



ZELF DE KOPER RONDLEIDEN

De makelaar is online

Een internetmakelaar kan voordelig zijn als je een woning wilt verkopen. Let wel op bijkomende kosten voor soms essentiële diensten.

TEKST DAAN VERMEER



VAN HET OPMETEN VAN EEN woning tot aan het onderhandelen en opstellen van een koopcontract: traditioneel neemt een verkoopmakelaar alle taken van de verkoper van een huis over. De afgelopen decennia steeg het aantal verkopers dat wil besparen op de courtage van een makelaar. Daarop deed de moderne makelaar zijn intrede: de internetmakelaar. Aan hem besteed je een deel van het verkoopproces uit. Wij waren benieuwd hoeveel een verkoper hiermee bespaart en welke taken voor zijn rekening komen. Een steekproef op het web.

Zonder courtage

Een internetmakelaar klinkt hip. Maar achter veel websites die makelaarsdiensten aandiensten, blijkt gewoon een ouderwets makelaarskantoor te zitten. Dat

verricht dan minder diensten voor de verkoper. Bovenal zit er een groot verschil in de hoogte van de vergoeding en de manier waarop de verkoper de makelaar betaalt.

Zo rekent een traditionele makelaar bij een succesvolle verkoop een courtage. Deze beloning is een percentage van de werkelijke verkoopprijs. Het bedrag is een *succes fee*: de verkoper betaalt pas voor de dienstverlening als de makelaar erin slaagt de woning te verkopen. Om deze twee redenen betaal je pas bij het passeren van de woning bij de notaris. Loopt de bemiddeling stuk, dan ontvangt de makelaar op eventuele start- en/of advertentiekosten na geen vergoeding. In het vierde kwartaal van 2020 was de gemiddelde verkoopprijs €365.000. Met een gemiddelde makelaarscourtage van 1,4% liggen de kosten van een traditionele makelaar dan rond de €5000, volgens cijfers van Vereniging Eigen Huis.

Het verdienmodel van de onlinemakelaar is anders. Verkopers betalen hem vooraf. Verder hangt de vergoeding niet af van de verkoopopbrengst van de woning, maar van de diensten die je afneemt. Hoe meer een verkoper zelf doet, hoe lager de makelaarskosten. Volgens onze inventarisatie van 14 webmakelaars lopen die bij 8 makelaars grofweg uiteen van €400 tot €1000 (zie tabel op pagina 32). Dat is in vergelijking met de traditionele makelaardij fors minder.

Minimale dienstverlening

Slechts 3 van de 14 onderzochte internetmakelaars zijn niet lid van een van de brancheorganisaties NVM, VBO of Vastgoedpro. Dat komt grofweg overeen met het marktaandeel van die brancheverenigingen. Zo hadden NVM-makelaars in 2019 een aandeel van 70% op de koopwoningmarkt, volgens een eigen analyse van NVM. De andere twee brancheorganisaties hebben een groot deel van het resterende marktaandeel in handen. Voor verkopers biedt een lidmaatschap een belangrijk voordeel. Makelaars die lid

zijn van een van de brancheorganisaties zijn gebonden aan de Algemene Consumentenvoorwaarden Makelaardij. Daarin staat onder meer de minimale dienstverlening omschreven voor makelaars die bemiddelen. Zij moeten in ieder geval de waarde van het huis beoordelen, onderhandelingsadvies geven en onderhandelingen voeren.

Hulp bij onderhandelingen

Volgens NVM vormt het voeren van onderhandelingen de kern van de dienstverlening van makelaars. Toch kunnen verkopers er niet blindelings van uitgaan dat elke internetmakelaar de onderhandelingen voor hen voert. Als je dit werk wilt overlaten aan de makelaar, moet je daarop bedacht zijn.

Zo adverteert NVM-makelaar Huysshop met 'Jij de bezichtigingen, wij de rest'. Hoewel deze makelaar bij het duurdere dienstenpakket expliciet onderhandelt voor de verkoper, laat hij in het midden wie dat doet bij het goedkoopste. Als we om opheldering vragen, antwoordt Huysshop dat ook bij het goedkoopste pakket de onderhandelingen via de makelaar lopen.

Easie, een label van NVM-makelaar VB&T Groep uit Eindhoven, schrijft op zijn site expliciet dat de verkoper zelf moet onderhandelen. Nadat we contact opnemen, wordt die informatie van de site gehaald. Hierop staat nu alleen nog een gedetailleerde opsomming van diensten die de makelaar uitvoert en een lijstje met taken die voor rekening van de verkoper komen. Onderhandelen staat in geen van die lijstjes. Telefonisch is ons bevestigd dat Easie wel altijd de onderhandelingen doet. VB&T Groep is niet alleen eigenaar van Easie, maar ook van HuisPortaal. Volgens informatie op vbtgroep.nl onderhandelen de makelaars van HuisPortaal niet, tenzij verkopers extra betalen: 'Voor een paar honderd euro meer zijn er duurdere pakketten waarbij de NVM-makelaar de huiseigenaar meer klussen uit handen neemt, zoals de onderhandelingen.' →

De verkoper kan er niet blindelings van uitgaan dat elke internetmakelaar de onderhandelingen voert

MAKELAARSKOSTEN VOOR KOPER

We kwamen twee internetmakelaars tegen (De Gratis Makelaar en KEY) die geen kosten rekenen aan verkopers. Hun werkwijze lijkt daarmee op die van Franse makelaars, want hun vaste vergoeding van bijna €2000 brengen ze in rekening bij de koper. Hoewel het aantrekkelijk lijkt, kan die rekening potentiële kopers afschrikken. Niet alleen vanwege de kosten, maar ook omdat het in Nederland een ongebruikelijke werkwijze is.

Ook reviews van HuisPortaal suggereren dat verkopers zelf moeten onderhandelen. Volgens de directrice van HuisPortaal is de informatie op de website achterhaald. Bij huizensite Jaap ligt het anders. Voor de bemiddeling huurt Jaap twee makelaars in die lid zijn van Vastgoedpro en daarmee gebonden zijn aan de Algemene Consumentenvoorwaarden Makelaardij. Toch onderhandelen die niet. 'De onderhandelingen doe je inderdaad zelf. De makelaar kan je eventueel vooraf of tijdens het proces helpen en adviseren', aldus een medewerkster van Jaap. Voor sommige verkopers is het geen probleem als ze de onderhandelingen moeten voeren. Maar niet iedereen houdt het hoofd koel bij onderhandelen over grote bedragen. Voor die verkopers kan het een nare verrassing zijn als zij dat zelf moeten doen. Controleer dus goed wat de makelaar precies doet. Want hoewel je van een internetmakelaar mag verwachten dat de website op orde is, zijn niet alle makelaars glashelder over de omvang van hun dienstverlening en de taakverdeling.

Vage informatie

De algemene voorwaarden van NVM-makelaar HuisPortaal zijn opmerkelijk. Daarin verklaart het bedrijf te kunnen afwijken van de Algemene Consumentenvoorwaarden Makelaardij, terwijl NVM-makelaars daaraan gebonden zijn. Ook valt te lezen dat de afwijkende voorwaarden van HuisPortaal voortgaan op de voorwaarden van de NVM. Volgens de directrice stonden per abuis nog oude voorwaarden online en is de bepaling niet meer van toepassing. De voorwaarden van HuisPortaal zijn inmiddels aangepast. Alleen is de informatie over de koopovereenkomst nog steeds tegenstrijdig met de informatie op de site. In de voorwaarden staat dat HuisPortaal de koopovereenkomst maakt, terwijl op de site wordt vermeld dat dit geen onderdeel van de standaarddienstverlening is. De website van NVM-lid Joost de Internetmakelaar laat vragen onbeantwoord. Nergens staat welke diensten je krijgt voor de vanaf-prijs van €650. Voor de beloften over de laagste prijs, het opvallend hoge

beoordelingscijfer en de claim dat het 'al vijf jaar in de top van beste internetmakelaars' staat, vinden we geen bewijzen. Opmerkelijk is dat de foto van makelaar Joost ook op de site van een ander kantoor, Juul Makelaars, opduikt. Hoewel beide sites nog bestaan, bevestigde de makelaar ons inmiddels gestopt te zijn.

Opmeten woning

Sinds 2010 hanteren leden van de NVM, VBO en Vastgoedpro een gestandaardiseerde meetinstructie, de NEN 2580. Die schrijft voor hoe de makelaar de gebruiksoppervlakte van een woning moet berekenen en wat hij wel en niet mag meerekenen. Dit zorgt ervoor dat potentiële kopers oppervlakten van woningen eerlijk kunnen vergelijken, bijvoorbeeld op de huizensite Funda. De Algemene Consumentenvoorwaarden Makelaardij verplichten een makelaar niet om een woning volgens de meetinstructie op te meten. Wel is hij verantwoordelijk voor de juiste vermelding van een woonoppervlakte in de verkoopbrochure. Dat blijkt uit een uitspraak van de Hoge Raad (HR:2018:1176).

In de praktijk laten alle makelaars, dus ook internetmakelaars, het opmeten daarom niet over aan de verkopers zelf. De makelaar of een ingehuurde partij, bijvoorbeeld een meetbureau, bezoekt de woning en meet die op. Daarmee kan de makelaar ook de waarde van het pand beter beoordelen. De waardebepaling is immers onderdeel van de minimumdienstverlening van NVM-, VBO- en Vastgoedpro-makelaars.

Huis op Funda

Funda is het bekendste huizenplatform van Nederland met vijf miljoen unieke bezoekers per maand. Geen wonder dat zo'n 78% van de verkopers zijn huis op Funda zet. Als verkoper heb je daar een makelaar voor nodig. Omdat het platform is opgezet door NVM, hadden voorheen alleen haar makelaars toegang tot Funda. Dat is al enkele jaren niet meer zo.

Huis verkopen via webmakelaar

| Naam website | Lid | Vanaf-prijs | Onderhandelen | Fotografie | Koopakte |
|--------------------------|---|-------------|---------------|------------|----------|
| Huisportaal.nl |  | €395 | ✓ | | |
| Huysshop.nl |  | €395 | ✓ | | |
| Mijnhuisverkoopikzelf.nl | | €395 | | | |
| Makelaar1.nl |  | €495 | ✓ | | ✓ |
| E-makelaar.nl |  | €575 | ✓ | | |
| Digimakelaars.nl |  | €775 | ✓ | | ✓ |
| Jaap.nl | vastgoedpro  | €900 | | ✓ | ✓ |
| Hoomly.nl | | €995 | ✓ | ✓ | ✓ |
| Zelfverkopen.nl |  | €1.098 | ✓ | ✓ | ✓ |
| Makelaarstand.nl |  | €1.685 | ✓ | ✓ | ✓ |
| Easie.nl |  | €2.795 | ✓ | ✓ | ✓ |
| Internetmakelaar.nl | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| Degratismakelaar.nl |  | | ✓ | ✓ | ✓ |

► **Peilmaand:** februari 2021. Alle makelaars werken landelijk, behalve Easie (N-Brabant en Limburg) en KEYY (site: internetmakelaar.nl) 'in de 25 grootste steden'. Joost de Internetmakelaar staat niet in de tabel, omdat die gestopt is. ► Pakketten inclusief plaatsing op Funda, opmeten en vaak waardebepaling. E-makelaar en Jaap hebben ook een goedkoper pakket zonder Funda. ► Bij KEYY en De Gratis Makelaar betaalt de koper de kosten: respectievelijk €1995 en €1999.



Bij alle onderzochte internetmakelaars behoort het plaatsen van een advertentie op Funda tot de mogelijkheden. Bij 12 van de 14 is dat inbegrepen in de prijs van het goedkoopste pakket. Alleen E-Makelaar rekent €100 extra voor een plaatsing van de woning op Funda. Bij Jaap is het prijsverschil tussen het goedkoopste pakket en het pakket met een plaatsing op Funda €520.

Vaak plaatsen makelaars een advertentie niet alleen op Funda, maar ook op sociale media en huizensites als Jaap, Huislijn en Pararius. Jaap noemt zich met een miljoen huizenzoekers per maand de tweede huizensite van Nederland. Huizenzoeker, net als Jaap een merk van het bedrijf Mediahuis, ontvangt er maandelijks 117.000. Huislijn schrijft dat elke maand zo'n 4,5 miljoen pagina's van zijn site bekeken worden. Het bereik van andere huizenplatforms is een stuk kleiner dan dat van Funda. Daardoor is de plaatsing op andere sites dan Funda waarschijnlijk niet doorslaggevend, maar wel mooi meegenomen.

Voor minder dan €1000

Bij 8 van de 14 webmakelaars kost het opmeten van de woning en het plaatsen van een Funda-advertentie minder dan €1000. Drie makelaars zitten zelfs onder de €400. Bij veel van die acht makelaars is het bedrag inclusief waardebepaling, onderhandelingsadvies en onderhandelingen (zie tabel).


Daarmee komt er nog steeds een aantal taken op het bordje van de verkoper: van het schrijven van een wervende advertentietekst en het fotograferen van het huis, tot aan het plannen van bezichtigingen en het rondleiden van geïnteresseerden. Ook voor de hand liggende taken voeren de goedkopere onlinemakelaars vaak niet standaard uit. Denk daarbij aan een Kadaster-onderzoek en het opmaken van een koopakte.

Voor de verkopers die daar tegenop zien, bieden alle onlinemakelaars die diensten aan via een uitgebreider pakket of als

losse diensten gaandeweg. Net als luchtvaartmaatschappijen (ont)bundelen internetmakelaars dus diensten. Maar in tegenstelling tot de meerprijzen van prijsvechters in de luchtvaart, vallen de extra kosten bij internetmakelaars mee. Bij de goedkoopste drie aanbieders (HuisPortaal, Mijnhuisverkoopikzelf en Huysshop) kost het uitgebreidste pakket nog steeds minder dan €1000. Dat omvat onder meer 360-gradenfoto's, een video, plattegrond en koopovereenkomst. De enige dienst die maar bij weinig internetmakelaars af is te nemen, zijn de bezichtigingen.

Bij Easie, met €2795 de duurste internetmakelaar die we tegenkwamen, zijn de eerste vijf bezichtigingen inclusief. Bij Makelaarsland zitten bezichtigingen onbeperkt in het pakket Gemak dat €3345 kost. Daarmee maken de bezichtigingen de onlinemakelaar relatief duur. Maar ben je bereid om die zelf te verzorgen, dan kun je met een webmakelaar vaak een flinke besparing realiseren. ●

MEER INFORMATIE

 Bekijk onze lijst met websites op geldgids.nu/aandeslag als je met dit onderwerp aan de slag wilt.

FINANCIËLE TEGENVALLERS

- ▶ 6 van de 14 onlinemakelaars (E-Makelaar, Hoomly, Huisportaal, Huysshop, Joost de Internetmakelaar en Makelaar1) claimen de goedkoopste te zijn. Dat zijn loze beloften, omdat prijzen afhangen van de diensten die daar tegenover staan. En die verschillen per makelaar.
- ▶ Bedenk vooraf welke taken je liever niet zelf doet. Vergelijk je wensenlijst met de diensten van verschillende makelaars. Dat voorkomt dat je gaandeweg onnodig bijbetaalt voor extra diensten.
- ▶ Makelaarsland adverteert met een vast tarief van €1290. Dat bedrag is onvolledig en daarmee een lokkertje. Bij dat tarief komen nog €395 aan onvermijdelijke opstartkosten.

Laat je niets wijismaken

Met de onafhankelijke tips en adviezen uit de Geldgids maak je zelf de juiste financiële keuzes. Probeer nu met korting.

Bekijk de aanbieding

