



## Kosten voor aanvullende diensten bij huurbemiddeling

Augustus 2020

### Samenvatting

Wanneer een huurbemiddelaar tegen betaling aanvullende diensten aan een consument aanbiedt, moet dit voldoen aan de volgende uitgangspunten:

- De aanvullende diensten zien op werkzaamheden die **los staan** van de uitvoering van de bemiddelingsovereenkomst.
- Het gaat om **optionele** diensten waar de consument vanaf kan zien.
- De huurbemiddelaar moet hier duidelijke **informatie** over geven aan de consument.
- De consument dient **uitdrukkelijk akkoord** te gaan met deze dienstverlening.

Wanneer de handelspraktijk van een huurbemiddelaar niet voldoet aan een of meerdere vereisten, dan kan dit kwalificeren als verboden bemiddelingskosten en/of een misleidende handelspraktijk. De ACM kan hiertegen handhavend optreden.

## 1 Inleiding

De ACM treedt op tegen huurbemiddelaars die verboden bemiddelingskosten in rekening brengen bij consumenten. Volgens de wetgeving<sup>1</sup> tegen verboden bemiddelingskosten is het een huurbemiddelaar niet toegestaan om kosten bij de consument in rekening te brengen wanneer zij in opdracht werkt van de verhuurder en de huurder. Dit geldt voor alle kosten die een huurbemiddelaar maakt in het kader van de uitvoering van de bemiddelingsovereenkomst (het proces dat uiteindelijk leidt naar het sluiten van een huurovereenkomst).

In 2019 heeft de ACM daarom vier lasten onder dwangsom<sup>2</sup> opgelegd aan huurbemiddelaars die deze kosten in rekening brachten bij consumenten. Deze lasten onder dwangsom zijn opgelegd voor de duur van twee jaar en worden gedurende deze periode gecontroleerd door de ACM. De ACM doet opnieuw onderzoek in 2020 naar de kosten die huurbemiddelaars in rekening brengen bij consumenten.

## 2 Kosten voor aanvullende diensten bij huurbemiddeling

Uit de nacontroles van de opgelegde lasten onder dwangsom en het onderzoek naar verboden huurbemiddelingskosten door de ACM komt naar voren dat een groep huurbemiddelaars kosten in rekening brengt bij consumenten voor diensten die mogelijk los staan van de feitelijke bemiddeling van de verhuur van de woning. De wijze waarop de dienstverlening is ingericht en hoe de kosten van deze

<sup>1</sup> De structurele overtreding van artikel 7:417, vierde lid, BW is een oneerlijke handelspraktijk in de zin van afdeling 3a van titel 3 van boek 6 BW (ook wel de Wet oneerlijke handelspraktijken genoemd). Dit levert een overtreding op van artikel 8.8 Whc.

<sup>2</sup> <https://www.acm.nl/nl/publicaties/acm-dwingt-huurbemiddelaars-te-stoppen-met-rekenen-van-bemiddelingskosten>

aanvullende dienstverlening nu gepresenteerd wordt aan consumenten zijn niet in lijn met het consumentenrecht. Hieronder licht de ACM haar zienswijze op deze werkwijze toe en geeft aan wat er van huurbemiddelaars verwacht wordt.

## 2.1 De handelspraktijk

Huurbemiddelaars bieden aanvullende diensten voor consumenten aan, zoals het regelen van gas, water en licht, het (begeleiden bij het) aanvragen van een huisvestingsvergunning, het openen van een bankrekening en het aanvragen van een TV- en internetabonnement. Voor deze diensten betaalt de consument een bedrag dat kan oplopen tot EUR 300,- in totaal. In de meeste gevallen wordt een vast bedrag gerekend, ongeacht of voor de consument meer of minder werkzaamheden worden uitgevoerd. De consument moet deze kosten betalen voorafgaand de sleuteloverdracht.

Deze dienstverlening wordt op verschillende manieren gepresenteerd aan de consument. In sommige gevallen wordt de dienstverlening als vast onderdeel in de advertentie vermeld en in andere gevallen komt dit later in het huurproces aan bod.

Veelal moet de consument op hetzelfde moment akkoord gaan met zowel deze aanvullende diensten en de kosten die daarvoor worden gerekend als met het huren van de huurwoning. De huurbemiddelaar maakt daarbij bijvoorbeeld gebruik van een opdracht tot dienstverlening of intentieverklaring. In deze formulieren worden de kosten voor deze dienstverlening benoemd, vaak samen met de hoogte van de waarborgsom en de eerste maand huur.

Het komt ook voor dat de consument een aparte opdracht tot dienstverlening krijgt toegezonden voor de aanvullende werkzaamheden. Deze opdracht maakt onderdeel uit van een pakket aan formulieren en informatie die de consument moet invullen en verstrekken voordat de huurovereenkomst tot stand komt.

## 2.2 Beoordeling ACM

Voorop staat dat de ACM weinig ruimte ziet in het rekenen van kosten aan consumenten door huurbemiddelaars. Het uitgangspunt voor de ACM is dat een huurbemiddelaar terughoudend moet zijn met het rekenen van kosten aan consumenten, omdat er al snel sprake kan zijn van verboden bemiddelingskosten.

Verboden bemiddelingskosten zijn kosten die zien op werkzaamheden behorende bij het bemiddelingsproces. Bovengenoemde werkzaamheden, zoals het aanvragen van gas, water en licht, zijn echter geen onderdeel van de totstandkoming van de huurovereenkomst. In 2016 heeft de ACM aangegeven dat wanneer een huurbemiddelaar optionele werkzaamheden verricht die geheel los staan van de feitelijke bemiddeling van de verhuur van een woning, de huurbemiddelaar daar dan kosten voor in rekening mag brengen.<sup>3</sup> Het gaat dan om werkzaamheden die na het sluiten van de huurovereenkomst worden verricht en waarvoor de hulp van de huurbemiddelaar wordt ingeroepen.

De handelspraktijk, zoals beschreven onder paragraaf 2.1, wijkt op een aantal punten af van deze uitleg. Dit wordt hieronder verder toegelicht.

### *Initiatief*

De dienstverlening die de huurbemiddelaar biedt, wordt op zijn of haar initiatief aan de consument aangeboden. Uit het onderzoek is niet gebleken dat de consument zelf aan de huurbemiddelaar vraagt om deze werkzaamheden te verrichten. Het initiatief ligt dus bij de huurbemiddelaar.

<sup>3</sup> [https://www.acm.nl/sites/default/files/old\\_publication/publicaties/16917\\_brief-aan-verhuurmakelaars-new.pdf](https://www.acm.nl/sites/default/files/old_publication/publicaties/16917_brief-aan-verhuurmakelaars-new.pdf)

#### *Optionele karakter van de dienstverlening*

Dat het initiatief niet direct bij de consument ligt, hoeft in eerste instantie niet te betekenen dat er sprake is van verboden bemiddelingskosten. Van groter belang is of de aangeboden aanvullende dienstverlening een optioneel karakter kent. Dat wil zeggen: heeft de consument de mogelijkheid om geen gebruik te maken van deze dienstverlening, zonder dat dit betekent dat hij of zij geen kans maakt om een woning via de huurbemiddelaar te huren. Het zal dus moeten gaan om (kosten voor) werkzaamheden die daadwerkelijk zijn afgesplitst van de bemiddelingswerkzaamheden en dus niet hoe dan ook moeten worden betaald indien een huurovereenkomst tot stand komt.

De ACM constateert dat huurbemiddelaars niet of niet duidelijk communiceren over de aard van de dienstverlening en de consument geen actieve keuze bieden om af te zien van deze dienstverlening. Als consumenten geen actieve keuze wordt geboden, kunnen zij in de veronderstelling zijn dat de aangeboden dienstverlening verplicht is en dat deze kosten altijd betaald moeten worden in het kader van de totstandkoming van de huurovereenkomst. Dit wordt versterkt wanneer de huurbemiddelaar deze kosten in dezelfde opdracht tot dienstverlening presenteert waarin de consument ook akkoord gaat met het huren van de woning en het betalen van o.a. de waarborgsom.

In gevallen waar er sprake is van een separate opdracht tot dienstverlening, constateert de ACM dat deze opdracht vaak meegestuurd wordt in een groter geheel van documenten. Ook dan kan de consument in de veronderstelling zijn dat dit een verplicht onderdeel is van het huurproces. Zeker wanneer niet duidelijk wordt aangegeven dat er sprake is van optionele, aanvullende, dienstverlening.

De informatie over het optionele karakter van de dienstverlening dient vooraf en duidelijk te worden gegeven. De consument moet deze informatie op een logische plek kunnen vinden en op passende momenten in het huurproces krijgen. Deze informatie mag niet worden verstopt in de algemene voorwaarden of op een andere slecht vindbare plek. Op basis van de verstrekte informatie moet het voor de consument duidelijk zijn om welke concrete diensten het gaat, dat dit optioneel wordt aangeboden en wat de hoogte van de kosten is. De informatie dient bij voorkeur schriftelijk te worden gegeven.

#### *Moment van overeenkomst aangaan*

De ACM constateert ook dat de consument vaak al akkoord moet gaan met deze kosten voordat de huurovereenkomst is getekend en dat de kosten al betaald moeten worden voordat de sleuteloverdracht heeft plaatsgevonden. Dit terwijl de dienstverlening veelal ziet op werkzaamheden die pas na het sluiten van de huurovereenkomst plaatsvinden. De consument kan hierdoor de indruk krijgen dat een akkoord met deze kosten noodzakelijk is om in aanmerking te komen voor een huurovereenkomst. Van een echte vrije keuze is dan geen sprake meer. Huurbemiddelaars die de consument vragen om akkoord te gaan met aanvullende dienstverlening voorafgaand aan het ondertekenen van de huurovereenkomst of die deze kosten al factureren voor de sleuteloverdracht hebben dan ook de schijn tegen. Deze schijn kan worden voorkomen door de consument pas om een akkoord voor aanvullende dienstverlening te vragen bij ondertekening van de huurovereenkomst en de kosten na sleuteloverdracht te factureren, bovenop het vooraf duidelijk informeren over het optionele karakter van de dienstverlening.

### 3 Wettelijk kader

Op basis van bovenstaande beoordeling komt de ACM tot de conclusie dat deze werkwijze niet in lijn is met het consumentenrecht. Hieronder schetst de ACM de mogelijke, meest relevante, overtredingen<sup>4</sup>:

#### 3.1 Verboden bemiddelingskosten

Op grond van artikel 7:417, vierde lid, Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) is het verboden om bij een consument bemiddelingskosten in rekening te brengen, wanneer de huurbemiddelaar zowel optreedt voor de verhuurder als voor de huurder. Het rekenen van verboden bemiddelingskosten kwalificeert als een oneerlijke handelspraktijk.<sup>5</sup>

Wanneer kosten voor werkzaamheden, die los staan van het bemiddelingsproces niet als een optionele en losstaande overeenkomst worden gepresenteerd, is het niet mogelijk om deze kosten als een (voor consumenten kenbare) afsplitsing te zien. In dat geval is het voor consumenten onduidelijk dat de aanvullende werkzaamheden optioneel zijn en beschouwt de ACM de daarmee samenhangende kosten als kosten die hoe dan ook betaald moeten worden, indien een huurovereenkomst tot stand komt. Dit betekent dat die kosten onlosmakelijk verbonden zijn met de totstandkoming van de huurovereenkomst en dus kwalificeren als verboden bemiddelingskosten.

#### 3.2 Misleidende omissie

Artikel 6:193d BW bepaalt dat er sprake is van een misleidende omissie indien essentiële informatie die de gemiddelde consument nodig heeft om een geïnformeerd besluit over een transactie te nemen, wordt weggelaten<sup>6</sup>, dan wel onduidelijk wordt verstrekt<sup>7</sup>, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen. Het feit dat het afnemen van de aanvullende werkzaamheden niet is vereist om de gewenste huurwoning te krijgen, kan aangemerkt worden als essentiële informatie. Deze aanvullende werkzaamheden zijn immers een belangrijk onderdeel van de dienstverlening die aangeboden wordt en bepalend voor de uiteindelijke inhoud van de overeenkomst die tot stand komt tussen de consument en de huurbemiddelaar. De consument zal, om een geïnformeerd besluit te (kunnen) nemen, moeten weten welke werkzaamheden al dan niet verplicht zijn om te besluiten of hij of zij een overeenkomst aangaat met de betreffende huurbemiddelaar. Hierover dient de huurbemiddelaar duidelijk en volledig te communiceren.

#### 3.3 Verbod op gebruik standaardopties

Artikel 6:230j BW bepaalt dat de consument niet zonder zijn uitdrukkelijke instemming is gebonden aan een verbintenis tot een aanvullende betaling van een geldsom ter verkrijging van een prestatie die niet de kern van de prestatie is. Uit het gebruik van standaardopties die de consument moet afwijzen, bijvoorbeeld in een opdracht tot dienstverlening, kan geen uitdrukkelijke instemming worden afgeleid.

### 4 Wat verwacht de ACM van huurbemiddelaars?

De ACM verwacht dat huurbemiddelaars hun handelspraktijk inrichten aan de hand van bovenstaande richtlijnen. Concreet betekent dit dat als aanvullende diensten worden aangeboden door

<sup>4</sup> Dit is geen uitputtend overzicht.

<sup>5</sup> Dit levert een oneerlijke handelspraktijk op (artikel 6:193b, eerste lid, BW), omdat in strijd wordt gehandeld met de vereisten van professionele toewijding (artikel 6:193b, tweede lid, BW).

<sup>6</sup> Artikel 6:193d, tweede lid BW.

<sup>7</sup> Artikel 6:193d, derde lid BW.

huurbemiddelaars, deze moeten bestaan uit werkzaamheden die daadwerkelijk los staan van de uitvoering van de bemiddelingsovereenkomst. Daarnaast moeten huurbemiddelaars in hun communicatie richting consumenten expliciet duidelijk maken dat er sprake is van optionele dienstverlening, die niet hoeft te worden afgenomen om in aanmerking te komen voor het huren van de woning. De consument moet uitdrukkelijk akkoord gaan met deze dienstverlening. Ook zou bij voorkeur de dienstverlening schriftelijk en mondeling separaat moeten worden aangeboden, bijvoorbeeld via een aparte opdracht tot dienstverlening, zodat het voor de consument duidelijk is dat deze dienstverlening los staat van de bemiddelingsovereenkomst en het huren van de woning.

Wanneer dit niet gebeurt, dan kan er sprake zijn van verkapte, verboden, bemiddelingskosten. Ook kan er sprake zijn van een misleidende handelspraktijk.

## 5 Vervolg

De ACM controleert of huurbemiddelaars hun handelspraktijk aanpassen. Ook monitort de ACM actief signalen over dit onderwerp. De ACM treedt handhavend op tegen huurbemiddelaars die verboden bemiddelingskosten rekenen aan consumenten en/of misleidende informatie verstrekken. De ACM kan voor deze overtreding onder andere boetes opleggen. De boetes die de ACM kan opleggen voor deze overtreding variëren van EUR 150.000 tot EUR 600.000 of, als dat meer is, van 0,75‰ tot 7,5‰ van de totale jaaromzet van de onderneming.