

Klantbelang Dashboardmodule Risico-opslagen bij hypotheeken Normenkader 2018

Opbouw module

Deze module bevat twee onderdelen. Ieder onderdeel weegt even zwaar (50%).

Risico-opslagen op basis van de Loan to Value

- I. Tijdens de rentevaste periode (50%)
- II. Op het moment van de renteherziening (50%)

Scoremethodiek

Het normenkader begint met onze gedachtegang die aan de twee onderdelen ten grondslag ligt. Daarna volgt het normenkader gebaseerd op de volgende tabel:

5	Klantbelang centraal-gedachte wordt bewust meegewogen en in praktijk gebracht (good practice)
4	Klantbelang centraal-gedachte speelt herkenbaar een rol; op de goede weg
3	Klantbelang centraal-gedachte komt voor, maar wordt in de praktijk (nog) te vrijblijvend toegepast
2	Klantbelang centraal-gedachte speelt geen belangrijke rol, reden tot aandacht
1	Klantbelang centraal-gedachte onvoldoende aanwezig; reden tot zorg (poor practice)

De onderdelen van deze module zijn trapsgewijs opgebouwd. Dit houdt in dat minimaal aan de omschrijving van een '2' voldaan moet worden om een '3' te kunnen halen, minimaal aan de omschrijving van een '3' voldaan moet worden om een '4' te kunnen halen, enz.

Inleiding

Een klant gaat bij het afsluiten van een hypotheek een langdurige financiële verplichting aan. De AFM vindt het belangrijk dat hypotheekaanbieders gedurende de looptijd van de hypotheek doorlopend het klantbelang centraal blijven stellen. De AFM verwacht hierbij van hypotheekaanbieders dat zij inzicht hebben in de situatie van de klant. Gedurende de looptijd kunnen klanten geconfronteerd worden met wijzigingen in de persoonlijke situatie waar hypotheekaanbieders op in kunnen spelen. Zo kunnen klanten geconfronteerd worden met extra risico's. Ook kan de situatie van de klant verbeteren. Het is bijvoorbeeld mogelijk dat een klant door een schenking of een erfenis een vervroegde aflossing kan doen op de hypothecaire lening.

Het rentetarief dat de klant betaalt, is een belangrijk onderdeel van de verplichting die de klant aangaat met de hypotheekaanbieder. De AFM vindt het belangrijk dat hypotheekaanbieders bij de wijze waarop zij omgaan met risico-opslagen in het rentetarief die zijn gebaseerd op de Loan to Value (LTV) het klantbelang centraal stellen.¹ Klanten worden op het moment van afsluiten van een hypotheecair krediet en tijdens een renteherziening ingedeeld in een 'LTV-risicoklasse' die is gebaseerd op de dan geldende LTV. Gedurende de rentevaste periode hebben verschillende factoren invloed op een LTV en de daaraan gekoppelde LTV-risicoklasse. De LTV van de klant kan bijvoorbeeld wijzigen door een afname van de (netto) schuldpositie.

De AFM vindt het in het belang van de klant dat hypotheekaanbieders bij het in rekening brengen van de risico-opslag oog hebben voor een afname van het risico. Dit betekent dat een hypotheekaanbieder de risico-opslag aanpast op het moment dat de klant in een lagere LTV-risicoklasse terecht komt. Doet de hypotheekaanbieder dit niet, dan betaalt de klant meer rente dan het risico rechtvaardigt. Het is hierbij in het belang van de klant dat hypotheekaanbieders klanten gedurende de looptijd van de hypotheek van juiste informatie voorzien over de risico-opslag die zij betalen en de klant mogelijkheden biedt om deze risico-opslag te laten aanpassen.

Risico-opslagen op basis van de Loan to Value

In de beheerfase is het zowel tijdens de rentevaste periode als op het moment van renteherziening belangrijk dat hypotheekaanbieders in het belang van de klant handelen. De AFM toetst met deze Dashboardmodule de wijze waarop hypotheekaanbieders omgaan met de risico-opslagen in deze twee situaties. Al tijdens de rentevaste periode kan de klant in een lagere LTV-risicoklasse terecht komen, bijvoorbeeld door afname van de (netto) schuldpositie. Het is in het belang van de klant dat een hypotheekaanbieder tijdens de rentevaste periode actief de LTV-risicoklasse aanpast en niet enkel op verzoek van de klant of op het moment van renteherziening aan klanten een rente-aanbod doet bij de dan bekende LTV-risicoklasse.

Op het moment van renteherziening zal de klant bepalen of hij ingaat op het rente-aanbod van zijn huidige hypotheekaanbieder. De AFM verwacht dat hypotheekaanbieders voor het rente-aanbod uitgaan van de actuele (netto) schuldpositie van de klant en de waarde² van de woning voor het bepalen van de LTV-risicoklasse. De AFM vindt het daarbij belangrijk dat de klant bij dit keuzemoment beschikt over de informatie die hij nodig heeft om tot een weloverwogen beslissing te komen.

De AFM beoordeelt het beleid van de aanbieder gedurende de rentevaste periode en op het moment van renteherziening. Dit doet zij primair aan de hand van twee factoren, namelijk: 1) (netto) schuldpositie, 2) informatieverstrekking.

¹ Wanneer de AFM over risico-opslagen spreekt in dit dashboard, wordt bedoeld de risico-opslag in het rentetarief die is gebaseerd op de Loan to Value (LTV) van de klant.

² Met waarde wordt bedoeld de laatst bij de hypotheekaanbieder bekende en geadmistreerde waarde van de woning, waarop de voor de klant dan geldende LTV en LTV-risicoklasse is gebaseerd.

(netto) Schuldpositie

De uitstaande schuldpositie is een belangrijke factor in het bepalen van de risico-opslag van de klant. Voor verschillende hypotheekvormen geldt dat gedurende de looptijd van de hypotheek de (netto) schuldpositie van de klant met zekerheid daalt. Een hypotheekaanbieder stelt het klantbelang centraal door proactief aanpassingen te doen aan de risico-opslag op het moment dat de klant door een afname van de (netto) schuldpositie in een lagere LTV-risicoklasse terecht komt.

Informatieverstrekking

Hypotheekaanbieders stellen het belang van de klant centraal door klanten te informeren over mogelijkheden hoe zij in een lagere LTV-risicoklasse terecht kunnen komen en de eventuele gevolgen van een verlaging. Daarnaast informeren hypotheekaanbieders klanten over de gehanteerde LTV-risicoklassen. De AFM vindt het positief als deze informatie proactief wordt gegeven en is toegespitst op de persoonlijke situatie van klanten.

I. Tijdens de rentevaste periode

5	<ul style="list-style-type: none">• Hypotheekaanbieders bieden aan klanten minimaal jaarlijks persoonlijk handelingsperspectief om in een lagere LTV-risicoklasse terecht te komen.**• Hypotheekaanbieders informeren klanten behalve over de hoogte van het uitstaande hypothecaire krediet ook minimaal jaarlijks over de waarde*** van de woning en de daarbij behorende LTV en LTV-risicoklasse en de voor hem geldende rentetabel (bijvoorbeeld bij het jaaroverzicht en/of in de persoonlijke online omgeving).
4	<ul style="list-style-type: none">• Hypotheekaanbieders verwijzen klanten minimaal jaarlijks naar de informatie op haar website of de persoonlijke omgeving van de klant over hoe de klant gedurende de rentevaste periode in een andere LTV-risicoklasse terecht kan komen en bieden klanten laagdrempelige mogelijkheden aan om dit te realiseren.**
3	<ul style="list-style-type: none">• Hypotheekaanbieders passen automatisch de risico-opslag* aan wanneer klanten door aflossingen op basis van een contractueel aflosschema in een lagere LTV-risicoklasse terechtkomen.**• Hypotheekaanbieders passen automatisch de risico-opslag* aan wanneer klanten op basis van vervroegde aflossingen in een lagere LTV-risicoklasse terechtkomen.**• Hypotheekaanbieders passen op verzoek van klanten de risico-opslag* aan wanneer deze door waarde-opbouw in een spaarhypotheek in een lagere LTV-risicoklasse terechtkomen.** Hypotheekaanbieders wijzen daarbij op de mogelijke consequenties hiervan.• Hypotheekaanbieders hebben op hun website concrete informatie opgenomen over wat de klant kan doen om gedurende de rentevaste periode in een andere LTV-risicoklasse terecht te kunnen komen.**
2	<ul style="list-style-type: none">• Hypotheekaanbieders passen op verzoek van klanten de risico-opslag* aan wanneer zij op basis van een contractueel aflosschema in een lagere LTV-risicoklasse terechtkomen.**• Hypotheekaanbieders passen op verzoek van klanten de risico-opslag* aan wanneer zij op basis van vervroegde aflossingen in een lagere LTV-risicoklasse terechtkomen.**• Hypotheekaanbieders bieden onvoldoende informatie over de mogelijkheden om de risico-opslag* aan te passen. Het is voor de klant onduidelijk hoe hij dit kan realiseren.
1	<ul style="list-style-type: none">• Hypotheekaanbieders passen op verzoek van klanten de risico-opslag* niet aan wanneer deze op basis van een contractueel aflosschema in een lagere LTV-risicoklasse terechtkomen.**• Hypotheekaanbieders passen op verzoek van klanten de risico-opslag niet aan wanneer zij op basis van vervroegde aflossingen in een lagere LTV-risicoklasse terechtkomen.**

ad *: hiermee wordt bedoeld de risico-opslag in het rentetarief die is gebaseerd op de Loan to Value (LTV) van de klant.

ad **: op basis van de LTV-risicoklassen die de aanbieder hanteert op het moment van vastzetten van de rente.

ad ***: hiermee wordt bedoeld de laatst bij de hypotheekaanbieder bekende en geadmistreerde waarde van de woning, waarop de voor de klant dan geldende LTV en LTV-risicoklasse is gebaseerd.

II. Op het moment van de renteherziening

5	<ul style="list-style-type: none">Hypotheekaanbieders informeren klanten persoonlijk over de LTV, de LTV-risicoklasse en de mogelijkheid om in een lagere LTV-risicoklasse terecht te komen.** Hypotheekaanbieders bieden op basis hiervan persoonlijk handelingsperspectief om in een lagere LTV-risicoklasse terecht te komen.
4	<ul style="list-style-type: none">Bij het renteaanbod informeren hypotheekaanbieders hun klanten persoonlijk over de dan geldende LTV, de bijbehorende LTV-risicoklasse en bieden hierbij laagdrempelige mogelijkheden om in een lagere LTV-risicoklasse terecht te komen.** Hierbij geven hypotheekaanbieders aan klanten algemene voorbeelden hoe zij in een lagere risicoklasse terecht kunnen komen.
3	<ul style="list-style-type: none">Bij het renteaanbod informeren hypotheekaanbieders klanten over de hoogte van het hypothecaire krediet, de waarde*** van de woning, de LTV, de bijbehorende LTV-risicoklasse en de voor de klant geldende rentetabel.Hypotheekaanbieders bepalen op het moment van renteherziening voor leningdelen die geen spaarhypothek zijn de LTV-risicoklasse op basis van de actuele schuldpositie van klanten in combinatie met de waarde*** van de woning. Hypotheekaanbieders informeren klanten over de nieuwe debetrentevoet en het termijnbedrag dat moet worden betaald.Hypotheekaanbieders houden bij renteherziening van de spaarhypothek of andere leningdelen bij het vaststellen van de LTV-risicoklasse (op verzoek van de klant) rekening met het opgebouwde vermogen in de spaarhypothek bij het bepalen van de netto schuldpositie.Hypotheekaanbieders verstrekken via de website informatie over de LTV-risicoklassen die worden gehanteerd. Klanten kunnen via deze informatie achterhalen in welke LTV-risicoklasse zij zich bevinden.
2	<ul style="list-style-type: none">Wanneer klanten in een lagere LTV-risicoklasse terechtkomen, past de hypotheekaanbieder dit niet aan voor alle leningdelen, waarbij de aanbieder een uitzondering kan maken voor spaarhypotheken.
1	<ul style="list-style-type: none">Hypotheekaanbieders baseren de LTV-risicoklasse niet op de actuele schuldpositie van de klant bij aflosvormen met een contractueel aflosschema. De LTV-risicoklasse wordt voor deze aflosvormen gebaseerd op de oorspronkelijke LTV.Hypotheekaanbieders sturen niet minimaal drie maanden voor het aflopen van de rentevaste periode een renteaanbod aan de klant.

ad **: op basis van de LTV-risicoklassen die de aanbieder hanteert op het moment van vastzetten van de rente.

ad ***: hiermee wordt bedoeld de laatst bij de hypotheekaanbieder bekende en geadmisteerde waarde van de woning, waarop de voor de klant dan geldende LTV en LTV-risicoklasse is gebaseerd.