

Vereniging Eigen Huis
T.a.v. mevrouw M.E.C. Pernot
Postbus 735
3800 AS AMERSFOORT

Datum 1 september 2014
Ons kenmerk MeLe-14061976
Pagina 1 van 2

Betreft Uw brief van 28 juli 2014 – Mysterie shopping

Geachte mevrouw Pernot,

Hartelijk dank voor uw brief van 28 juli 2014. De Vereniging Eigen Huis en de Autoriteit Financiële Markten delen, ieder vanuit haar eigen verantwoordelijkheid, de opvatting dat het belang van de consument voorop moet staan bij financiële dienstverlening. Dat geldt ook voor het bieden van het noodzakelijke inzicht in de dienstverlening en kosten daarvan tijdens de looptijd van een hypotheek.

In uw brief schetst u de uitkomsten van uw onderzoek: de meeste adviseurs zijn terughoudend en onduidelijk over hun advisering en de advieskosten tijdens de looptijd van de hypotheek. U vraagt de AFM met aanvullende regels te realiseren dat informatie over veel voorkomende wijzigingen en adviezen gedurende de looptijd van de hypotheek in het dienstverleningsdocument (hierna DVD) wordt opgenomen.

We zijn het van harte met u eens dat inzicht in dienstverlening en de kosten daarvan tijdens de looptijd van een hypotheek belangrijk is. Wij roepen de sector dan ook op dit inzicht aan klanten te bieden. Ook hebben wij hier aandacht voor in het doorlopend toezicht. Financiële dienstverleners kunnen namelijk, onafhankelijk van regelgeving, nu al dit inzicht verschaffen. Ze hebben de ruimte om informatie op bijvoorbeeld hun website te plaatsen over de kosten die verbonden zijn aan de nazorg. Op die manier geven ze de consument meer inzicht in de kosten van de diensten die hij in de toekomst mogelijk zou willen ontvangen.

Het is ons inziens belangrijk te constateren dat voor invoering van het provisieverbod voor impactvolle en complexe producten consumenten überhaupt beperkt inzicht in de kosten hadden. Dankzij het provisieverbod kan de klant hierover gemakkelijker in gesprek gaan met de adviseur. In eerste instantie gaat dat gesprek vooral over

Datum: 1 september 2014
Ons kenmerk: MeLe-14061976
Pagina: 2 van 2

diensten en kosten bij initieel advies, wat al een grote winst is. Uiteraard zijn wij er voorstander van als het gesprek ook gaat over de doorlopende dienstverlening en kosten.

Dan uw verzoek tot aanpassing van regelgeving. Op dit moment is nazorg een onderdeel in het DVD, maar nog niet zo vergaand als u voorstelt. Voordat we kunnen beoordelen of extra regelgeving wenselijk is, is een evaluatie van het DVD in zijn huidige vorm op haar plaats. Het DVD in huidige vorm is slechts een jaar oud. Daarbij is het belangrijk om consumenten en financieel dienstverleners tijd te geven om te wennen aan het document. Het opnemen van kosten van nazorg kan onderdeel uitmaken van de toekomstig uit te voeren evaluatie.

Het lijkt ons ook verstandig om (samen) stil te staan bij de vraag in hoeverre er bij consumenten op het moment van afsluiten behoefte is aan inzicht in advieskosten die in de (mogelijk) verre toekomst liggen. Het begrijpen van het beslisgedrag van consumenten is in ons beider belang. Als blijkt dat de consument meer inzicht wenst in de kosten van toekomstige adviesbehoefes, dan zal dat een belangrijke overweging voor ons zijn. We zijn benieuwd of u vervolgonderzoek op dit gebied overweegt.

Op korte termijn nemen wij contact met u op om verder over dit onderwerp te spreken. Gelet op de doelstellingen van onze beider organisaties is het belangrijk om met elkaar (rechtstreeks) in gesprek te blijven over de woning- en hypotheekmarkt.

Hoogachtend,
Autoriteit Financiële Markten

ir. M.W.L. van Vroonhoven MBA
Voorzitter van het Bestuur

ir.Th.F. Kockelkoren
Lid van het Bestuur