

Stand van de hypotheekadviespraktijk in Nederland

Rapportage Vervolgonderzoek Hypotheken



Autoriteit Financiële Markten

De AFM bevordert eerlijke en transparante financiële markten. Wij zijn de onafhankelijke gedragstoezichthouder op de markten van sparen, lenen, beleggen en verzekeren. De AFM bevordert zorgvuldige financiële dienstverlening aan consumenten en ziet toe op een eerlijke en efficiënte werking van kapitaalmarkten. Ons streven is het vertrouwen van consumenten en bedrijven in de financiële markten te versterken, ook internationaal. Op deze manier draagt de AFM bij aan de welvaart en de economische reputatie van Nederland.

Inhoudsopgave

	Samenvatting	4
1	Inleiding	9
	<i>Achtergrond</i>	9
	<i>Scope en aanpak van het onderzoek 2010</i>	9
2	Uitkomsten van het onderzoek	11
	<i>2.1 Het algemene beeld</i>	11
	<i>2.2 Verantwoorde woonlasten – positieve ontwikkeling bij verantwoord krediet verlenen</i>	14
	<i>2.3 Oversluiten – informeren over financiële consequenties moet beter</i>	15
	<i>2.4 Aflossen hypotheek – adviezen over vermogensopbouw voor aflossing sterk verbeterd</i>	16
	<i>2.5 Risicoverzekeringen – slecht gesteld met passende advisering</i>	17
	<i>2.6 Rentevastperiode – meer eisen aan advies bij variabele rente</i>	17
	<i>2.7 Fiscaliteit – wisselende uitkomsten rondom kwaliteit informatieverstrekking</i>	18
3	Mogelijkheden voor verbetering en aanbeveling	20
	<i>3.1 Wie en wat zou moeten verbeteren</i>	20
	<i>3.2 Hoe te verbeteren</i>	20
4	Bijlage	22
	<i>4.1 Overzicht van aantallen onderzochte instellingen</i>	22
	<i>4.2 Belangrijkste uitkomsten van het dossieronderzoek</i>	23
	<i>4.3 Belangrijkste uitkomsten van het cijfermatige onderzoek</i>	24

Samenvatting

De kwaliteit van het hypotheekadvies is zichtbaar verbeterd. Dit is een goede stap vooruit. Echter de aard en omvang van de gerealiseerde veranderingen zijn een oproep voor de noodzakelijke verdere verbetering.

Dit rapport van de AFM gaat over de kwaliteit van het advies over hypotheek. Om inzicht te krijgen in de huidige stand van de advisering op het gebied van hypotheek heeft de AFM in 2010 een marktbreed onderzoek uitgevoerd. Daarvoor zijn bij 21 financiële dienstverleners¹ 214 hypotheekadviezen beoordeeld².

In 2007 is een vergelijkbaar onderzoek uitgevoerd. De uitkomsten daarvan zijn gepubliceerd. Met het huidige onderzoek kan de AFM beoordelen welke voortgang is geboekt op het gebied van de kwaliteit van dienstverlening in het algemeen en die van de hypotheekadviesing in het bijzonder. 'Verbetering van de kwaliteit van de financiële dienstverlening' is één van de hoofdthema's waar de AFM zich op richt. Binnen dit thema wil de AFM de komende jaren een (verdere) verbetering van de kwaliteit in de financiële dienstverlening realiseren.

De kwaliteit van het hypotheekadvies is zichtbaar verbeterd

De AFM stelt vast dat de kwaliteit van de hypotheekadviesing sinds 2007 is verbeterd. Het percentage financiële dienstverleners waarbij de kwaliteit van het hypotheekadvies *redelijk tot goed* is, is gestegen van 75% naar 85%. Dit is vooral het gevolg van de verbetering van de dienstverlening van financiële dienstverleners die in 2007 nog een *onvoldoende* adviespraktijk kenden. Het percentage financiële dienstverleners met een *goede* hypotheekadviespraktijk is niet gestegen. Dit beeld komt overeen met ervaringen van de AFM uit andere onderzoeken.

Verbetering van de dienstverlening heeft twee hoofdoorzaken

Er lijken twee belangrijke oorzaken te zijn voor deze verbetering. Ten eerste heeft een groot aantal financiële dienstverleners de markt verlaten. Ten tijde van het onderzoek in 2007 waren circa 11.000 financiële dienstverleners actief. Nu zijn dat er ongeveer 2.000 minder. Deze partijen hebben uit eigen beweging, of op initiatief van de toezichthouder, hun vergunning ingeleverd. Het is aannemelijk dat dit bijdraagt aan het verkleinen van de onderkant³ van de markt. Ten tweede is de indruk van de AFM dat het gebruik van betere hulpmiddelen een positief effect heeft op de kwaliteit van de advisering. Bijvoorbeeld het uitbreiden van de (digitale) vragenlijst voor adviseurs om informatie in te winnen, en het gebruik van *tools* om bijvoorbeeld de inkomensval of terugverdientijd bij oversluiten te berekenen.

¹ In dit rapport wordt zowel het begrip financiële dienstverlener als het begrip adviseur gebruikt. Beide begrippen zijn gedefinieerd in artikel 1:1 Wft. Met financiële dienstverlener bedoelt de AFM de onderneming (banken, verzekeraars en bemiddelaars in hypothecair krediet). Met adviseur bedoelt de AFM degene die onder de verantwoordelijkheid van de financiële dienstverlener de consument adviseert.

² De omvang van de deelwaarneming maakt statistisch significante conclusies niet mogelijk. Wel is de steekproef voldoende groot om er indicatief conclusies op te kunnen baseren.

³ Met *onderkant van de markt* worden de financiële dienstverleners bedoeld die een evident slechte kwaliteit van dienstverlening leveren. Bepalend daarbij zijn de uitkomsten van de dienstverlening voor de consument. Uit de praktijk blijkt dat zowel grote, middelgrote als kleine financiële dienstverleners tot deze groep behoren.

Verdere kwaliteitsslag noodzakelijk

Met deze verbetering is een goede stap gezet. De aard en de omvang van de verandering vraagt wel om een verdere kwaliteitsslag. Voor een meer fundamentele verbetering moeten adviseurs intrinsiek gemotiveerd zijn om in alle aspecten van hun handelen het klantbelang voorop te willen stellen. Hier is een cultuurverandering voor nodig, die nog niet voldoende zichtbaar is. SEO Economisch Onderzoek trekt een soortgelijke conclusie in haar onlangs gepubliceerde rapport naar aanleiding van de evaluatie van de provisieregels⁴. Hiervoor zijn meer ingrijpende maatregelen nodig. De AFM kan zich daarom goed vinden in voorstellen voor het invoeren van een provisieverbod.

Aspecten die zijn verbeterd

Het aandeel van adviezen dat aansluit op de doelstellingen, de financiële positie en de risicobereidheid⁵ van de consument is toegenomen. Belangrijke verbeteringen zijn onder meer:

- *Minder 'explain' hypotheken.*
De financiële dienstverleners adviseren aanzienlijk minder hypotheken boven de norm van de Gedragscode Hypothecaire Financieringen (de GHF-norm). Bij hypotheekadviezen boven deze norm is de onderbouwing die nodig is om aan te tonen dat deze adviezen verantwoord zijn, sterk verbeterd.
- *Betere analyse bij oversluiten.*
De financiële dienstverleners beoordelen bij het oversluiten van de hypotheek veel vaker of dit oversluiten in het belang van de consument is. Hiertoe maken zij onder meer vaker een cijfermatige vergelijking tussen de oude en de nieuwe hypotheek.
- *Vermogensopbouw sluit beter aan op risicobereidheid van de consument.*
Bij het adviseren over het aflossen van de hypotheek (vermogensopbouw) sluit het geadviseerde opbouwproduct beter aan op de ingewonnen informatie. Dit stelt de financiële dienstverleners beter in staat te beoordelen welke risico's de consument nog kan dragen op het gebied van het opbouwen van vermogen.
- *Betere analyse bij inkomensrisico's.*
Financiële dienstverleners berekenen vaker op correcte wijze of de consument de woonlasten nog steeds kan dragen bij arbeidsongeschiktheid, werkloosheid of overlijden van de partner.

Aspecten die nog beter moeten

Naast deze verbeteringen is door een aantal financiële dienstverleners nog vooruitgang te boeken op de volgende aspecten:

- *Inwinnen van informatie kan vollediger en diepgaander.*
Een deel van de financiële dienstverleners wint nog niet altijd volledig informatie in bijvoorbeeld over de financiële positie van de consument, zoals het ouderdoms- en nabestaandenpensioen. Ook is het inwinnen van de informatie niet voldoende diepgaand, bijvoorbeeld over de risicobereidheid van de consument in relatie tot andere wensen dan zijn hypotheek. Hoewel het inwinnen van informatie over de consument ten opzichte van

⁴ Evaluatie provisieregels complexe producten, SEO economisch onderzoek. Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van het Ministerie van Financiën.

⁵ Ook de kennis en ervaring van de consument dient op grond van artikel 4:23 Wft ingewonnen te worden.

2007 in het algemeen is verbeterd, kan de financiële dienstverlener in de fase van de beeldvorming⁶ nog vollediger en diepgaander te werk gaan. Ook is niet altijd duidelijk welke prioriteiten de consument stelt. Het spanningsveld tussen de wens van lage maandlasten en de wens geen risico's te willen lopen over de opbouw van vermogen, is hiervan een goed voorbeeld. Vooral als de consument meerdere doelstellingen heeft, is het van belang dat de financiële dienstverlener deze doelstellingen juist prioriteert, zodat hij in het belang van consument kan adviseren.

- *Informatieverstrekking te summier.*

De informatie die wordt verstrekt aan de consument laat op een aantal onderdelen ruimte voor verbetering (bijvoorbeeld bij variabele rente, oversluiten en risicoverzekeringen). Vaak ontbreekt vooral de advies specifieke informatie, zoals de analyse bij risicoverzekeringen.

- *Risicoverzekering sluit niet aan bij situatie consument.*

De hoogte van de geadviseerde risicoverzekeringen sluit vaak niet aan bij de risicobereidheid en de financiële positie van de consument. Dit resulteert dan vaak in oververzekering, wat niet in het belang is van de consument.

Over het algemeen lijken adviseurs over voldoende inhoudelijke kennis te beschikken om een goed hypotheekadvies te kunnen geven. De mogelijkheden van verdere verbetering zitten dan ook vooral in een nog betere toepassing van die kennis. De AFM is daarom van oordeel dat het verder ontwikkelen van adviesvaardigheden van adviseurs een belangrijke bijdrage kan leveren aan verdere verbetering van de advieskwaliteit. De AFM verwacht dat als financiële dienstverleners meer investeren in de ontwikkeling van adviesvaardigheden bij adviseurs, de advieskwaliteit zal verbeteren.

Ook meer en beter gebruik van hulpmiddelen draagt bij aan verdere verbetering. Het belangrijkste hulpmiddel is ondersteunende adviessoftware. Het is wel belangrijk dat financiële dienstverleners kritisch zijn bij het selecteren van de adviessoftware en dat zij ook de beperkingen hiervan kennen. Goede software biedt ondersteuning aan het adviesproces. Het proces, en niet de software, dient daarbij leidend te zijn.

Wet- en regelgeving

De cultuuromslag, die noodzakelijk is om tot een substantiële verdere verbetering te komen van de kwaliteit van financiële dienstverlening, vindt niet uit zichzelf plaats. Om deze cultuuromslag te bevorderen zijn maatregelen op het gebied van wet- en regelgeving daarom essentieel.

Afschaffen provisies

De minister van Financiën heeft onlangs aangekondigd een provisieverbod te introduceren voor complexe producten. Met deze maatregel verwacht de minister de gewenste cultuurverandering, waarin klantgerichtheid als vanzelfsprekend voorop komt te staan, te bespoedigen. De gedachte hierachter is, dat een provisieverbod de onafhankelijke positie van de financiële dienstverlener tegenover de verzekeraars en banken versterkt. Het moet ongewenste prikkels wegnemen die van invloed kunnen zijn op het advies. Een verbod zal ook naar verwachting van de AFM een forse impact hebben op de benodigde cultuuromslag.

⁶ Beeldvorming is één van de adviesfasen uit de Leidraad zorgvuldig adviseren over vermogensopbouw, AFM, december 2009.

Vakbekwaamheid adviseurs

Momenteel evalueert het ministerie van Financiën het vakbekwaamheidsstelsel. De AFM signaleert mede naar aanleiding van dit onderzoek dat de mogelijkheden voor verdere verbetering vooral zitten in het ontwikkelen van betere vaardigheden. De AFM bepleit, evenals belangrijke *stakeholders* in de markt, om het opleidingsbouwwerk in de Wet op het financieel toezicht (Wft) hierop aan te passen. De AFM ziet overigens in de markt ook een beweging om vaardigheden onderdeel te maken van de opleidingsvereisten, bijvoorbeeld bij de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH).

Registratie adviseurs en tuchtsysteem

Een registratiesysteem kan de positie van consumenten versterken door hen beter inzicht te geven in de kwaliteiten van de adviseur met wie zij zaken doen. Om deze reden is de AFM voorstander van één openbaar personenregister waarin in elk geval alle adviseurs zijn opgenomen. De AFM pleit, evenals de brancheverenigingen, voor een wettelijke verankering van een persoonsregistratieplicht. De uitwerking hiervan wordt idealiter door middel van zelfregulering vormgegeven. Inmiddels hebben onder meer de brancheorganisaties Adfiz en OvFD het initiatief genomen om een dergelijke registratie op te zetten. DSI heeft daarnaast al een bovenwettelijke kwaliteitsregeling op het niveau van de onderneming.

Aanbevelingen aan de markt

Het is belangrijk dat de markt zelf haar verantwoordelijkheid neemt om de volgende stap te zetten. Naast dat de AFM zelf activiteiten onderneemt, neemt zij ook een aantal meer fundamentele aanbevelingen in dit rapport op voor de verschillende stakeholders.

Verbeteren van de adviespraktijk

De AFM raadt aanbieders en bemiddelaars aan om hun eigen adviespraktijk nog eens kritisch tegen het licht te houden. De AFM publiceert de komende periode leidraden die hierbij ondersteuning kunnen bieden. Veel financiële dienstverleners kunnen bijvoorbeeld de manier waarop ze informatie inwinnen bij de consument nog verder verbeteren. Een ander onderdeel van het kritisch kijken naar de eigen adviespraktijk is om te bepalen in hoeverre de hulpmiddelen, en dan vooral de software, aansluiten bij de manier waarop de financiële dienstverlener wil werken.

Ondersteuning financiële dienstverleners

Het aanpassen aan de veranderende wereld (door onder meer hogere wettelijke eisen en kritischer klanten) vraagt veel van financiële dienstverleners. Van niet alle financiële dienstverleners kan verwacht worden dat zij zelfstandig de benodigde veranderingen realiseren. Het is dus belangrijk dat brancheorganisaties en de Stichting Financiële Dienstverlening (StFD) hierin goede ondersteuning gaan bieden. De AFM is verheugd dat onder andere de StFD en Adfiz al hebben aangegeven hun verantwoordelijkheid te nemen door een breder palet van activiteiten te gaan ontwikkelen.

Acties AFM

De AFM zal zich de komende jaren ook blijven inzetten om de kwaliteit van het hypotheekadvies verder te verbeteren. Naar aanleiding van de bevindingen uit het onderzoek onderneemt de AFM in elk geval de volgende acties:

Publiceren leidraad hypotheekadvisering

De AFM zal naar aanleiding van het onderzoek in 2010 de leidraad hypotheekadvisering in zeven afleveringen publiceren. In de leidraden besteedt de AFM aandacht aan de belangrijkste verbeterpunten die uit het onderzoek zijn voortgekomen. Hiermee wil de AFM de financiële dienstverleners helpen om de kwaliteit van het hypotheekadvies verder te verbeteren.

Bevorderen van de kwaliteit en gebruik van adviessoftware

De AFM is inmiddels gestart met het bezoeken van een aantal aanbieders van adviessoftware. De AFM besteedt de komende tijd aandacht aan de kwaliteit en het gebruik van de adviessoftware. De adviessoftware die de financiële dienstverlener bij het adviesproces gebruikt, heeft invloed op de kwaliteit van het hypotheekadvies.

Bevorderen centraal stellen klantbelang door grote aanbieders

De AFM zal de komende periode in haar toezicht veel aandacht besteden aan het echt centraal stellen van het klantbelang. Momenteel richt de aandacht van de AFM zich vooral op de grote banken en verzekeraars. Het merendeel van alle hypotheekleningen wordt via deze aanbieders verstrekt. Het centraal stellen van het klantbelang moet worden doorgevoerd in de producten, in alle relevante bedrijfsprocessen en in de *governance* (aansturing, cultuur) van de organisatie. Aanbieders die het klantbelang centraal stellen, zorgen ook voor een veilige distributie van hun hypotheekleningen. Dit doen ze door eisen te stellen aan de financiële dienstverleners waarmee ze werken en door te zorgen voor goede productinformatie. De instructies die zij verstrekken aan hun adviseurs zijn duidelijk en volledig. De AFM zal dit proces nauwgezet volgen, aanjagen en waar nodig faciliteren.

Ondersteunen consument

Om het evenwicht in de markt te verbeteren is het belangrijk dat de consument meer verantwoordelijkheid neemt bij zijn financiële keuzes. Om hem hier bij te ondersteunen biedt de AFM de consument via haar website ondersteuning bij de keuze van een financiële dienstverlener en bij de voorbereiding op een adviesgesprek. Ook heeft de AFM een digitale checklist ontwikkeld waar mee de consument kan toetsen of het adviesgesprek goed is verlopen.

1 Inleiding

Achtergrond

In 2010 is een belangrijk thema voor de AFM de 'Verbetering van de kwaliteit van de financiële dienstverlening'. Binnen dit thema wil de AFM op verschillende manieren een (verdere) verbetering van de kwaliteit in de financiële dienstverlening realiseren. De kwaliteit van het advies over hypotheeklen is daar een belangrijk onderdeel van.

In 2009 financierde ongeveer 50%⁷ van de Nederlandse huishoudens de woning met een hypotheek. Dit percentage is ten opzichte van andere landen laag, maar de hoogte van de hypotheekschuld per huishouden is juist hoog. Dat betekent dat huishoudens met een hypotheek gemiddeld genomen een aanzienlijk deel van hun inkomen kwijt zijn aan hypotheeklasten. Het afsluiten van een hypotheek is daarmee één van de meest impactvolle financiële beslissingen in het leven van een consument.

De AFM heeft in 2007 marktbreed onderzoek uitgevoerd naar de kwaliteit van het hypotheekadvies. Daarbij werden vijf adviesthema's onderzocht: *verantwoorde woonlasten*, *oversluiten*, *aflossen hypotheek*, *afdekken risico's* en *fiscaliteit*. De uitkomsten en aanbevelingen uit het onderzoek zijn in 2007 in het rapport *Kwaliteit van het advies bij hypotheeklen* gepubliceerd. De AFM constateerde toen dat de kwaliteit van de hypotheekadviespraktijk in Nederland in driekwart van de gevallen van een redelijke tot goede kwaliteit was. De AFM was van mening dat een verdere verbetering van de kwaliteit van het advies noodzakelijk was.

Mede daarom heeft de AFM in 2010, in vervolg op het onderzoek van 2007, opnieuw marktbreed onderzoek gedaan naar de kwaliteit van het hypotheekadvies. Het doel van het onderzoek was om inzicht te verkrijgen in de stand van de kwaliteit van het advies en de kwaliteit van de informatieverstrekking bij hypotheeklen. Hiernaast kon met het onderzoek worden getoetst in hoeverre de hypotheekadvisering sinds 2007 is verbeterd.

Scope en aanpak van het onderzoek 2010

De AFM heeft de kwaliteit van de hypotheekadviespraktijk onderzocht bij 21 financiële dienstverleners. Dit onderzoek werd uitgevoerd onder aanbieders en bemiddelaars (waaronder hypotheekketens) verspreid door heel Nederland. Daarbij werd gezorgd voor spreiding tussen de ondernemingen op het gebied van omvang en regio. Tabel 1.1 geeft een overzicht van het aantal onderzochte instellingen per type.

Tabel 1.1 – Onderzochte instellingen

Soort financiële dienstverlener	Aantal
Aanbieder	5
Bemiddelaar	12
Hypotheekketen	4
Totaal	21

⁷ Bron: Centraal Bureau voor de Statistiek

Per financiële dienstverlener werden minimaal tien tot maximaal veertien dossiers geselecteerd, die aan de hand van zes adviesthema's werden beoordeeld: de vijf thema's die ook in 2007 werden onderzocht, uitgebreid met het thema *rentevastperiode*. Dit maakt voor de vijf eerder onderzochte thema's vergelijking mogelijk tussen 2007 en 2010. De omvang van de deelwaarneming maakt statistisch significante conclusies niet mogelijk. Wel is de steekproef voldoende groot om indicatief conclusies op te baseren.

Voor het onderzoek was een uitgebreid werkprogramma opgesteld aan de hand waarvan onder meer werd beoordeeld of:

- de financiële dienstverlener voldoende informatie had ingewonnen over onder andere financiële positie, doelstellingen en risicobereidheid van de consument;
- de consument alle relevante informatie had ontvangen die nodig is om een goede beoordeling van het geadviseerde product mogelijk te maken;
- de consument uiteindelijk een passend advies had gekregen van de financiële dienstverlener.

Om de uitkomsten uit de dossieronderzoeken in bredere context te kunnen plaatsen, voerde de AFM tegelijkertijd ook een kwantitatief onderzoek uit. Hierbij werd aan een groot aantal aanbieders en een aantal hypotheekketens cijfermatige gegevens gevraagd over de verstrekte en/of geadviseerde hypotheek in de jaren 2007 en 2009. Zo kon de AFM zich een beeld vormen van de omvang van de hypotheekmarkt en de verschuivingen daarin.

De uitkomsten van het dossieronderzoek en de uitkomsten van het kwantitatieve onderzoek onder aanbieders zijn in bijlage 4.2 en 4.3 opgenomen. De uitkomsten van het dossieronderzoek zijn per adviesthema weergegeven. Deze uitkomsten zijn uitgedrukt in een rapportcijfer op een schaal van 0 tot 10. Dit rapportcijfer is indicatief voor de kwaliteit van alle onderzochte dossiers op dit adviesthema.

Het rapportcijfer is als volgt tot stand gekomen. Elk hypotheekadvies is beoordeeld aan de hand van een aantal onderzoeksvragen binnen elk van de vijf adviesthema's. Deze onderzoeksvragen zijn in volgende categorieën in te delen:

- vragen over het inwinnen van informatie;
- vragen over de informatieverstrekking aan de consument;
- vragen over de mate waarin het advies past bij de consument.

Voor elk van deze categorieën is vastgesteld bij hoeveel adviezen de onderzoeksvragen juist te beantwoorden waren. Per categorie (binnen een adviesthema) is vervolgens het percentage berekend van goede hypotheekadviezen ten opzichte van het totaal. Het afgeronde percentage is vertaald naar een rapportcijfer.

De kwalificaties per financiële dienstverlener zijn op dezelfde wijze tot stand gekomen. Alle goede adviezen zijn per adviesthema⁸ opgeteld. Het gemiddelde van de rapportcijfers per adviesthema resulteert in een rapportcijfer voor een financiële dienstverlener. Aan het cijfer per financiële dienstverlener is de kwalificatie *goed*, *redelijk*, *matig* of *onvoldoende* gekoppeld.

⁸ Met een cijfer per categorie op het inwinnen van informatie, informatieverstrekking en de passendheid van het advies.

2 Uitkomsten van het onderzoek

2.1 Het algemene beeld

Vergelijking met 2007

De kwaliteit van de advisering van hypotheekleners is in de afgelopen drie jaar toegenomen. Het aandeel financiële dienstverleners dat redelijk tot goede adviezen heeft gegeven, is gestegen van 75% tot 85%.

Binnen deze groep kent het overgrote deel van de financiële dienstverleners echter nog altijd een redelijke adviespraktijk. Het aandeel van financiële dienstverleners met een goede hypotheekadviespraktijk is niet gestegen. Aangezien de consument er op moet kunnen vertrouwen dat de kwaliteit van het hypotheekadvies goed is, is een verdere kwaliteitsverbetering noodzakelijk.

De vooruitgang lijkt vooral te zijn geboekt door financiële dienstverleners die in 2007 nog een matige tot onvoldoende adviespraktijk kenden. Dit beeld komt overeen met ervaringen van de AFM uit andere onderzoeken.

Naar het oordeel van de AFM is een versnelling in de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening gewenst. De AFM heeft de indruk dat veel verbeteringen zijn doorgevoerd op basis van de eisen die de wetgever stelt aan het advies. Veel verbeteringen lijken te zijn gerealiseerd door het uitbreiden van een door adviseurs gebruikte (digitale) vragenlijst en door het introduceren van hulpmiddelen om bijvoorbeeld de inkomensval bij overlijden of de terugverdiendtijd bij oversluiten te berekenen. Dit zou ook kunnen verklaren waarom vooral de kwaliteit van de onderkant van de financiële dienstverleners is verbeterd. Met het uitbreiden van de vragenlijst en het uitvoeren van een aantal analyses kan het advies verbeteren.

Maar voor een meer fundamentele verbetering is bij adviseurs een innerlijke overtuiging nodig waarin het handelen vanuit het klantperspectief voorop staat. Dit is naar het oordeel van de AFM uitsluitend met een cultuurverandering te realiseren. Onlangs heeft SEO Economisch Onderzoek in opdracht van het ministerie van Financiën de provisie-regels geëvalueerd. In het rapport dat hieruit voortkomt worden soortgelijke conclusies getrokken.

Een andere reden voor het kleiner worden van het aandeel van financiële dienstverleners met een onvoldoende adviespraktijk is dat sinds 2007 een aanzienlijk aantal financiële dienstverleners haar dienstverlening heeft stopgezet. Waar in 2007 nog circa 11.000 financiële dienstverleners actief waren, zijn dat er nu nog circa 9.000. Deze financiële dienstverleners hebben uit eigen beweging, of op initiatief van de toezichthouder, hun vergunning ingeleverd.

De AFM heeft onderzoek gedaan naar verschillende adviesthema's, bijvoorbeeld oversluitadviezen en adviezen over risicoverzekeringen. Verbetering is op meerdere onderdelen mogelijk. In het volgende hoofdstuk komen de uitkomsten van het onderzoek per adviesthema aan bod. Over de volle breedte van het advies concludeert de AFM dat meer aandacht moet worden besteed aan het breder en diepgaander inwinnen van informatie, zodat in het belang van de consument passend geadviseerd kan worden. Die ingewonnen informatie moet ook goed worden vastgelegd. Dit is belangrijk omdat de consument ook na het adviestraject op het advies kan terugkomen. Op het gebied van het vastleggen van relevante informatie is nog verdere verbetering te realiseren door adviseurs.

Inwinnen van informatie over de consument

Het inwinnen van alle relevante informatie om in het belang van de consument passend te kunnen adviseren, biedt ruimte voor verdere verbetering. Uit de adviesdossiers die zijn onderzocht, blijkt dat nog onvoldoende informatie wordt ingewonnen rondom bijvoorbeeld de huidige hypotheek (bij oversluitadviezen) of over de financiële positie van de nabestaande bij van overlijden van de partner. Het voldoende diepgaand en breed inwinnen van informatie tijdens de beeldvormingsfase van het adviestraject is van groot belang. Dit is de fase waarin de adviseur zich een beeld vormt van de consument, dat essentieel is voor de kwaliteit van de dienstverlening⁹.

De AFM heeft op haar website een *Checklist hypotheekgesprek* opgenomen. Inmiddels hebben bijna 4.000 consumenten deze checklist ingevuld. Door middel van de checklist kunnen consumenten controleren of alle voor het advies benodigde vragen zijn gesteld. Ook krijgt de consument inzicht of hij volledig is geïnformeerd. De uitkomsten van de checklist komen grotendeels overeen met de uitkomsten van dit onderzoek op het gebied van het inwinnen van informatie en het informeren van de consument.

Overigens is hier een positieve ontwikkeling zichtbaar. Steeds vaker zorgen de financiële dienstverleners ervoor dat ze voldoende zijn geïnformeerd over de huidige en over de toekomstige financiële positie van de consument.

Een deel van de financiële dienstverleners kan de advisering nog verder verbeteren door een volledig klantbeeld te genereren, waarbij rekening wordt gehouden met onvoorziene omstandigheden zoals overlijden. Dit betekent dat de *situatie van de consument* het uitgangspunt is van de advisering, en niet bijvoorbeeld uitsluitend de hoogte van de maandlasten. Met andere woorden: een goede adviseur kijkt verder dan alleen naar de wensen van de consument.

Vastleggen van ingewonnen informatie

De vastlegging van gegevens die relevant zijn voor het advies is niet goed genoeg. De adviseur dient alle ingewonnen informatie over de consument, de gemaakte keuzes en de informatie over wat uiteindelijk is geadviseerd, vast te leggen. Het hypotheekadvies dat is gegeven moet reconstrueerbaar zijn. Niet alleen omdat de wetgever dat vraagt, maar vooral zodat de adviseur na verloop van tijd nog weet hoe hij tot het advies is gekomen. Uit alle vastgelegde informatie, berekeningen en analyses dient dus logischerwijs het gegeven advies te volgen.

Veel financiële dienstverleners geven zelf aan dat reconstructie van het advies gemakkelijker wordt als de vastlegging van de relevante informatie wordt verbeterd. Een schriftelijke adviessamenvatting voor de consument kan daar een oplossing voor zijn. Deze biedt meer houvast en duidelijkheid voor de klant. Een positieve ontwikkeling is dat steeds meer adviseurs hun advies door een collega laten teruglezen, om te kijken of de adviessamenvatting compleet is. Het samenvatten van het advies moet echter niet verward worden met het inwinnen van alle benodigde informatie tijdens de beeldvormingsfase. De samenvatting moet eigenlijk gezien worden als de motivatie van het advies, en niet als een weergave van alle informatie die tijdens het adviesproces is ingewonnen. In de samenvatting moet vooral de koppeling worden gemaakt tussen de ingewonnen informatie en het gegeven advies. Met andere woorden, hieruit moet blijken waarom de geadviseerde oplossingen goed passen bij de consument.

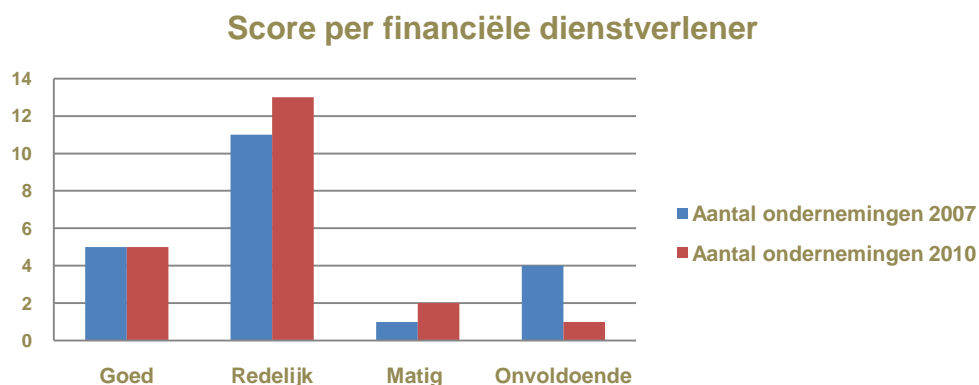
⁹ Leidraad zorgvuldig adviseren over vermogensopbouw, AFM, december 2009.

Vastlegging is niet alleen voor de AFM van belang, maar is ook in de dienstverlening noodzakelijk om goede nazorg te kunnen bieden. De AFM heeft al eerder¹⁰ het belang van nazorg benadrukt. Nazorg kan van belang zijn als de persoonlijke situatie van de consument verandert, maar ook bij juridische of fiscale wijzigingen van een financieel product. Het is dan goed als de adviseur kan terugvallen op een uitgebreide vastlegging in de vorm van de eerder genoemde adviessamenvatting. Dit is belangrijk om het eigen advies te kunnen reproduceren en om de huidige situatie te kunnen vergelijken met de situatie van toen. Maar dit is ook belangrijk als een adviseur te maken krijgt met een klant van zijn (voormalige) collega.

De onderzoeksuitkomsten in cijfers

Op basis van de uitkomsten van het onderzoek naar klantdossiers van de 21 financiële dienstverlener is aan elke financiële dienstverlener een score toegekend tussen 0 en 10. Grafiek 2.1 toont deze scores, ook in vergelijking met 2007.

Grafiek 2.1 – Scores per financiële dienstverlener



Oordeel	2007	2010
Redelijk - Goed	75%	85%
Onvoldoende - Matig	25%	15%

Er is sprake van een *goede* adviespraktijk als gemiddeld per gegeven hypotheekadvies minimaal 80% van de onderzoeksvragen heeft geleid tot een acceptabel antwoord. Bij een financiële dienstverlener die *redelijk* scoort is dat tussen de 55% en 80%. Financiële dienstverleners die geen 55% scoren, vallen in de categorieën *matig* en *onvoldoende*. De scores per adviesthema per klantdossier zijn opgeteld tot een totaalscore. Het oordeel *redelijk* is dus een indicatieve weergave van de kwaliteit van de financiële dienstverlener op basis van de scores op de verschillende adviesthema's. In de volgende paragrafen worden de uitkomsten per adviesthema op hoofdlijnen toegelicht. Voor een meer uitgebreide uitleg en mogelijkheden voor verbetering verwijst de AFM naar de leidraden die de AFM per adviesthema zal publiceren.

¹⁰ Leidraad zorgvuldig adviseren over vermogensopbouw, AFM, december 2009.

2.2 Verantwoorde woonlasten – positieve ontwikkeling bij verantwoord krediet verlenen

De hoogte van de hypotheek en de betaalbaarheid van de maandlasten zijn bepalend voor de mate waarin de hypotheek verantwoord is voor de consument. Mede daarom is verantwoorde kredietverlening in de afgelopen jaren een belangrijk aandachtspunt van de AFM geweest. Uit eerder onderzoek bleek dat een deel van de huishoudens te grote risico's liep. Daarom heeft de AFM in de eerste helft van 2010 een nieuw toetskader voor hypothecaire kredietverlening gepubliceerd. Dit bevatte onder meer de volgende voorstellen.

- Het beperken van de hoogte van de lening tot maximaal 112% van de waarde van de woning;
- Het beperken van de uitzonderingsmogelijkheden bij hypotheek boven de GHF-norm.

De minister van Financiën heeft aangegeven het toetskader grotendeels te onderschrijven en in de eerste helft van 2011 middels een Algemene Maatregel van Bestuur in werking te laten treden.

Uit het huidige onderzoek naar de hypotheekmarkt, blijkt een positieve ontwikkeling op het gebied van verantwoorde kredietverlening. Het aandeel van verstrekte hypotheekleningen dat op basis van een uitzonderingssituatie (de *explain*) is geaccepteerd bij een overschrijding van de normen van de Gedragscode Hypothecaire Financieringen (de GHF-norm), is aanzienlijk gedaald. Ook is de verhouding tussen het inkomen en de hoogte van de hypotheek (*loan-to-income*) verbeterd. Dit alles verlaagt het risico voor de consument dat hij op termijn de maandlasten van de hypotheek niet meer zou kunnen betalen.

Bevindingen

Het onderzoek dat in 2010 is uitgevoerd, is voor het thema 'verantwoorde woonlasten' alleen gericht op hypotheekadviezen waarbij de GHF-norm is overschreden. De mate waarin bij hypotheekleningen die binnen de GHF-norm vallen ook daadwerkelijk sprake is van verantwoorde woonlasten, is niet onderzocht.

Het aandeel van hypotheekleningen boven GHF-norm gedaald

Het percentage hypotheekleningen dat boven de GHF-norm is geadviseerd en geaccepteerd, is gedaald. De AFM stelt naar tevredenheid vast dat financiële dienstverleners selectiever zijn geworden bij het gebruik van de *explain*-mogelijkheid. Het merendeel van de financiële dienstverleners beschouwt een *explain* ook echt als uitzondering. Dit blijkt duidelijk uit het percentage hypotheekleningen dat op basis van een *explain* is geaccepteerd door hypotheekaanbieders.

De AFM veronderstelt dat ook de gevolgen van de kredietcrisis een bijdrage hebben geleverd aan de aanscherping van het kredietbeleid door aanbieders. Om te waarborgen dat ook in nieuwe periodes van hoogconjunctuur op verantwoorde wijze hypothecaire kredieten worden verstrekt, blijft de aangekondigde aanscherping van de regelgeving noodzakelijk.

De kwaliteit van de onderbouwing is verbeterd, maar blijft aandachtspunt

De hypotheekadviezen waarbij de GHF-norm is overschreden, zijn verbeterd. De kwaliteit van de onderbouwing voor het afwijken van de normen van de Gedragscode is toegenomen. In de gevallen waarin wordt afgeweken van de Gedragscode en de hypotheek, gelet op het inkomen van de consument, te hoog is, moet de adviseur vaststellen of deze overschrijding verantwoord is. In 2007 werd meestal in algemene bewoordingen uitgelegd waarom een dergelijke overschrijding verantwoord was. In 2010 blijkt uit de dossiers dat adviseurs zich beter verdiepen in de financiële

positie van de consument. Op basis van deze financiële positie is de adviseur beter in staat cijfermatig en klantspecifiek te onderbouwen waarom de hoogte van de hypotheek toch past bij de consument.

De onderbouwing van explainsituaties blijft toch ook een aandachtspunt bij het hypotheekadvies. De onderbouwing moet, met cijfers die specifiek voor de situatie van de consument gelden, de volledige overschrijding van de norm kunnen verklaren. Dit is nog niet altijd het geval.

Uit het onderzoek blijkt dat er om verschillende redenen nog steeds onvolledige explains bestaan. De belangrijkste zijn:

- er is geen (cijfermatige) onderbouwing van de afwijking;
- de onderbouwing is niet (voldoende) klantspecifiek;
- de onderbouwing leidt niet tot een goede verantwoording van de explain.

2.3 Oversluiten – informeren over financiële consequenties moet beter

Van oversluiten is sprake als de consument besluit om zijn huidige hypotheek te beëindigen en een nieuwe hypotheek af te sluiten. De adviseur beoordeelt daarbij of het in het belang van de consument is om de hypotheek over te sluiten. De nieuwe hypotheek moet aansluiten op de wensen en de financiële situatie van de consument, maar dient vooral in het belang van de consument te zijn. Nog te vaak wordt een hypotheek overgesloten terwijl dit onvoldoende in het belang van de consument blijkt te zijn.

Uit het onderzoek naar de hypotheekmarkt komt naar voren dat het aantal oversluiters in de markt in 2009 ten opzichte van 2007 is gedaald (zie bijlage 4.3).

Bevindingen

Het aandeel van passende adviezen is gestegen

Het percentage passende oversluitadviezen is gestegen. Tegelijkertijd is het percentage adviezen waarbij voldoende informatie wordt ingewonnen gedaald ten opzichte van 2007. Nog niet altijd worden alle relevante gegevens over de oorspronkelijke hypotheek ingewonnen.

De schijnbare tegenstelling tussen het gestegen percentage passende oversluitadviezen en het gedaalde percentage adviezen waar voldoende informatie is ingewonnen, wordt onder meer veroorzaakt door het verschil in doelstelling van een consument. Als een consument de doelstelling *lagere maandlasten* heeft en deze wordt met verrekening van alle oversluitkosten gerealiseerd, dan is er sprake van een passend advies. Hierbij is ook van belang dat de adviseur informatie over de bestaande vermogensopbouwvoorziening *inwint*. Als echter over de vermogensopbouwvoorziening niet wordt *geadviseerd*, dan kan onder omstandigheden het hypotheekadvies, strikt formeel, toch passend zijn.

Steeds meer financiële dienstverleners voeren een oversluitanalyse uit. Aan de hand hiervan beoordelen ze of het oversluiten in het belang van de consument is. Een belangrijk onderdeel daarbij is voor veel adviseurs het berekenen van de terugverdientijd van de kosten die door oversluiten worden gemaakt. Deze berekening wordt nog niet altijd correct uitgevoerd, maar de AFM vindt het positief te zien dat veel adviseurs het belang ervan onderkennen. Ook valt op dat bij het oversluiten

van de hypotheek vaker bestaande (opbouw)producten worden voortgezet, waar in 2007 nog relatief veel lopende producten onnodig werden vervangen door nieuwe.

Informatie over financiële consequenties van oversluiten moet beter

Het informeren van de consument over de (financiële) gevolgen van oversluiten verdient nog verdere aandacht. In situaties waarbij wordt gekeken naar oversluiten met een andere doelstelling dan lagere maandlasten, wordt de consument nog nauwelijks geïnformeerd over de financiële consequenties van het oversluiten. Hiermee wordt niet alleen het verstrekken van een overzicht van de oversluitkosten bedoeld. Ook dient de consument inzicht te krijgen in het effect van oversluitkosten op de maandlast. Veel adviseurs veronderstellen ten onrechte dat zij de consument niet over de financiële consequenties van het oversluiten hoeven te informeren als de oversluitdoelstelling *geen financieel voordeel of lagere woonlasten* omvat.

2.4 Aflossen hypotheek – adviezen over vermogensopbouw voor aflossing sterk verbeterd

Een hypotheek is –kort gezegd– een lening van een hypotheekaanbieder aan de consument, die uiteindelijk zal moeten worden afgelost. Het bepalen in welke mate vermogen naast de hypotheek moet worden opgebouwd om te zijner tijd te kunnen aflossen, is een belangrijk onderdeel van het hypotheekadvies. De hypotheeklasten moeten immers nu en in de toekomst te dragen zijn. Het (gedeeltelijk) aflossen van de hypotheek kan hierbij een belangrijke factor zijn.

Uit het onderzoek naar de hypotheekmarkt blijkt dat het aandeel van hypotheeken waarin een vorm van vermogensopbouw plaatsvindt, toeneemt. De gemiddelde hoogte van aflossingsvrije leningen daalt. Er is sinds 2007 een verschuiving geweest binnen de vorm van vermogensopbouw. Sparen neemt toe in populariteit, beleggen neemt af in populariteit (zie bijlage 4.3).

Bevindingen

Sterke ontwikkeling naar minder risicovolle vermogensopbouw

In het merendeel van de onderzochte dossiers is sprake van een passende vorm van vermogensopbouw om het hypothecaire krediet mee af te lossen. Dit is een sterke verbetering ten opzichte van 2007. De stijging wordt voor een deel veroorzaakt door de groei van vermogensopbouw door middel van sparen. In 2007 werden nogal eens tekortkomingen aangetroffen bij adviezen over vermogensopbouw door middel van beleggen. Het adviseren van een consument die geen risico over de opbouw van zijn vermogen wenst, brengt in de regel minder complexiteit met zich mee.

Informatie over gewenste en benodigde aflossing ontbreekt vaak

Naast het risico over het op te bouwen vermogen is de hoogte van dat (doel)vermogen (hoeveel de consument uiteindelijk wil aflossen) belangrijk. De consument wenst immers zijn hypotheek (deels) af te lossen. Nog niet altijd wordt voldoende informatie ingewonnen om vast te kunnen stellen welke wensen de consument hierover heeft. Ook blijkt uit een aantal adviesdossiers nog onvoldoende dat de adviseur informatie heeft ingewonnen om te kunnen bepalen welk aflossingsbedrag verantwoord zou zijn voor de consument. Daarbij is relevant welke verwachte financiële positie de consument op het moment van aflossen heeft. Meer diepgaande inventarisatie is nog in veel gevallen nodig om deze analyse voor de consument te kunnen maken.

2.5 Risicoverzekeringen – slecht gesteld met passende advisering

Onvoorziene omstandigheden in het leven van de consument kunnen grote consequenties hebben voor de betaalbaarheid van de hypotheek. Overlijden, arbeidsongeschiktheid en werkloosheid zijn gebeurtenissen die een directe invloed hebben op de inkomsten van de meeste consumenten. Om die reden dient een adviseur voldoende aandacht te besteden aan de risicobereidheid en de financiële positie van de consument voor het geval één van deze omstandigheden zich voordoet.

Uit het onderzoek naar de hypotheekmarkt blijkt dat het aantal verstrekte hypotheeklen met overlijdensrisicoverzekeringen in 2009 is gestegen ten opzichte van 2007 (zie bijlage 4.3). Het aantal verstrekte hypotheeklen met een woonlastenbeschermer¹¹ is in 2009 vrijwel gelijk gebleven ten opzichte van 2007.

Bevindingen

Het inwinnen van informatie heeft verbetering doorgemaakt

Het aandeel van passende adviezen over risicoverzekeringen was in 2007 al laag. In 2010 is dat niet verbeterd. Het inwinnen van informatie heeft wel een verbetering doorgemaakt. Dit komt doordat de financiële gevolgen van arbeidsongeschiktheid, overlijden en werkloosheid veel vaker worden berekend. Deze zogenaamde *inkomensval* wordt vervolgens vertaald naar een advies op het gebied van risicoverzekeringen. Om die inkomensval te berekenen, is het noodzakelijk de financiële positie van de consument te kennen. Daarvoor is het noodzakelijk te beschikken over de gegevens van het nabestaandenpensioen en bestaande verzekeringen.

Aansluiting advies op berekende inkomensval moet fors verbeteren

Het aandeel van passende adviezen is onacceptabel laag en dient snel te verbeteren. Bij de meeste adviezen wordt de inkomensval wel adequaat berekend, maar sluit de hoogte van de afgesloten verzekering niet aan op wat volgens de berekening noodzakelijk is. Als consumenten de risico's van inkomensval bij overlijden of arbeidsongeschiktheid niet willen dragen, dan is het wel van belang dat de verzekerde bedragen aansluiten op de inkomensval. In de adviezen aan deze consumenten wordt vaak meer verzekerd dan op basis van de inkomensval noodzakelijk is. In deze gevallen is sprake van oververzekering waarbij er onnodig premie wordt betaald voor een extra verzekerd bedrag. Deze verzekerde bedragen zijn niet in het belang van de consument geadviseerd.

2.6 Rentevastperiode – meer eisen aan advies bij variabele rente

Met de rentevastperiode wordt de stabiliteit van de maandlasten voor een langere tijd bepaald. Vaak geldt dat hoe meer zekerheid de consument wenst (dus hoe langer de rentevastperiode), hoe hoger de rentevergoeding is. Een korte rentevastperiode brengt het risico met zich mee dat de maandlasten van de hypotheek ineens (fors) kunnen stijgen.

Uit het onderzoek naar de hypotheekmarkt blijkt dat de gemiddelde rentevastperiode korter is geworden. Het aantal hypotheeklen met leningdelen met een variabele rente is licht gestegen (zie

¹¹ Verzekering ter dekking van het risico van arbeidsongeschiktheid en/of werkloosheid.

bijlage 4.3). Kennelijk is de consument in toenemende mate bereid om risico's van een rentestijging, en van fluctuaties in de maandlasten in de toekomst, te accepteren.

Bevindingen

De resultaten uit het onderzoek naar de hypotheekmarkt laten zien dat met betrekking tot de rentevastperiode hoge eisen moeten worden gesteld aan het hypotheekadvies (zie bijlage 4.3). Het feit dat consumenten bereid zijn meer risico te accepteren over de hoogte van hun maandlast legt een zwaardere verantwoordelijkheid bij de adviseur. De adviseur moet immers beoordelen of een rentestijging nog verantwoord is voor de consument, gegeven zijn financiële positie. Belangrijk is dus niet alleen de vraag of de consument het risico op stijgende maandlasten *wil* accepteren, maar ook of de consument die maandlasten *kan* dragen.

Uit het dossieronderzoek blijkt dat in het merendeel van de onderzochte dossiers ten aanzien van de rentevastperiode sprake is van een passend advies. Tegelijkertijd komt ook naar voren dat bij een gedeelte van de dossiers het inwinnen van informatie matig is. Een verbetering is nodig, juist ook omdat de marktcijfers een daling in de gemiddelde rentevastperiode laten zien en een stijging van het aantal hypotheeklen met een variabele rente.

Informatie over risico's variabele rente moet beter

Voorts worden consumenten in sommige gevallen onvoldoende geïnformeerd over de financiële consequenties van een variabele rente. Hierdoor bestaat de mogelijkheid dat de consument zich onvoldoende bewust is van de consequenties van een rentestijging of de hoogte van zijn maandlasten. Ook wordt de consument nog niet altijd duidelijk gemaakt welke afhankelijkheden en risico's het rentetarief kent.

Binnenkort wordt nadere regelgeving over de informatieverstrekking rondom variabele rente van kracht. Het ministerie van Financiën heeft op initiatief van de AFM besloten aanvullende regels te stellen om transparantie van variabele rente bij hypotheeklen te bevorderen. Dit dient om er voor te zorgen dat alle aanbieders van hypotheeklen de consument meer duidelijkheid geven over de opbouw en risico's van een variabele rente.

2.7 Fiscaliteit – wisselende uitkomsten rondom kwaliteit informatieverstrekking

De fiscale behandeling van een hypotheek is van invloed op de betaalbaarheid van de maandlasten voor de consument. De hypotheekrenteafrek zorgt immers voor een verlaging van de maandlasten. Om vast te stellen of de hypotheek nu en in de toekomst betaalbaar is, is het dus belangrijk dat de consument correct wordt geïnformeerd over de fiscale gevolgen.

Bevindingen

De informatieverstrekking van fiscale gegevens aan de consument gaat bij veel financiële dienstverleners goed. Een aantal financiële dienstverleners heeft echter nog steeds moeite met het juist informeren van de consumenten. Bij deze financiële dienstverleners is het juist slecht gesteld met de informatieverstrekking. Soms wordt zelfs verzuimd een overzicht met daarin de bruto en netto maandlasten van de hypotheek te verstrekken.

Hypotheekverleden nog steeds niet altijd bekend

Voor een starter op de woningmarkt zijn de fiscale consequenties minder complex. De situatie van een doorstromer die vanaf 2001 al meerdere hypotheeklen heeft afgesloten is op het gebied van fiscaliteit veel complexer. Om een correct maandlastenoverzicht te verstrekken, is het bij doorstromers en oversluiters vooral van belang dat de adviseur de duur van de reeds genoten hypotheekrente aftrek kent.

Uit het onderzoek komen de volgende verbeterpunten naar voren:

- het hypotheekverleden wordt niet voldoende geïnventariseerd;
- het pensioen en de toekomstige financiële positie wordt onvoldoende meegenomen in het advies;
- er wordt niet altijd een overzicht van bruto en netto maandlasten verstrekt.

3 Mogelijkheden voor verbetering en aanbeveling

3.1 Wie en wat zou moeten verbeteren

De vergelijking tussen de resultaten van de onderzoeken uit 2007 en 2010 naar de kwaliteit van hypotheekadvies laat belangrijke verbeteringen zien. Het aandeel van de verstrekte hypotheekadviezen dat redelijk tot goed is, is nu 85%.

Wel dient het volledig inwinnen van relevante gegevens over de consument, het gestructureerd vastleggen hiervan en op een juiste wijze hiermee rekening houden, nog verder te verbeteren. Financiële dienstverleners geven aan dat er hogere eisen worden gesteld aan de communicatie tussen de adviseur en de consument. Consumenten verwachten toegevoegde waarde van hun adviseur en beschouwen hem als dienstverlener. De adviseur die hier goed op inspelt en de beweegredenen en overtuigingen van de consument echt kent, kan zijn toegevoegde waarde optimaal tonen.

De AFM ziet in de markt drie groepen financiële dienstverleners. De eerste groep betreft de financiële dienstverleners die verantwoordelijk zijn voor de hypotheekadviezen die onvoldoende kwaliteit hebben (op basis van dit onderzoek ca. 15% van de markt). Zij dienen de advieskwaliteit sterk te verbeteren. Financiële dienstverleners die dat niet kunnen of niet willen, kunnen rekenen op een harde aanpak van de AFM.

Een tweede groep is een grotere groep financiële dienstverleners, waarvan de adviezen *redelijk* zijn. Dit betreft de groep waar verdere verbetering van belang is. Wat de AFM betreft, is voor hen de volgende belangrijke stap om op het niveau te komen waarop de kwaliteit van het advies *goed* is. Deze financiële dienstverleners moeten voor zichzelf vaststellen waar verbetering verder te realiseren is. De AFM publiceert de komende tijd leidraden waaraan deze financiële dienstverleners hun adviespraktijk kunnen toetsen.

De derde groep zijn de financiële dienstverleners die vaak goed of excellent adviseren. Een deel hiervan geeft integraal financieel advies. Zij brengen de persoonlijke situatie van de klant periodiek in beeld en controleren of de bestaande voorzieningen die zijn getroffen nog aansluiten bij de huidige omstandigheden. Ook toekomstwensen worden meegenomen in een advies dat zich soms uitstrekt tot ver in de toekomst. Alle wensen worden geprioriteerd waardoor de meest belangrijke wensen doorslaggevend zijn bij het zoeken naar een passende financiële oplossing. Binnen deze groep betalen consumenten vaak een vergoeding voor de advisering (soms een vaste vergoeding, soms per uur). Deze groep kent over het algemeen een goede tot excellente adviespraktijk. De AFM zal deze financiële dienstverleners stimuleren hun werkwijze zichtbaar te maken en hierbij waar mogelijk ondersteunen om andere financiële dienstverleners te inspireren deze richting te volgen.

3.2 Hoe te verbeteren

Kenmerkend voor succesvolle financiële dienstverleners is onder meer dat ze helder communiceren over wat de consument van ze mag verwachten. De financiële dienstverleners maken duidelijk welke toegevoegde waarde ze kunnen bieden en op welke wijze ze dit doen. Deze financiële dienstverleners hebben ook goed nagedacht over hun bedrijfsmodel en hebben daar de dienstverlening op afgestemd. Deze financiële dienstverleners adviseren aantoonbaar in het belang

van de consument. Prikkel om niet in het belang van de consument te adviseren, zijn in het hele businessmodel nagenoeg afwezig.

De groep financiële dienstverleners die nog steeds onvoldoende kwaliteit hebben, heeft weinig tot niets gedaan om de advisering te verbeteren. Zij dienen deze inhaalslag spoedig te maken. Deze financiële dienstverleners kunnen ook in de aansturing van adviseurs meer aandacht besteden aan het uniformeren van het adviesgesprek en hen meer faciliteren ten behoeve van de vastlegging. Bij kantoren met een onvoldoende adviespraktijk blijken de verschillen tussen adviseurs groter dan bij andere kantoren. De kwaliteit van het advies is dus de verdienste van de adviseur. Een financiële dienstverlener die de consument kwaliteit wil bieden, moet ook organiseren dat die kwaliteit geleverd kan worden. Voor *guidance* verwijst de AFM naar eerdere publicaties over hypotheekadvies¹², de filmpjes op de AFM-website en naar de leidraden die naar aanleiding van het onderzoek in 2010 worden gepubliceerd.

Van de tweede groep - de financiële dienstverleners met een redelijke adviespraktijk - denkt de AFM dat de inhoudelijke kennis bij de financiële dienstverleners al voldoende aanwezig is. Deze groep zou kritisch kunnen kijken naar de *manier* waarop de kennis die ze al hebben, wordt toegepast. Het verbeteren van de adviesvaardigheden van adviseur kan een belangrijke bijdrage leveren aan het verbeteren van advieskwaliteit.

De AFM raadt de derde groep, de financiële dienstverleners met een goede tot excellente adviespraktijk, aan de leidraden die worden uitgebracht te spiegelen aan hun eigen adviespraktijk. De AFM moedigt deze groep aan om door te gaan op de ingeslagen weg en hierover naar buiten te treden. Deze financiële dienstverleners kunnen een inspiratiebron voor de overige groepen zijn.

Vaardigheden

Om verbeteringen in de advieskwaliteit te bereiken, zijn investeringen nodig in de verdere ontwikkeling van de *vaardigheden* van de adviseur. Daarbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan vaardigheden op het gebied van communicatie of advies. Door zich aan de kant van de vaardigheden verder te ontwikkelen, zouden financiële dienstverleners zich bijvoorbeeld verder kunnen bekwalen in het alert zijn op de wensen en behoeften van de consument (en hiernaar handelen), of het op begrijpelijke en plezierige manier overbrengen van een boodschap.

Adviessoftware

Hulpmiddelen kunnen ook bijdragen aan een verdere verbetering van het adviesproces. Een beeld dat uit het onderzoek in 2010 naar voren komt, is dat de kwaliteit van het hypotheekadvies in grote mate samenhangt met de kwaliteit van de hulpmiddelen die de financiële dienstverlener gebruikt. Bij hulpmiddelen gaat het in de eerste plaats om ondersteunende adviessoftware.

Bij de keuze van adviessoftware is het van belang dat de financiële dienstverlener dit doet vanuit een visie op zijn hypotheekadviespraktijk. Hij moet er voor oppassen zich niet te laten leiden door de mogelijkheden en beperkingen van de software, maar juist software zoeken die aansluit op de dienstverlening van de onderneming. Financiële dienstverleners blijven verantwoordelijk voor de verstrekte adviezen en kunnen zich niet verschuilen achter de kwaliteit van de software.

¹² Kwaliteit advies en transparantie bij hypotheeken, AFM, november 2007

4 Bijlage

4.1 Overzicht van aantallen onderzochte instellingen

Soort financiële dienstverlener	Aantal
Aanbieder	5
Bemiddelaar	12
Hypotheekketen	4
Totaal	21

4.2 Belangrijkste uitkomsten van het dossieronderzoek

Hieronder zijn de uitkomsten weergegeven in een rapportcijfer per thema. Dit cijfer is globaal en uitsluitend indicatief voor de kwaliteit van het advies. Onderstaande cijfers moeten in samenhang gelezen worden met de desbetreffende paragraaf uit hoofdstuk 2.

Het rapportcijfer is als volgt tot stand gekomen. Elk hypotheekadvies is beoordeeld aan de hand van een aantal onderzoeksvragen binnen elk van de vijf adviesthema's¹³. Deze onderzoeksvragen zijn in volgende categorieën in te delen:

- vragen over het inwinnen van informatie;
- vragen over de informatieverstrekking aan de consument;
- vragen over de mate waarin het advies past bij de consument.

Voor elk van deze categorieën is vastgesteld bij hoeveel adviezen de onderzoeksvragen juist te beantwoorden waren. Per categorie (binnen een adviesthema) is vervolgens het percentage berekend van goede hypotheekadviezen ten opzichte van het totaal. Het afgeronde percentage is vertaald naar een rapportcijfer.

Verantwoorde woonlasten (2010-214 dossiers)	2007	2010
Inwinnen van informatie	7	9
Passend advies	8	9

Oversluiten (2010-67 dossiers)¹⁴	2007	2010
Inwinnen van informatie	6	5
Passend advies	6	8
Informatie verstrekken	6	5

Vermogensopbouw (2010-214 dossiers)	2007	2010
Inwinnen van informatie	6	6
Passend advies	5	9

Risicoverzekeringen (2010-140 dossiers)¹⁵	2007	2010
Inwinnen van informatie	4	6
Passend advies	3	3

Fiscaliteit (2010-214 dossiers)	2007	2010
Inwinnen van informatie	7	6
Informatie verstrekken	6	8

¹³ Omdat het adviesthema *rentevastperiode* in 2007 niet is onderzocht, zijn de rapportcijfers over dit thema niet opgenomen.

¹⁴ De lagere score bij inwinnen van informatie ten opzichte van passend advies wordt onder andere verklaard doordat de advisering bij het oversluiten vaak gericht is op het hypothecair krediet en niet altijd op de aflossingswens. Het advies over het hypothecaire krediet kan passend zijn, maar op het gebied van het inwinnen van informatie dient ook de vermogensopbouwcomponent betrokken worden.

¹⁵ De lagere score bij passend advies wordt in belangrijke mate verklaard doordat aan de hand van de ingewonnen informatie de inkomstensterugval wordt berekend. Het uiteindelijk geadviseerde verzekerde kapitaal blijkt vervolgens in veel gevallen niet aan te sluiten op de berekende inkomstensterugval.

4.3 Belangrijkste uitkomsten van het cijfermatige onderzoek

Deze resultaten zijn gebaseerd op gegevens van 28 juridische entiteiten die in Nederland hypothecair krediet aanbieden.

	2009	2007
Algemene kenmerken		
Gesommeerde waarde van alle verstrekte hypotheek	€ 59.086.532.068	€ 86.020.527.101
Totaal aantal verstrekte hypotheek	319.681	479.723
Gemiddelde hypotheekhoogte	€ 184.830	€ 179.313
Gemiddeld aantal leningdelen per hypotheek	1,75	1,6
% verstrekte hypotheek onder NHG-voorwaarden	31%	16%
Verantwoorde woonlasten		
Gemiddelde <i>Loan to Income</i> factor voor alle verstrekte hypotheek	3,58	3,83
% verstrekte hypotheek boven GHF-norm	13%	29%
% verstrekte hypotheek met <i>Loan to Value</i> (op basis van aankoopwaarde) boven 112%	12%	8%
Oversluiten		
% verstrekte hypotheek ten behoeve van oversluiten	19%	22%
Aflossen hypotheek		
% volledig aflossingsvrije hypotheek	33%	41%
(Geprognosticeerde) waarde per hypotheek met één (of meerdere) leningdelen met vermogensopbouw	€ 70.347	€ 60.921
Risicoverzekeringen		
% verstrekte hypotheek met overlijdensrisico-verzekering	60%	52%
Rentevastperiode		
% verstrekte hypotheek waarvan alle leningdelen een variabele rente hebben	8%	7%
Gemiddelde rentevastperiode (in jaren) voor alle verstrekte leningdelen met een rentevastperiode	9,46	12,81

Autoriteit Financiële Markten

T + 020 797 2000 | F +020 797 3800

Postbus 11723 | 1001 GS Amsterdam

www.afm.nl

De tekst in deze brochure is met zorg samengesteld en is informatief van aard. U kunt er geen rechten aan ontleen. Door besluiten op nationaal en internationaal niveau is het mogelijk dat de tekst niet langer actueel is wanneer u deze leest. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen – zoals bijvoorbeeld geleden verlies of gederfde winst – ontstaan door acties ondernomen naar aanleiding van deze brochure.

Amsterdam, oktober 2010