

Feedback statement Leidraad Hypotheekadvisering

In het kort - In dit feedback statement legt de AFM uit op welke wijze de reacties op de consultatie van de leidraad Hypotheekadvisering zijn verwerkt.

Inleiding

Op 12 december 2025 heeft de Autoriteit Financiële Markten (AFM) haar aangepaste leidraad Hypotheekadvisering gepubliceerd en marktpartijen uitgenodigd te reageren op de inhoud van de leidraad. De consultatieperiode duurde tot 23 januari 2026.

De AFM heeft in totaal 23 reacties ontvangen. Wij willen de partijen die hebben gereageerd hartelijk danken dat ze de moeite hebben genomen om te reageren. Deze reacties stellen ons in staat de leidraad verder te verbeteren.

In dit feedback statement legt de AFM uit op welke wijze de reacties op de consultatie zijn verwerkt. Ten behoeve van de leesbaarheid heeft de AFM de reacties gegroepeerd per onderwerp. De hoofdstuknummering en titels kunnen daardoor afwijken van die in de leidraad.

Wij hebben alle consultatiereacties zorgvuldig bestudeerd. Een deel van de opmerkingen heeft geleid tot aanpassingen van de tekst. Een ander deel heeft niet geleid tot aanpassingen, omdat het naar het oordeel van de AFM niet passend of te veel voorschrijvend was, of soms waren het slechts opmerkingen ter kennisname voor de AFM zonder dat om een bepaalde aanpassing werd gevraagd. In dit feedback statement gaan wij niet in op de volledige inhoud van elke, afzonderlijke reactie. In plaats daarvan lichten wij vooral de punten uit die door meerdere partijen zijn ingebracht. Punten die maar eenmalig zijn genoemd, worden niet besproken, op een enkele uitzondering na waar een toelichting nuttig is. Reacties die betrekking hadden op woordkeuze of formulering zijn, waar passend, verwerkt, maar worden ook niet apart benoemd.

Inhoudsopgave

| | | |
|------------|--|-----------|
| 1. | Algemeen | 4 |
| | 1.1 Status van de leidraad | 4 |
| | 1.2 Software en brondata | 4 |
| 2. | De rol van de adviseur | 5 |
| 3. | Het adviesrapport | 5 |
| 4. | Nazorg | 5 |
| 5. | Verantwoorde woonlasten | 6 |
| | 5.1 Hypotheeklasten en woonlasten | 6 |
| | 5.2 Uitvragen van uitgavenpatroon en spaargedrag | 6 |
| | 5.3 Pensioeninkomen | 6 |
| | 5.4 Rolverdeling adviseur en acceptant | 6 |
| 6. | Verduurzaming | 7 |
| | 6.1 Rol van de adviseur bij verduurzaming | 7 |
| | 6.2 Rol van de adviseur bij funderingsproblematiek | 7 |
| 7. | Fiscaliteit | 8 |
| 8. | Life events | 8 |
| | 8.1 Nabellen van klanten | 8 |
| | 8.2 Specifieke klantgroepen | 8 |
| 9. | Relatiebeëindiging | 9 |
| 10. | Oversluiten | 9 |
| 11. | Proportionaliteit | 9 |
| 12. | Kennismaking | 10 |

1. Algemeen

1.1 Status van de leidraad

Een aantal reacties vraagt om verduidelijking van de (juridische) status van de leidraad zelf.

Zoals in de leidraad aangegeven, is de leidraad een voorbeeld van hoe een adviseur kan voldoen aan de wettelijke eisen over wat passend advies is. De leidraad zelf heeft dus niet de status van wet- en regelgeving. Ook een alternatieve werkwijze is aanvaardbaar, mits de adviseur maar voldoet aan de wettelijke eisen die gelden voor passend advies. Naar de mening van de AFM staat dit in de tekst afdoende beschreven en we hebben het daarom ongewijzigd gelaten. Wel is aangevuld dat met de inwerkingtreding van de nieuwe leidraad de oude leidraad (uit 2011) is komen te vervallen. De nieuwe leidraad is daarmee voor de AFM het richtinggevende document.

Een aantal reacties vraagt om verduidelijking welke passages als wettelijke norm gelden, en daarmee verplicht zijn, en welke passages slechts een 'goede praktijk' zijn.

Zoals in de leidraad aangegeven, beschrijft het in algemene zin (en zonder volledig te zijn) hoe naar het idee van de AFM de adviseur invulling kan geven aan de wettelijke normen over de kwaliteit van advies. De leidraad bevat verwijzingen naar algemene verplichtingen die rechtstreeks uit wet- en regelgeving voortvloeien, zoals de verplichting om relevante informatie over de klant in te winnen en de verplichting het advies toe te lichten. De wijze waarop een adviseur hier invulling aan geeft, is echter niet gedetailleerd voorgeschreven in de Wet op het financieel toezicht (Wft). De leidraad biedt hiervoor voorbeelden, maar vormt op zichzelf geen wettelijke norm en dus geen verplichting. Daar waar goede praktijkvoorbeelden worden aangehaald, zijn dat voorbeelden uit de praktijk die op een mooie wijze invulling geven aan het zo optimaal mogelijk bedienen van de klant. Omdat bovenstaande al voldoende uit de tekst blijkt, is de leidraad hierop niet aangepast.

1.2 Software en brondata

Wij hebben enkele reacties ontvangen over het gebruik van software en brondata. Een visie op het gebruik van adviessoftware en van brondata of over technologische ontwikkelingen in brede zin zoals door sommigen gevraagd, gaat de reikwijdte van deze leidraad te buiten. Er zijn daarom geen wijzigingen aangebracht. Niettemin kunnen goed functionerende adviessoftware en andere technologische hulpmiddelen een belangrijke bijdrage leveren aan de efficiëntie en kwaliteit van het hypotheekadviesproces. Het is daarom van belang dat marktpartijen deze mogelijkheden op een zorgvuldige wijze benutten binnen de kaders van de geldende wet- en regelgeving.

2. De rol van de adviseur

Een aantal reacties gaat in op de situatie dat de klant ondanks waarschuwing door de adviseur toch afwijkt van diens advies. Er wordt verzocht om duidelijker aan te geven wat van de adviseur in zo'n situatie wordt verwacht; in hoeverre moet/mag een adviseur meewerken aan een oplossing waar hij of zij inhoudelijk niet achter staat.

De Wet op het financieel toezicht (Wft) kent geen specifieke, wettelijke norm die voorschrijft of een adviseur wel of niet moet meewerken, behoudens de algemene norm dat de adviseur steeds in het belang van de klant handelt. In de leidraad wordt aangegeven dat als een adviseur zich echt niet kan verenigen met de keuze van de klant, omdat het niet in diens belang is, de adviseur zich dan zal moeten afvragen in hoeverre deze kan meewerken aan de uitvoering van die wens. De keuze van de adviseur om hier wel of niet te bemiddelen, zal dus afhangen van de omstandigheden van het geval, zoals de (on)betaalbaarheid van de woonlasten voor de klant. En de adviseur zal in zijn afweging diens beroepseer en geweten, maar ook de civielrechtelijke zorgplicht meewegen. Omdat dit casusafhankelijk is, is de tekst niet aangepast.

3. Het adviesrapport

Twee reacties gaan over het moment waarop het adviesrapport wordt verstrekt. In de huidige tekst zou onvoldoende duidelijk zijn wat hiervoor het juiste moment is.

De leidraad geeft aan dat de adviseur het advies en de onderbouwing tijdig zal delen zodat de klant weloverwogen keuzes kan maken. Dat betekent dat de klant de mogelijkheid krijgt om het advies van de adviseur tot zich te nemen en op basis daarvan de keuze maakt om het wel of niet op te volgen voordat het bemiddelingstraject wordt gestart en de overeenkomst met de geldverstrekker wordt aangegaan. Dit is in de tekst verduidelijkt.

4. Nazorg

Een aantal reacties vraagt om een verdere verduidelijking van de passage over nazorg. Daarbij zou een deel van deze reacties graag zien dat verduidelijkt wordt dat de omvang van de werkzaamheden van de adviseur in de beheerfase afhankelijk is van de tussen adviseur en klant gemaakte afspraken; de werkzaamheden kunnen dus van geval tot geval verschillen afhankelijk van de wens van de klant en hetgeen de adviseur aan dienstverlening aanbiedt. Een ander deel van de reacties zou graag een concrete uitwerking zien van de verwachte werkzaamheden van de adviseur, gegeven het belang van goede nazorg of de wens tot meer uniformiteit tussen adviseurs in de geboden nazorg.

Een verdere uitwerking van het onderwerp nazorg gaat de reikwijdte van deze leidraad, die ziet op het adviesmoment, te buiten. In de leidraad wordt daarvoor ook verwezen naar de eerdere publicatie van de AFM 'Principes voor de doorlopende ondersteuning'. Daar is het uitgangspunt beschreven dat – boven op de eisen van de Wft-zorgplicht – de reikwijdte van de dienstverlening in de beheerfase vooral ook wordt bepaald door hetgeen tussen partijen wordt afgesproken. Dat laat onverlet dat zoals in de leidraad benoemd de AFM actief klantbeheer door adviseurs als een goede praktijk ziet.

5. Verantwoorde woonlasten

5.1 Hypotheeklasten en woonlasten

In de leidraad worden de termen hypotheeklasten en woonlasten gebruikt. Een aantal reacties wijst op de mogelijke verwarring die hierdoor bij de lezer kan ontstaan of vragen om een definitie van woonlasten.

In voorbeeld 5 van de leidraad wordt het verschil tussen de termen woonlasten en hypotheeklasten benoemd. Om tegemoet te komen aan de wens om het nog duidelijker te maken, is het verschil ook benoemd in de eerste alinea van hoofdstuk 4 over Verantwoorde woonlasten. Daarnaast is een paar keer de term hypotheeklasten aangepast naar woonlasten zodat term consequent is toegepast.

5.2 Uitvragen van uitgavenpatroon en spaargedrag

In de leidraad wordt aangegeven dat het in bepaalde gevallen van belang is dat de adviseur ook stilstaat bij het uitgavenpatroon en het spaargedrag van de klant. Volgens een aantal reacties is het uitvragen van het uitgavenpatroon en het spaargedrag altijd van belang om de betaalbaarheid te beoordelen.

Hoever de adviseur moet gaan met het inventariseren van het uitgavenpatroon en het spaargedrag zal afhankelijk zijn van de omstandigheden van het geval. De adviseur bepaalt, op basis van zijn professionele beoordeling, of er aanleiding bestaat om dit nader te onderzoeken om de betaalbaarheid van de hypotheek te beoordelen. De leidraad biedt een voorbeeld waarin dit wordt geïllustreerd. De tekst is hier niet op aangepast.

5.3 Pensioeninkomen

Een aantal reacties vraagt om een verdere verduidelijking wat van de adviseur concreet wordt verwacht wanneer pensionering nog ver in de toekomst ligt.

In de leidraad geeft de AFM geen strikt afgebakend en alomvattend kader. Het gaat om een inventarisatie van de omvang van het risico op betaalbaarheidsproblemen. Net als bij de inventarisatie van het uitgavenpatroon en het spaargedrag bepaalt de adviseur, op basis van zijn professionele beoordeling, of er aanleiding bestaat om dit nader te onderzoeken zodat hij de betaalbaarheid van de woonlasten kan vaststellen. In sommige gevallen is misschien voldoende dat de klant zich bewust is van zijn toekomstige financiële situatie. De leidraad biedt een voorbeeld waarin dit wordt geïllustreerd. In andere gevallen is het noodzakelijk om al op dat moment te komen tot een passende oplossing. We hebben daarom de tekst niet aangepast.

5.4 Rolverdeling adviseur en acceptant

Een aantal reacties wijst op het onderscheid tussen de beoordeling van de acceptant op basis van de leennormen (haalbaarheid) en het advies van de adviseur of de hypotheeklasten ook bij de klant passen (betaalbaarheid). Benadrukt wordt in de reacties dat de adviseur niet alleen kijkt of het bedrag dat de klant wil lenen, past binnen de leennormen, maar juist een zelfstandige rol heeft en kijkt naar de vraag of de lening in de klantspecifieke situatie past. In de tekst van de leidraad is dit onderscheid nog nadrukkelijker verwoord waar dat mogelijk niet duidelijk genoeg was.

6. Verduurzaming

Wij hebben verschillende reacties ontvangen over dit onderwerp. Hieronder behandelen wij deze in twee thema's: rol van de adviseur bij verduurzaming en de rol van de adviseur bij funderingsproblematiek.

6.1 Rol van de adviseur bij verduurzaming

Meerdere reacties vragen om een verduidelijking van de verantwoordelijkheid van de adviseur bij advies over verduurzaming. Sommige reacties vragen dit met het oog op de implementatie in adviessoftware; andere ter verduidelijking van de rolafbakening van de adviseur zodat duidelijk is dat niet van de adviseur verwacht wordt dat deze een bouwkundig of energie-expert is.

In de leidraad wordt aangegeven dat het belangrijk is dat de adviseur verduurzaming bespreekt, en dat dit belang toeneemt bij een slechter label, maar dat de AFM niet van adviseurs verwacht dat zij een expert op het gebied van energiebesparende maatregelen zijn. Omdat dit al expliciet is benoemd, heeft de AFM de bestaande tekst niet verder verduidelijkt. De invulling door de adviseur zal afhankelijk zijn van de omstandigheden van het geval; naar oordeel van de AFM zijn de uitgangspunten afdoende beschreven.

Een aantal reacties vraagt om een koppeling te maken tussen verduurzaming en verantwoorde woonlasten. Wij hebben de tekst op dit punt verduidelijkt.

6.2 Rol van de adviseur bij funderingsproblematiek

Een aantal reacties gaan specifiek over het onderwerp fundering.

Twee reacties stellen een uitbreiding voor, waarbij naast funderingsrisico's ook andere klimaatrisico's worden benoemd, waaronder hittestress, overstrooming en natuurbrand.

Wij beperken ons in de leidraad tot funderingsrisico's. Op dit moment is dat het meest voorspelbare (klimaat)risico waar (toekomstige) huiseigenaren mee geconfronteerd worden, en waar adviseurs vanuit hun signaleringsfunctie een rol kunnen vervullen. De andere in de reactie genoemde klimaatrisico's zijn wat betreft voorspelbaarheid en omvang van de schade meer onzeker. Alhoewel wij niet ontmoedigen dat dergelijke risico's worden besproken in een advies, vinden wij het te ver gaan om dit in de leidraad op te nemen.

Eén reactie heeft betrekking op de rolziverheid van de adviseur en vraagt om verduidelijking van wat onder 'globale kennis' wordt verstaan. Concreet is de vraag of hiermee wordt bedoeld dat de adviseur zich bewust is van regionale risico's en het onderwerp bespreekbaar maakt bij signalen, of dat wordt verwacht van de adviseur dat deze zelf risicokaarten en/of registraties raadpleegt en risico's technisch duidt.

Naar ons oordeel beschrijven wij voldoende duidelijk dat de adviseur een signalerende rol heeft; van de adviseur wordt niet meer dan dat verwacht. Wij zien echter wel dat dit een onderwerp in ontwikkeling is; mogelijk dat informatie die nu nog onvoldoende specifiek is in de toekomst wel concreet en voorhanden is. We hebben daarom de tekst aangepast, waarbij nu niet meer van "globale kennis" maar van "relevante kennis" wordt gesproken. Hiermee bedoelen wij dat van de adviseur verwacht mag worden dat hij of zij op de hoogte blijft van de relevante ontwikkelingen op dit onderwerp in de regio waarin hij of zij actief is.

Een andere reactie merkt op dat de verwijzing naar signalen uit het taxatierapport niet strookt met volgorde in de markt waarin dit rapport primair in het acceptatieproces wordt gebruikt.

Wij hebben de verwijzing naar het taxatierapport verwijderd. Dit is vervangen door te spreken over "concrete signalen of risico's die bekend mogen worden geacht omdat ze van algemene bekendheid zijn in de omgeving waarin de adviseur actief is", om aan te geven dat dit verschillende elementen kan omvatten.

7. Fiscaliteit

Een aantal reacties ziet toe op de complexiteit van fiscaliteit met betrekking tot het hypotheekverleden en wat daarbij redelijkerwijs van de adviseur kan worden verwacht.

De AFM erkent in de leidraad dat het fiscale verleden niet altijd volledig te achterhalen is, waardoor de adviseur in bepaalde gevallen genoodzaakt is om met aannames te werken. De adviseur moet zich altijd voldoende inspannen om tot een passend advies te komen. De AFM heeft dit benadrukt in de leidraad.

Daarnaast heeft de AFM verduidelijkt dat het niet correct toepassen van fiscale regelingen tot gevolg kan hebben dat het recht op hypotheekrenteaftrek mogelijk (gedeeltelijk) komt te vervallen en de hypotheekschuld een box 3-schuld wordt. Bij complexe situaties kan extern (fiscaal) advies worden ingewonnen door de klant zelf of door de adviseur om dit risico te beperken.

8. Life events

8.1 Nabellen van klanten

Een aantal reacties vraagt om te verduidelijken dat de genoemde goede praktijk om de klant na te bellen geen onderdeel uitmaakt van de zorgplicht van de adviseur en dat de verantwoordelijkheid voor het afsluiten van de verzekering bij de klant ligt wanneer dit niet expliciet is afgesproken.

Wat de AFM betreft staat dit voldoende duidelijk weergegeven. In de inleiding van de leidraad wordt benoemd dat de goede praktijken geen verwachtingen zijn die volgen uit de wettelijke adviesnorm maar praktijkvoorbeelden zijn van adviseurs die verder gaan dan het minimale en hun klanten optimaal willen helpen.

8.2 Specifieke klantgroepen

In een aantal reacties wordt de suggestie gedaan om informatie op te nemen over de omgang met privacygevoelige, medische informatie. De vraag *hoe* de adviseur persoonsgegevens verwerkt en bewaart, valt buiten het mandaat van de AFM en daarmee ook buiten de reikwijdte van deze leidraad over artikel 4:23, eerste lid, Wft. Wij verwijzen hiervoor naar de Autoriteit Persoonsgegevens.

Daarnaast wordt een aantal malen aandacht gevraagd voor specifieke risico's van doelgroepen zoals ondernemers en patiënten en verzocht om dieper in te gaan op de wijze waarop de adviseur om moet gaan met deze klanten.

Deze doelgroepen vallen onder de in de leidraad beschreven uitgangspunten over inventarisatie, analyse en advies. Het is aan de adviseur om in deze specifieke klantsituaties de relevante informatie te inventariseren en passend te adviseren. Het is in de context van de leidraad praktisch niet mogelijk om

verschillende casusposities uit te werken. Wel hebben we de vermelding van de ondernemer en arbeidsongeschiktheid opgenomen zonder dit specifiek uit te werken.

9. Relatiebeëindiging

Wij hebben verschillende reacties op dit onderwerp ontvangen. Een gemeenschappelijke boodschap daarin is dat de huidige formulering nog onvoldoende duidelijk maakt wat precies van de adviseur wordt verwacht en wat dit betekent voor de reikwijdte van het advies. Eén reactie doet verschillende voorstellen om de tekst op de onderdelen inventarisatie, advies en vastlegging uit te breiden.

Er zijn op basis van de suggesties enkele tekstaanpassingen gedaan ter verduidelijking, maar de tekst is grotendeels ongewijzigd gebleven. Zoals in de inleiding van de leidraad aangegeven, is de leidraad niet bedoeld als een vaktechnisch instructiedocument dat een beschrijving geeft van de behandeling van alle denkbare casusposities. De leidraad beschrijft de verschillende elementen van het adviesproces; de concrete invulling daarvan zal per klant verschillen.

10. Oversluiten

Verschillende reacties benadrukken het belang van het inwinnen van actuele gegevens bij oversluiten als nieuw adviesmoment. De eerdere passage, waarin stond dat informatie uit een adviestraject ouder dan vijf jaar in de regel niet meer bruikbaar is, leidde tot verwarring. Het kon namelijk de indruk wekken dat het opnieuw inventariseren alléén ná deze termijn noodzakelijk is.

Wij hebben de tekst op dit punt verduidelijkt. Nu staat expliciet vermeld dat de adviseur altijd nagaat of er relevante wijzigingen in de klantsituatie zijn, ook wanneer het eerdere advies minder dan vijf jaar geleden heeft plaatsgevonden. In dat geval stelt de adviseur een gerichte checkvraag en wint – indien nodig – aanvullende informatie in voor het geven van een nieuw advies.

11. Proportionaliteit

Een aantal reacties gaat in op de proportionaliteit van advies, met andere woorden; de adviseur, vanuit zijn professionele en zelfstandige rol, bepaalt per dossier welke informatie nodig is en welke onderwerpen verdieping vragen om de klant inzicht en een passend advies te kunnen geven. Hoewel de leidraad volgens deze reacties niet voorschrijft dat alle risico's, scenario's en opties moeten worden doorgerekend, leeft bij een deel van de adviseurs de indruk dat dit wel verplicht is.

Op diverse plekken in de leidraad wordt benadrukt dat advies maatwerk is. Zo wordt in de inleiding benoemd dat advies over hypothecair krediet nooit standaard is; iedere klantsituatie is uniek en bepaalt wat en hoe diepgaand een adviseur moet inventariseren om voor die klant passend advies te kunnen geven. Verder wordt de zelfstandige rol van de adviseur als vakbekwame professional benadrukt. De adviseur bepaalt dus op basis van zijn professionele beoordeling, wat er geïnventariseerd moet worden en hoe diepgaand. Ook advies en vastlegging zal zorgvuldig moeten gebeuren, maar altijd klantspecifiek. Tot slot wordt bij de inhoudelijke onderwerpen steeds benoemd dat afhankelijk van de omstandigheden

van het geval de adviseur meer of minder aandacht aan een onderdeel besteedt. Omdat het uitgangspunt van maatwerk daarmee afdoende in de leidraad is verwerkt, heeft de AFM hier geen wijzigingen aangebracht.

12. Kennismaking

Twee reacties vragen om het duidelijk afbakenen van het verschil tussen de oriëntatiefase en de adviesfase, om enerzijds te voorkomen dat de oriëntatiefase onbedoeld wordt aangemerkt als adviesfase in de zin van de Wft, en anderzijds duidelijk af te bakenen wat van de adviseur verwacht wordt in de oriëntatiefase, en wat van de adviseur verwacht wordt in de adviesfase.

De Wft kent een onderscheid tussen oriëntatiefase en adviesfase niet.¹ De leidraad beschrijft in hoofdstuk 3 op hoofdlijnen de stappen van het adviestraject zoals de adviseur dat met zijn klant over het algemeen doorloopt. En hoewel de verschillende stappen na elkaar zijn beschreven, is het adviesproces in de praktijk vaak een dynamisch proces en is het aan de adviseur zelf om te bepalen hoe het adviesproces wordt ingericht. Zo zien we in de praktijk dat tijdens de eerste kennismaking tussen de adviseur en de klant de inventarisatie van relevante gegevens al wordt gestart, omdat de klant (vooraf) wordt gevraagd informatie aan te leveren. We hebben daarom geen aanleiding gezien om de tekst aan te passen en een scheiding te maken tussen de twee in de reacties genoemde fases.

¹ De Wft geeft in artikel 1:1 een definitie van het begrip adviseren. Zie ook: Interpretatie Informeren en Adviseren, AFM, december 2021.