

Reacties consultatie leidraad Hypotheekadvisering

In het kort - In dit document zijn alle 23 reacties opgenomen die de AFM heeft ontvangen op de consultatie van de leidraad Hypotheekadvisering.

Inhoudsopgave

1.	Ontvangen reacties	3
1.1	Hypotheekrente.nl	3
1.2	Hypotheekadviseur Koets	3
1.3	Een financieel dienstverlener	7
1.4	De heer Spaargaren	8
1.5	De Scheidingsdeskundige	9
1.6	Vereniging van Huntington	11
1.7	De Hypotheker (DHA)	13
1.8	Blinqx	15
1.9	Dynamic Credit	17
1.10	NHG	19
1.11	Buro Toekomst	21
1.12	Adfiz en OvFD	26
1.13	Een financieel dienstverlener	32
1.14	Kifid	33
1.15	Een financieel dienstverlener	34
1.16	Nederlandse Vereniging van Banken	35
1.17	Lindenhaeghe	38
1.18	Vereniging Eigen Huis	51
1.19	ALS Patiëntenvereniging	53
1.20	EEM HUB NL	55
1.21	Vereniging D-CAA	57
1.22	Verbond van Verzekeraars	57
1.23	HDN	62

1. Ontvangen reacties

1.1 Hypotheekrente.nl

Ik denk dat de consultatieversie van de Leidraad Hypotheekadviesing een enorme toevoeging is op de dagelijkse adviespraktijk.

Vooral de onderwerpen fiscaliteit, verantwoorde woonlasten, verduurzaming en relatiebeëindiging spreken me aan.

De leidraad zou in mijn ogen echter nog beter zijn als in elke hypotheeksituatie wordt gekeken naar verantwoorde woonlasten. Daarnaast lijkt het mij logisch dat wanneer mensen een woning kopen en hypotheek afsluiten, zij binnen hun advies(traject) rekening houden met voor een koopwoning essentiële onderwerpen zoals:

- Onderhoudskosten
- Bijdrage VvE
- Bijdrage erfpachtcanon
- Gemeentelijke belastingen
- Waterschapsheffingen
- Premie opstalverzekering
- Premie overlijdensrisicoverzekering
- Lasten bij verhuizen naar een volgende koopwoning (lasten huidige en nieuwe hypotheek plus lasten overbruggingshypotheek)

Ik zie namelijk in de praktijk dat er binnen het hypotheekadvies zelden of nooit aandacht aan deze onderwerpen wordt geschonken. Uiteraard tot toelichting bereid.

Ga door met uw goede werk en mogelijk tot een volgende keer.

Met vriendelijke groet,
Erwin Volleberg
Hypotheekadviseur - Hypotheekrente.nl

1.2 Hypotheekadviseur Koets

Tekst AFM bladzijde 4

De adviseur blijft permanent actueel door op de hoogte te blijven van zowel vakinhoudelijke ontwikkelingen, zoals wijzigingen in relevante fiscale regelgeving,

Opmerking/ tip:

In de afgelopen jaren heeft de Kennisgroep Belastingdienst diverse uitspraken gedaan ([kennisgroepen belastingdienst.nl](https://www.belastingdienst.nl)) hoe het renteaftrekverleden van huizenbezitters berekend moet worden in bepaalde situaties. Iedere hypotheekadviseur moet deze uitspraken gelezen hebben, anders kunnen zij niet de juiste berekeningen maken voor hun klanten. Spijtig dat deze uitspraken niet worden meegenomen in de verplichte WFT PE Hypothecair. Gemiste kans van het CDFD.

Tekst AFM bladzijde 17

Fiscale regelingen, zoals de eigenwoningregeling, zijn van invloed op de betaalbaarheid van de hypotheek. Tegelijkertijd kan de fiscale situatie bij klanten met een hypotheekverleden complex zijn. De deskundigheid van de adviseur is daarbij van grote waarde om tot een passend en verantwoord advies te komen. Het niet of onjuist meenemen van fiscale factoren kan immers leiden tot onverantwoorde woonlasten.

Opmerking/ tip:

Bij de eigenwoningregeling zijn er maximaal drie berekeningen mogelijk (Wettelijke Regeling, Wettelijke Regeling Kan-bepaling en de Draagplicht). In diverse situaties zal blijken dat de maximale hypotheek ook drie verschillende bedragen oplevert. Dit heeft te maken met een box 3 bedrag bij de berekening van de Wettelijk Regeling. Is er sprake van een box 3 bedrag dan moet deze uiteraard worden meegenomen in de toetsing. In de praktijk wordt dit niet gedaan, waardoor er overkreditering kan plaatsvinden. Een adviseur moet dus altijd alle berekeningen maken om overkreditering en financiële problemen te voorkomen.

Tekst AFM bladzijde 17

Op basis van de ingewonnen informatie zal de adviseur de eigenwoningschuld en eigenwoningreserve berekenen en beoordelen welke delen van de lening fiscaal kwalificeren voor hypotheekrenteaftrek. Uit de inventarisatie zal blijken wat uiteindelijk het beste aansluit bij de situatie van de klant, bijvoorbeeld de wettelijke regeling of een draagplichtovereenkomst.

Opmerking/ tip:

Hypotheekadviseurs moeten alle berekeningen maken (Wettelijke Regeling, Wettelijke Regeling Kan Bepaling en Draagplicht). Uit de berekeningen blijkt namelijk dat er verschillende hypotheekbedragen en duur renteaftrek tevoorschijn komen. De klant moet op de hoogte zijn van deze verschillende berekeningen om een juiste keuze te kunnen maken. Hierbij zal uitleg moeten worden gegeven wat de verschillen zijn tussen de Wettelijke Regeling, Wettelijke Regeling Kan-bepaling en de Draagplicht. Bovendien is het van belang dat de gekozen regeling in het klantdossier of het klantprofiel wordt vastgelegd, zodat een eventuele andere adviseur in de toekomst weer met de juist uitgangspunten verder gaat. Verder is een goede vastlegging van belang voor de onderbouwing van het recht op hypotheekrenteaftrek in de toekomst richting de Belastingdienst.

Aanvullende reactie van hypotheekadviseur Jos Koets

Geachte,

Ik mis nog onder het kopje fiscaliteit (renteaftrek verleden) een duidelijke overzichtelijk berekening waarbij alle mogelijke drie eigenwoningregeling berekeningen daadwerkelijk zijn gemaakt. In deze berekening (zie bijlage) is duidelijk het verschil te zien. Een adviseur zal alle berekeningen moeten maken anders kan hij / zij de geadviseerde berekening niet onderbouwen.

Met vriendelijke groeten.
Jos Koets

Bijlage

Voorbeeld AFM: BEWS versus NEWS

M heeft een eigen koopwoning die gekocht is na 1 januari 2013. V heeft een eigen koopwoning die gekocht is voor 1 januari 2013. Ze verkopen beiden hun woning en kopen gezamenlijk een nieuwe woning. De verkoopwinst wordt volledig ingebracht.

M heeft een woning gekocht in april 2018 voor €220.000
M heeft een annuïteitenhypotheek genomen van €220.000
M verkoopt de woning in februari 2025 voor €240.000

M heeft in februari 2025 (bij verkoop van de woning) nog een annuïteitenhypothec van €190.000
M heeft een EWR van €50.000

V heeft een woning gekocht in maart 2004 voor €160.000
V heeft een spaarhypothec genomen van €160.000

V verkoopt de woning in december 2025 voor €240.000
V heeft een EWR van €80.000

Mark en Veronique kopen een nieuwe woning per juli 2025 voor €730.000

Mark (M) en Veronique (V) nemen een hypothec van €600.000 die bestaat uit:

- spaarhypothec van €160.000 met een renteaftrek en looptijd 104 maanden
- annuïteitenhypothec €190.000 met een renteaftrek en looptijd 278 maanden
- annuïteitenhypothec €250.000 met een renteaftrek en looptijd 360 maanden

Berekenen Eigenwoningschuld	Gezamenlijk	M	V
Koopsom woning	€730.000	€365.000	€365.000
Eigenwoning reserve	€50.000	€50.000	
Eigenwoning reserve	€80.000		€80.000
Eigenwoningschuld persoon	€600.000	€315.000	€285.000
Eigenwoningschuld samen	€600.000	€300.000	€300.000
Hypothec	€600.000	€300.000	€300.000

Uitwerking wettelijke regeling

Individueel Fiscaal overzicht Eigenwoningschuld:

Mark: 300.000

- NEWS van €190.000 met een renteaftrek en looptijd van 278 maanden
- NEWS van €110.000 met een renteaftrek en looptijd van 360 maanden

Veronique: 300.000

- BEWS van €160.000 met een renteaftrek en looptijd van 104 maanden
- NEWS van €140.000 met een renteaftrek en looptijd van 360 maanden

Overzicht wettelijke regeling handmatig uitgewerkt:

M totaal €300.000

Een spaarhypothec van €80.000 met een renteaftrek van 104 maanden

Een annuïteitenhypothec van €95.000 met een renteaftrek van 278 maanden

Een annuïteitenhypothec van €125.000 met een renteaftrek van 360 maanden

M heeft een box 3 voor €80.000 | Box 3 vanwege aflosverplichting

M heeft 278 maanden renteaftrek voor €95.000 | NEWS max 278 maanden

M heeft 360 maanden renteaftrek voor €125.000 | NEWS max 360 maanden

M heeft een schuld van €15.000 aan V

V totaal €300.000

Een spaarhypothec van €80.000 met een renteaftrek van 104 maanden

Een annuïteitenhypothec van €95.000 met een renteaftrek van 278 maanden

Een annuïteitenhypothec van €125.000 met een renteaftrek van 360 maanden

V heeft 104 maanden renteaftrek voor €80.000 | BEWS max 104 maanden
V heeft 278 maanden renteaftrek voor €95.000 | NEWS max 278 maanden
V heeft 360 maanden renteaftrek voor €45.000 | NEWS max 360 maanden
V heeft 104 maanden renteaftrek voor €80.000 | BEWS max 360 maanden
V heeft een vergoedingsrecht van €15.000 op M

Uitwerking wettelijke regeling Kan Bepaling

Mark: 300.000

- BEWS van €80.000 met een renteaftrek en looptijd van 104 maanden
- NEWS van €190.000 met een renteaftrek en looptijd van 278 maanden
- NEWS van €30.000 met een renteaftrek en looptijd van 360 maanden

Veronique: 300.000

- BEWS van €80.000 met een renteaftrek en looptijd van 104 maanden
- NEWS van €220.000 met een renteaftrek en looptijd van 360 maanden

Overzicht wettelijke regeling Kan Bepaling handmatig uitgewerkt:

M totaal €300.000

Een spaarhypotheek van €80.000 met een renteaftrek van 104 maanden
Een annuïteitenhypotheek van €95.000 met een renteaftrek van 278 maanden
Een annuïteitenhypotheek van €125.000 met een renteaftrek van 360 maanden

M heeft 104 maanden renteaftrek voor €80.000 | BEWS max 104 maanden
M heeft 278 maanden renteaftrek voor €95.000 | NEWS max 278 maanden
M heeft 360 maanden renteaftrek voor €125.000 | NEWS max 360 maanden
M heeft een schuld van €15.000 aan V

V totaal €300.000

Een spaarhypotheek van €80.000 met een renteaftrek van 104 maanden
Een annuïteitenhypotheek van €95.000 met een renteaftrek van 278 maanden
Een annuïteitenhypotheek van €125.000 met een renteaftrek van 360 maanden

V heeft 104 maanden renteaftrek voor €80.000 | BEWS max 104 maanden
V heeft 278 maanden renteaftrek voor €95.000 | NEWS max 278 maanden
V heeft 360 maanden renteaftrek voor €125.000 | NEWS max 360 maanden
V heeft een vergoedingsrecht van €15.000 op M

Uitwerking Draagplicht Overeenkomst

Mark: 315.000

- NEWS van €190.000 met een renteaftrek en looptijd van 278 maanden
- NEWS van €125.000 met een renteaftrek en looptijd van 360 maanden

Veronique: 285.000

- BEWS van €160.000 met een renteaftrek en looptijd van 104 maanden
- NEWS van €125.000 met een renteaftrek en looptijd van 360 maanden

Overzicht Draagplicht overeenkomst handmatig uitgewerkt:

M totaal €315.000

Een annuïteitenhypotheek van €190.000 met een renteaftrek van 278 maanden
Een annuïteitenhypotheek van €125.000 met een renteaftrek van 360 maanden

M heeft 278 maanden renteaftrek voor €190.000 | NEWS max 278 maanden
M heeft 360 maanden renteaftrek voor €125.000 | NEWS max 360 maanden

V totaal €285.000

Een spaarhypothec van €160.000 met een renteaftrek van 104 maanden

Een annuïteitenhypothec van €125.000 met een renteaftrek van 360 maanden

V heeft 104 maanden renteaftrek voor €160.000 | BEWS max 104 maanden

V heeft 360 maanden renteaftrek voor €125.000 | NEWS max 360 maanden

1.3 Een financieel dienstverlener

Geachte heer/mevrouw,

Hartelijk dank voor de mogelijkheid om te reageren op de consultatieversie van de Leidraad Hypotheekadvies (december 2025). Graag maak ik van deze gelegenheid gebruik om vanuit de praktijk enkele aandachtspunten te delen, specifiek rondom arbeidsongeschiktheid als life event bij ondernemers zoals beschreven in hoofdstuk 9 van de conceptleidraad hypotheekadvies.

Vanuit mijn dagelijkse praktijk zie ik dat dit onderwerp in hypotheekadvies voor ondernemers een cruciale rol speelt, maar in de huidige formulering van de leidraad naar mijn bescheiden mening nog onvoldoende scherp en concreet wordt uitgewerkt. Ik licht dit toe aan de hand van drie punten.

1. Onvoldoende onderscheid tussen ondernemers en werknemers bij arbeidsongeschiktheid.

In de leidraad wordt arbeidsongeschiktheid terecht benoemd als een relevant life event. In de praktijk verschilt het risico en de impact hiervan echter fundamenteel tussen ondernemers en mensen in loondienst. Ondernemers hebben doorgaans:

- geen automatische loondoorbetaling bij arbeidsongeschiktheid;
- geen basisvoorziening vanuit een werkgever;
- vaak direct en volledig inkomensverlies bij uitval.

Juist omdat het risico bij ondernemers eerder en harder intreedt, zou het helpend zijn als de leidraad explicieter onderscheid maakt tussen deze groepen. Dit zou adviseurs ondersteunen om bij ondernemers structureel beter stil te staan bij inkomensrisico's in relatie tot de betaalbaarheid van woonlasten.

Voorstel: Mijn voorstel is om in hoofdstuk 9 expliciet op te nemen dat bij ondernemers een verzwaarde aandachtplicht geldt ten aanzien van arbeidsongeschiktheid, vanwege het ontbreken van basisvoorzieningen en de impact van dit life event.

2. Advisering over inkomen uitsluiten: altijd actieve doorverwijzing én opvolging. De leidraad biedt ruimte om de dienstverlening rondom het hypotheekadvies af te bakenen en inkomensterugval buiten het advies te laten. In de praktijk zie ik dat dit risico's met zich meebrengt, met name bij ondernemers. Wanneer een hypotheekadviseur ervoor kiest niet te adviseren over inkomensverzekeringen, zou wat mij betreft expliciet worden vastgelegd dat:

- de klant actief en concreet wordt doorverwezen naar een partij die hierbij kan helpen;
- deze doorverwijzing wordt vastgelegd in het dossier;
- na verloop van tijd wordt opgevolgd of de klant daadwerkelijk actie heeft ondernomen.

Dit sluit aan bij de gedachte achter goede nazorg, maar voorkomt dat "uitsluiten" in de praktijk leidt tot het volledig laten liggen van een wezenlijk risico of het opnemen van afstandsverklaringen in elk dossier als generieke oplossing.

Voorstel: Mijn voorstel is om in de leidraad op te nemen dat bij het expliciet niet adviseren over inkomensverzekeringen een actieve doorverwijzing én opvolging als goede praktijk wordt gezien.

3. Vastleggen van uitstel of afzien van inkomensdekking: concreter en bewuster

De leidraad benoemt terecht dat het een goede praktijk is om klanten na te bellen wanneer zij een beslissing over een risicoverzekering uitstellen. In de praktijk is deze formulering echter nog vrij algemeen.

Mijn ervaring is dat juist bij arbeidsongeschiktheid essentieel is dat:

- expliciet wordt vastgelegd waarom de klant afziet van dekking;
- wordt vastgelegd dat de klant zich bewust is van het concrete financiële risico dat hij loopt;
- dit geldt zowel bij uitstel van de beslissing van de klant als bij het volledig niet meenemen van inkomensverzekeringen in het advies door afbakening van de dienstverlening.

Dit zorgt dat ondernemers meer gestimuleerd worden om zich concreet te laten adviseren over de risico's bij arbeidsongeschiktheid en dat hypotheekadviseurs het onderwerp concreter bespreken en vastleggen.

Tot slot wil ik aangeven dat ik deze punten graag verder toelicht in een vervolgesprek. Vanuit de praktijk zie ik helaas regelmatig situaties waarin ondernemers bij arbeidsongeschiktheid in ernstige financiële problemen komen, terwijl dit met tijdige en expliciete aandacht voorkomen had kunnen worden.

Ik denk graag mee over verdere aanscherping van de leidraad op dit punt en ben vanzelfsprekend bereid mijn praktijkervaringen nader toe te lichten.

Met vriendelijke groet,

1.4 De heer Spaargaren

Graag wil ik ook via dit e-mailadres feedback geven i.v.m. de vernieuwde Leidraad.

- Er lijkt geen verbetering/vernieuwing in te zitten voor ondernemers. Zie verder onderstaande al eerder verstuurde correspondentie.
- De leidraad gaat uit van risico's en risico's. Mitigerende factor zoals inflatie zie je nergens terug. Waarom niet eigenlijk?
- In de praktijk betekent een leidraad dat het voor banken en klanten moeilijk wordt af te wijken. Het blijft erg paternalistisch allemaal. Het is heel moeilijk om bewust keuzes te maken die tijdelijk een risico inhouden. Bijvoorbeeld een ondernemer die binnen 10 jaar voor pensioen zit kan hierdoor klem komen te zitten, terwijl het ook een bewuste keuze kan zijn om bijvoorbeeld vanaf 70 jaar (veel) kleiner en goedkoper te gaan wonen. Alleen krijg je zo'n hypotheek in de praktijk bij een NL bank niet rond.

Meer ruimte voor maatwerk en of bewust kiezen voor risico zou veel klanten en vooral ondernemers helpen.

Vriendelijke groet,
Jeroen Spaargaren

1.5 De Scheidingsdeskundige

Geachte heer/mevrouw,

Hartelijk dank voor het consultatieverzoek met betrekking tot de ‘Leidraad Hypotheekadvies’. Graag maken wij vanuit de Scheidingsdeskundige gebruik van de mogelijkheid mee te denken zodat u kunt beoordelen of de voorgestelde aanpassingen bijdragen aan een leidraad die actueel, duidelijk en praktisch toepasbaar is voor adviseurs en opleiders.

Omdat het thema relatiebeëindiging in het verleden geen rol speelde in de leidraden, heeft de Scheidingsdeskundige eerder initiatieven genomen om u te bewegen om de leidraad hypotheekadvisering uit te breiden met een onderdeel relatiebeëindiging. Het is dan ook positief dat het risico op relatiebeëindiging nu als “nieuw” onderwerp wordt toegevoegd.

De Scheidingsdeskundige is een kennis- en opleidingscentrum dat zich richt op het verbeteren van de kwaliteit van (financiële) begeleiding bij relatiebeëindiging. Vanuit onze expertise ondersteunen wij financieel adviseurs, financieel planners, juristen, mediators en andere professionals die betrokken zijn bij het inrichten van relaties aan de voorkant én begeleiding verzorgen bij de afwikkeling daarvan als een relatie eindigt. In die praktijk zien wij welke financiële problemen ontstaan wanneer het risico op relatiebeëindiging onvoldoende aan de orde is geweest bij financieel advies. Dat maakt ons een relevante stakeholder bij uw consultatieverzoek.

Wij constateren dat het onderdeel relatiebeëindiging in de huidige consultatieversie te beperkt en te abstract is om de door de AFM beoogde actuele, duidelijke en praktisch toepasbare leidraad te realiseren. Voor adviseurs blijft het nu grotendeels onduidelijk wat concreet van hen wordt verwacht en welke onderwerpen zij aantoonbaar moeten behandelen in het adviesproces.

Vanuit onze expertise doen wij een voorstel om het thema relatiebeëindiging concreter, consistent en inhoudelijk steviger te positioneren binnen de leidraad, in lijn met de maatschappelijke realiteit en de dagelijkse adviespraktijk. Wij zijn ervan overtuigd dat een betere verankering van dit thema in de leidraad bijdraagt aan betere advisering, beter geïnformeerde consumenten en het voorkomen van financiële en juridische problemen bij scheidingen.

Mocht u vragen hebben naar aanleiding van onze relatie, neemt u gerust contact op.

Met vriendelijke groet
Drs. J.O. (Jasper) Horsthuis

Bijlage

Relatiebeëindiging vormt in de praktijk een belangrijke oorzaak van diverse financiële knelpunten bij lopende hypotheek. Doordat een financieel adviseur de risico's van een relatiebeëindiging met cliënten bespreekt, kunnen relaties goed geïnformeerd en weloverwogen keuzes maken (informed consent).

Inventarisatie

Bij de inventarisatie vormt de adviseur zich een beeld van de relatievorm; zijn cliënten gehuwd of geregistreerd partners? Vallen zij onder het oude of het nieuwe huwelijksvermogensrecht? Hebben zijn huwelijkse voorwaarden of partnerschapsvoorwaarden opgesteld en zo ja; wat is de betekenis van de inhoud hiervan? Als cliënten ongehuwd zijn of geen geregistreerd partnerschap zijn aangegaan, dient de adviseur te inventariseren of cliënten een samenlevingscontract hebben opgesteld en zo ja beoordelen wat de betekenis van de inhoud hiervan is.

Daarnaast dient geïnventariseerd te worden of er kinderen zijn of dat er een kindwens is. In het verlengde hiervan dient onderzocht te worden of er sprake is van financiële afhankelijkheid van één van

de partners nu of in de toekomst. Dat doet een adviseur door de inkomens- en vermogenspositie van beide partijen in kaart te brengen.

Vervolgens wordt onderzocht welke beoogde eigendomsverhouding cliënten voor ogen hebben en wat hun voornemen is ten aanzien van het dragen van de lasten van de woning waaronder rente en aflossingen.

In diens advies bespreekt de adviseur de scenario's bij relatiebeëindiging en wijst de adviseur de klanten in ieder geval in algemene zin op de risico's. Daarnaast zijn er risico's die klantspecifiek behandeld dienen te worden aan de hand van de geïnventariseerde relatievorm, de beoogde eigendoms- en (interne) schuldverhouding en de inkomens- en vermogenspositie:

Woningbehoud na eventuele relatiebeëindiging

- Toelichting: dit risico dient slechts algemeen aan de orde te komen. Er zijn teveel variabelen die van invloed zijn of iemand de woning wel of niet kan overnemen bij een relatiebeëindiging of dat de woning verkocht moet worden. Variabelen zijn: hoogte inkomen, verstrekingsnormen, rentestanden, overwaarde, et cetera.

Financiële afhankelijkheid tijdens de relatie en na eventuele relatiebeëindiging (altijd klantspecifiek)

- Een adviseur dient aan de hand van: de relatievorm, eigendomsverhouding van de woning en de draagplicht van de hypothecaire geldlening, in kaart te brengen of de verstrekking past bij de individuele financiële positie van de cliënten. Als dit niet passend is dient een adviseur cliënten wijzen op de risico's die hiermee samenhangen. In het verlengde daarvan kan bijvoorbeeld het advies gegeven worden de relatievorm aan te passen zodat deze past bij de beoogde financiële keuzes.
- Vermogensopbouw
 - Een adviseur dient op basis van de relatievorm vast te stellen of vermogensopbouw, in verband met het aflossingscomponent van de maandelijkse annuïteit, individueel of gezamenlijk plaatsvindt en cliënten te informeren hoe dit bij hun werkt.
- Pensioenopbouw
 - Een adviseur dient op basis van de relatievorm cliënten te informeren over het wel of niet van toepassing zijn van pensioenverevening (of verrekening). Indien er sprake is van financiële afhankelijkheid dienen partners gewezen te worden op de risico's die door betreffende partner worden gelopen.
- Inkomenspositie na eventuele relatiebeëindiging (relevant bij grote inkomensverschillen)
 - De adviseur dient bij relevante inkomensverschillen, in samenhang met de rolverdeling, te onderzoeken of aanvullende voorzieningen bij een relatiebeëindiging noodzakelijk zijn. Hierbij valt te denken aan een voorziening die het inkomen van de financieel zwakkere partner aanvult na relatiebeëindiging.
- Hoe om te gaan met een eventuele restschuld bij een relatiebeëindiging?
- Schuld dragen op basis van eigendomsverhouding of naar rato van inkomen ter bescherming van de financieel kwetsbare partner?

Vermogensverschuivingen en eventuele risico's ten aanzien van vergoedingsrechten

- Een adviseur dient te inventariseren of één van beide partners eigen middelen inbrengt bij:
 - Investering bij aankoop woning
 - Tussentijdse aflossing
 - Verbouwingen
 - Maandelijkse betaling aflossingscomponent van de annuïteit
- De adviseur dient vervolgens met cliënten te bespreken wat de verwachtingen zijn van cliënten ten aanzien van de geïnvesteerde bedragen. Dienen er vergoedingsrechten te ontstaan en zo ja; hoe dienen deze dan vastgesteld te worden (nominaal of beleggingsleer?)

Duidelijkheid over de "gezamenlijke" schuld.

- De adviseur dient bij het gezamenlijk aangaan van een schuld door cliënten altijd de volgende twee aspecten te bespreken:
 - Aansprakelijkheid (wie kan de geldverstrekker aanspreken voor terugbetaling van het geheel?)
 - Draagplicht (uit wiens vermogen dient de schuld terugbetaald te worden)
- Hierdoor is het voor beide cliënten duidelijk welke risico's zij lopen en wat zij van elkaar kunnen verwachten.

Een adviseur dient alle relevante onderdelen vast te leggen in zijn adviesrapport in een apart hoofdstuk dat gewijd is aan het risico op relatiebeëindiging. Hierdoor weten cliënten waar zij aan toe zijn. Op basis van de constatering en aanbevelingen uit het adviesrapport kunnen cliënten zich laten begeleiden bij het aanpassen van hun relatievorm of het vastleggen van (aanvullende) afspraken. Daarbij kan de adviseur een rol vervullen (zoals het vastleggen van vergoedingsrechten of opstellen van een draagplichtovereenkomst) of kunnen cliënten naar de relevante professionals, zoals een notaris, worden doorverwezen.

1.6 Vereniging van Huntington

Beste AFM,

Namens mijn 1000+ leden reageer ik graag op de internetconsultatie van de Leidraad Hypotheekadvisering. Wij vinden het positief dat de leidraad adviseurs stimuleert om verder te kijken dan alleen maximale leencapaciteit, en juist aandacht te besteden aan passend advies, betaalbaarheid op lange termijn en scenario's rond life events (zoals arbeidsongeschiktheid en overlijden). Tegelijk missen wij een onderwerp dat voor onze achterban in de praktijk regelmatig bepalend is: medische privacy en verzekeraarbaarheid (waaronder ook situaties met erfelijke/genetische risico's).

In de leidraad wordt terecht genoemd dat adviseurs bestaande voorzieningen moeten meenemen (zoals verzekeringen) en dat risicoverzekeringen, waaronder een overlijdensrisicoverzekering, onderdeel kunnen zijn van passend advies. Juist op dit punt ontstaan in de praktijk knelpunten: sommige mensen zijn beperkt of niet verzekeraar, krijgen uitsluitingen of hogere premies, of ervaren onzekerheid over welke medische informatie gedeeld moet worden. Dit kan grote invloed hebben op de haalbaarheid en betaalbaarheid van een hypotheek, en kan leiden tot stress en terughoudendheid bij consumenten.

Onze suggestie is daarom om in de leidraad kort en praktisch op te nemen:

- Dat adviseurs zorgvuldig en terughoudend omgaan met medische informatie;
- dat het doel is om financiële scenario's te bespreken (niet medische details vast te leggen);
- en dat adviseurs handvatten krijgen hoe om te gaan met verzekeraarbaarheid als knelpunt.

Hieronder hebben wij 5 concrete tekstvoorstellen opgenomen, inclusief waar deze het best kunnen worden toegevoegd.

Met vriendelijke groet,
Rob Haselberg

Bijlage

1. Hoofdstuk 9 – Life events | bij 'Inventarisatie en analyse'

Voorgestelde plek: direct na de passage over bestaande voorzieningen/verzekeringen

Doel: benoemen dat verzekeraarbaarheid in de praktijk een factor is, zonder medicalisering.

Voorsteltekst (invoegen als nieuw blokje): Medische privacy en verzekeraarbaarheid

In de praktijk kan het bespreken van risicoverzekeringen ook de vraag oproepen of een klant deze verzekering kan afsluiten (verzekerbareid). De adviseur gaat zorgvuldig om met privacygevoelige (medische) informatie en vraagt of registreert alleen informatie die noodzakelijk is voor het kunnen geven van passend advies. Het doel van de inventarisatie is om de financiële gevolgen van risico's inzichtelijk te maken, niet om medische details vast te leggen. Als verzekerbareid een knelpunt is (bijvoorbeeld bij een overlijdensrisicoverzekering of arbeidsongeschiktheidsverzekering), bespreekt de adviseur dit tijdig met de klant en betreft dit in de scenarioanalyse en de haalbaarheid van mogelijke oplossingen.

2. Hoofdstuk 9 – Life events | bij 'Advies' (rond risicoverzekering)

Voorgestelde plek: direct na de tekst dat de adviseur ook advies geeft over een passende risicoverzekering.

Doel: adviseurs een handelingsperspectief geven als verzekeren niet lukt.

Voorsteltekst (korte toevoeging): Wanneer verzekerbareid onzeker is of niet haalbaar blijkt, bespreekt de adviseur met de klant welke alternatieven mogelijk zijn om risico's te beperken (bijvoorbeeld aanpassing van woonlasten, extra buffer, andere hypotheekkeuzes of gefaseerde stappen). De adviseur legt vast welke uitgangspunten zijn gebruikt en welke onzekerheden nog bestaan, zodat de klant begrijpt wat dit betekent voor de betaalbaarheid van de hypotheek.

3. Hoofdstuk 3 – Het adviestraject | bij 'Inventarisatie'

Voorgestelde plek: direct na "Het is belangrijk dat de adviseur zich inspant om een volledig en juist beeld van de klantsituatie te krijgen."

Doel: voorkomen dat klanten te veel (medische) informatie delen "omdat het gevraagd voelt".

Voorsteltekst (2 zinnen): Daarbij is het belangrijk dat de adviseur zorgvuldig omgaat met privacygevoelige gegevens. Dit betekent ook dat de adviseur alleen informatie uitvraagt en vastlegt die redelijkerwijs noodzakelijk is voor passend advies, en voorkomt dat klanten uit onzekerheid meer (medische) informatie delen dan nodig is.

4. Hoofdstuk 3 – Advies/dossier | bij dossiervorming

Voorgestelde plek: direct na de passage over het bewaren van relevante klantinformatie in het dossier.

Doel: goede onderbouwing zónder onnodige medische vastlegging.

Voorsteltekst (invloegen als aline): Bij het vastleggen van klantinformatie geldt dat de onderbouwing van het advies inzichtelijk moet zijn, maar dat privacygevoelige gegevens (zoals medische informatie) terughoudend en alleen waar noodzakelijk worden opgenomen. De adviseur legt primair de financiële impact en de gemaakte uitgangspunten vast, zodat de klant het advies kan begrijpen en toetsen zonder onnodige registratie van gevoelige details.

5. Hoofdstuk 9 – Life events | nieuw praktijkvoorbeeld ('Voorbeeld 15')

Voorgestelde plek: na Voorbeeld 14 (over overlijdensrisico).

Doel: in één voorbeeld laten zien hoe je het gesprek privacy vriendelijk en toch praktisch voert.

Voorsteltekst (nieuw voorbeeld): Voorbeeld 15 (verzekerbareid speelt mee in het adviesgesprek) Tijdens de scenarioanalyse bespreekt de adviseur met klanten wat er gebeurt bij overlijden van één van beide partners. De adviseur ziet dat er een financieel tekort ontstaat en adviseert daarom een overlijdensrisicoverzekering. De klanten geven aan dat zij zich zorgen maken over de acceptatie, omdat er in de familie erfelijke aandoeningen voorkomen en zij niet goed weten wat zij hierover moeten delen. De adviseur legt uit dat het in het hypotheekadviesgesprek vooral gaat om de financiële gevolgen van risico's, en dat medische details niet nodig zijn om de scenario's door te rekenen. De adviseur bespreekt

vervolgens twee routes: (1) eerst onderzoeken of een passende verzekering mogelijk is, en (2) als verzekeraarbaarheid lastig blijkt, samen alternatieven verkennen (zoals lagere woonlasten, extra buffer of andere hypotheekkeuzes). De adviseur legt in het dossier vast welke financiële scenario's zijn besproken en welke onzekerheden er nog zijn, zonder medische details onnodig te registreren.

1.7 De Hypotheker (DHA)

Geachte heer/mevrouw,

Hartelijk dank voor het consultatieverzoek met betrekking tot de 'Leidraad Hypotheekadvies'. Wij waarderen het initiatief van de AFM om de Leidraad te actualiseren en aan te laten sluiten bij ontwikkelingen in de markt en bij de uitkomsten van het onderzoek naar de kwaliteit van hypotheekadvies, zoals gepresenteerd in oktober 2024. De toevoeging van thema's zoals verduurzaming en relatie beëindiging sluit aan bij vraagstukken die in de adviespraktijk steeds vaker voorkomen.

Omdat deze geactualiseerde Leidraad de lat voor 'goed adviseerschap' opnieuw inkleurt en daarmee directe impact heeft op processen, dossiervorming en de dagelijkse adviespraktijk, hebben wij op basis van praktijkervaringen een aantal aandachtspunten geïnventariseerd. In deze consultatiereactie geven wij onze belangrijkste bevindingen, risico's en verbetervoorstellen mee.

Opmerking 1. Reikwijdte Leidraad

Algemene vraag: Vervangt deze Leidraad alle voorgaande leidraden?

Wij verzoeken de AFM expliciet te verduidelijken of deze geactualiseerde Leidraad alle eerdere leidraden op het gebied van hypotheekadviesing vervangt, dan wel aanvullend van aard is.

Opmerking 2. Inventarisatie kennis en ervaring

In Hoofdstuk 3, Inventarisatie, wordt aangegeven dat de adviseur bij de klant informatie inwint over de kennis & ervaring van de klant op het gebied van hypothecair krediet. Dit wordt in het hoofdstuk over rentevaste periode, verduurzaming, fiscaliteit en life events niet specifiek benoemd. Wij merken op dat in artikel 4.23 Wft staat dat de kennis & ervaring van de klant in algemene zin moet worden geïnventariseerd. Wij stellen daarom voor om dit explicieter en consistent in de Leidraad terug te laten komen, zodat duidelijk is dat deze inventarisatie niet thematisch hoeft te worden herhaald, maar integraal onderdeel blijft van het adviesproces.

Opmerking 3. Rol van de adviseur versus keuzevrijheid van de klant

De Leidraad wijst op meerdere plaatsen op de verantwoordelijkheid van de adviseur, dat deze zijn/haar rol moet pakken en niet klakkeloos de wens van de klant moet volgen. Er moet niet (alleen) gekeken worden naar de haalbaarheid (GHF/ LTI), maar ook naar de betaalbaarheid, zowel nu als in de toekomst. In sommige gevallen kan blijken dat de hypotheek wellicht wel haalbaar is (LTI), maar dat uit de inventarisatie en analyse blijkt dat de hypotheek niet betaalbaar is in de persoonlijk situatie van de klant. In principe betekent dat een overkreditering. De Leidraad zegt in Hoofdstuk 2 'Als een adviseur zich echt niet kan verenigen met de keuze van de klant, omdat het niet in diens belang is, dan zal de adviseur zich moeten afvragen in hoeverre deze kan meewerken aan de uitvoering van die wens', maar geeft ook mogelijkheden om, na vastlegging van de consequenties en de financiële gevolgen, de keuze van de klant te volgen. Wij ervaren dit als tegenstrijdig en verzoeken de AFM om hier nadere duiding op te geven. Met name in situaties waarin sprake is van feitelijke overkreditering achten wij het wenselijk dat duidelijker wordt afgebakend wanneer meewerken niet langer passend is, ook niet met uitgebreide vastlegging.

Opmerking 4. Diepgang van de inventarisatie

In Hoofdstuk 4, Inventarisatie en analyse, staat de volgende passage: 'Hoever een adviseur moet gaan in het uitvragen van deze informatie, is afhankelijk van de specifieke klantsituatie en wordt belangrijker

naarmate de klant (meer) maximaal gaat lenen en opzicht van de LTI.' Deze passage suggereert dat je voor een klant die een lagere hypotheek wenst minder diepgaand hoeft te inventariseren. Dat is in onze ogen een risicovolle aannahme omdat de hoogte van de hypotheek(lasten) in relatie tot LTI niets zegt over het uitgavenpatroon van een klant. Ons advies is dan ook om deze passage aan te passen en te verduidelijken dat een zorgvuldige inventarisatie altijd noodzakelijk is, ongeacht de hoogte van de lening.

Opmerking 5. Afwijking van advies

In Hoofdstuk 9, Advies, wordt (terecht) gemeld dat de adviseur zijn verantwoordelijkheid moet nemen en toch moet adviseren om te verzekeren als blijkt dat de klant de inkomensterugval niet kan dragen. Als de klant het advies niet op wenst te volgen, legt de adviseur de afwijking vast in het adviesrapport en wijst hij/ zij de klant op de risico's. De Leidraad vermeldt dat 'een goede praktijk de klant na verloop van tijd de klant nabelt'. Wij verzoeken verduidelijking of het vastleggen van de afwijking in het adviesrapport in alle gevallen volstaat, of dat de AFM verwacht dat het nabelmoment standaard onderdeel is van de zorgplicht.

Opmerking 6. Gebruik van verouderde klantinformatie

In Hoofdstuk 10, Inventarisatie en analyse, staat een alinea waaruit de conclusie getrokken kan worden dat de adviseur met verouderde informatie een advies mag geven, mits de informatie niet ouder is dan 5 jaar. Dit achten wij onwenselijk aangezien de financiële/ persoonlijke situatie van de klant kan kort nadat het voorgaande advies is gegeven al zodanig kan zijn gewijzigd dat de verouderde informatie niet meer klopt. Ons advies is om deze passage te herzien en nadrukkelijk aan te geven dat de adviseur zich moet vergewissen van de actualiteit en juistheid van de klantinformatie bij ieder advies

Naast onze eigen inhoudelijke toetsing van de concept-leidraad heeft de OvFD de leidraad beoordeeld vanuit juridisch en toezichthoudend perspectief. Gezien de praktijkimpact achten wij het relevant om ook deze punten expliciet onder de aandacht van de AFM te brengen:

1. Juridische status van de leidraad
De leidraad dient explicieter te verduidelijken dat zij geen afdwingbare norm is, maar een handreiking met voorbeelden van goede adviespraktijken.
2. Autonomie van consument en adviseur
De leidraad zou ondubbelzinnig moeten bevestigen dat:
 - Een goed gedocumenteerde afwijking van het advies geen tekortkoming oplevert;
 - Adviseurs niet impliciet worden gedwongen dienstverlening te weigeren uit toezicht overwegingen;
 - Daarnaast moet naar onze mening duidelijker worden erkend dat de zorgplicht wordt begrensd door redelijke voorzienbaarheid, de informatiepositie van de adviseur en de eigen verantwoordelijkheid van de consument.
3. Rolafbakening en aansprakelijkheid
Hoewel adviseurs geen energie- of bouwkundig expert hoeven te zijn, ontstaat door de huidige formuleringen het risico op rolvervaging. De leidraad zou scherper moeten afbakenen dat de rol van de adviseur primair signalerend en doorverwijzend is en dat inhoudelijke beoordeling van bouwkundige, energetische of technische aspecten buiten diens verantwoordelijkheid valt.

Tot slot

Met bovenstaande aandachtspunten hopen wij bij te dragen aan verdere verduidelijking en verbetering van de praktische toepasbaarheid van de leidraad in de dagelijkse adviespraktijk. Tegelijkertijd willen wij richting de AFM meegeven dat de consultatietermijn, mede gezien de kerstperiode, als zeer kort is ervaren. Dit bemoeilijkt het zorgvuldig ophalen van praktijkervaringen en het formuleren van een breed gedragen en inhoudelijk goed onderbouwde consultatiereactie. Wij geven dit aandachtspunt graag mee voor toekomstige consultaties.

Wij stemmen in met volledige publicatie van deze consultatiereactie.

Met vriendelijke groet,

De Hypothekers Associatie B.V.

1.8 Blinqx

Algemeen

Wij danken de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor de mogelijkheid om te reageren op de consultatieversie van de geactualiseerde Leidraad Hypotheekadviesing. Deze consultatiereactie is opgesteld vanuit de rol van Blinqx als aanbieder van ondersteunende software voor hypotheekadviesprocessen.

Onze reactie richt zich op de uitvoerbaarheid, proportionaliteit en rolafbakening binnen het adviesproces, bezien vanuit de praktijk waarin adviseurs professioneel oordeel uitoefenen met ondersteuning van technologie. Daarbij reflecteren wij, als leverancier van ondersteunende software, op de wijze waarop de leidraad in de praktijk kan doorwerken.

1. Oriëntatiefase: meer dan maximale lening, maar geen adviesfase

Wij begrijpen het uitgangspunt dat de oriëntatiefase niet uitsluitend gericht moet zijn op het communiceren van het maximale hypotheekbedrag. Het risico dat consumenten zich vastzetten op maximale leencapaciteit zonder inzicht in betaalbaarheid is reëel en herkenbaar. Tegelijkertijd achten wij het van groot belang dat de leidraad explicieter afbakent wat in de oriëntatiefase wél en niet verwacht mag worden, om te voorkomen dat deze fase onbedoeld wordt aangemerkt als een adviesfase (al dan niet betaald) in de zin van de Wft. In de praktijk zijn dit verschillende fases in de contacten met de klant. Deze verschillende fases worden bijvoorbeeld ook onderscheiden in onze softwareoplossingen.

Wij geven ter overweging om in de leidraad expliciet te maken dat in de oriëntatiefase:

- Sprake is van indicatief inzicht, niet van een passend advies;
- geen product-, aanbieder- of constructiekeuzes worden gemaakt;
- geen adviesverantwoordelijkheid ontstaat;
- duidelijke context en disclaimers essentieel zijn.

Dit sluit ook aan bij hoe de relatie tussen klant en adviseurs in praktijk vorm krijgt

2. Analyse en betaalbaarheid: professioneel oordeel en proportionaliteit

Wij begrijpen de nadruk die de leidraad legt op betaalbaarheid en het betrekken van uitgavenpatroon, spaargedrag en life events in de analysefase. In softwareoplossingen is het mogelijk om meerdere rekenregels (zoals berekening conform de gedragscode en besteedbaar inkomen) inzichtelijk te maken. Wij menen echter dat expliciet moet worden voorkomen dat betaalbaarheid wordt geïnterpreteerd als een rekenkundige minimumregel. Betaalbaarheid vraagt om professioneel oordeel en weging, niet om het automatisch volgen van de laagste uitkomst van normen of scenario's, al dan niet ondersteund door softwareoplossingen. Daarin zit de toegevoegde waarde van de adviseur.

3. Pensionering als life event

Wij begrijpen dat pensionering een relevant en voorzienbaar life event is dat betrokken moet worden in de analyse van betaalbaarheid. Tegelijkertijd is het onontbeerlijk dat de leidraad nadere duiding geeft aan wat van de adviseur concreet wordt verwacht wanneer pensionering nog ver in de toekomst ligt (bijvoorbeeld meer dan tien jaar), ook om zaken herleidbaar vast te kunnen leggen in het dossier.

Naarmate de afstand tot pensionering groter is, neemt de onzekerheid over inkomen, uitgaven, fiscale kaders en persoonlijke omstandigheden sterk toe. In deze situaties verschuift de analyse in de praktijk van rekenen naar signaleren, bespreken en expliciet maken van onzekerheden en aannames, in plaats van het uitvoeren van gedetailleerde betaalbaarheidsberekeningen over zeer lange termijn.

Een expliciete proportionaliteit in de leidraad voorkomt:

- schijnzekerheid in berekeningen;
- defensief en overmatig gedocumenteerd advies;

- onuitvoerbare verwachtingen (ook vanuit de AFM) in de adviespraktijk

4. Rentevastperiode: inzicht bieden zonder nieuw adviesdossier

Wij begrijpen dat de keuze voor de rentevastperiode een wezenlijk onderdeel is van het hypotheekadvies en dat inzicht in de gevolgen van rentewijzigingen hierbij belangrijk is. Tegelijkertijd merken wij op dat advisering over rentevastperioden per definitie plaatsvindt onder hoge onzekerheid, aangezien toekomstige renteontwikkelingen niet voorspelbaar zijn. Daaraan doet de leidraad onvoldoende recht.

Uit de huidige tekst kan de indruk ontstaan dat van adviseurs wordt verwacht om scenario's door te rekenen na afloop van de rentevastperiode (bijvoorbeeld bij rentestijgingen van 2% of 3%). Indien dergelijke scenario's als normatief worden geïnterpreteerd, ontstaat echter een logisch vervolg waarbij ook andere variabelen moeten worden meegenomen, zoals toekomstige inkomensontwikkelingen, gewijzigde huishoudsamenstelling en mogelijke 'eigen oplossingen' van de klant (bijvoorbeeld meer werken, minder uitgeven of ontsparen).

Feitelijk leidt dit tot het creëren van een nieuw adviesdossier, waarin ook andere life events opnieuw beoordeeld en geadviseerd zouden moeten worden. Dit is in de praktijk niet uitvoerbaar, komt de overzichtelijkheid van advies niet ten goede en gaat voorbij aan het doel van scenario's, namelijk het bieden van inzicht en het ondersteunen van de afweging van de klant. Wij achten het daarom wenselijk dat de leidraad expliciet maakt dat scenarioanalyses rond renteontwikkelingen uitsluitend een illustratief karakter hebben. Het doel is om risico's bespreekbaar te maken, niet om een volledige her advisering over toekomstige situaties te verlangen van de adviseur.

Een expliciete proportionaliteit in de leidraad voorkomt:

- schijnzekerheid in berekeningen;
- defensief en overmatig gedocumenteerd advies;
- onuitvoerbare verwachtingen (ook vanuit de AFM) in de adviespraktijk.

5. Afwijking van advies en grens van meewerken

Wij onderschrijven dat de adviseur een zelfstandige rol heeft en dat de klant gemotiveerd kan afwijken van het advies, mits de mogelijke gevolgen daarvan zorgvuldig en aantoonbaar zijn besproken. De leidraad dient nadere duiding te geven over de afweging die concreet van de adviseur wordt verwacht wanneer een door de klant gekozen oplossing, ondanks bespreking van risico's en alternatieven, naar het professionele oordeel van de adviseur niet verenigbaar is met het belang van de klant.

Een verdere duiding is noodzakelijk voor een evenwichtige toepassing van professioneel oordeel en maakt duidelijk waar de grens ligt tussen het vastleggen van een bewuste keuze van de klant (al dan niet ondersteund door software) en het meewerken aan een oplossing waar de adviseur inhoudelijk niet achter kan staan. Dit voorkomt zowel defensief adviesgedrag als onbedoelde normering.

6. Informatie-inwinning en doorvragen: uitvoerbaarheid

Wij begrijpen dat het uitvragen van voldoende informatie en het doorvragen bij tegenstrijdigheden in de ogen van de AFM essentieel is voor een passend advies. Tegelijkertijd vragen wij aandacht voor de uitvoerbaarheid. In de praktijk zijn vragenlijsten vaak een startpunt om het gesprek te structureren. Dit is ook hoe ondersteunende software is ingericht.

- Wij achten het uit praktisch oogpunt noodzakelijk dat de leidraad ruimte laat voor:
- verschillende methodieken om informatie te verzamelen (al dan niet gestandaardiseerd);
- het werken met aannames wanneer exacte gegevens ontbreken;
- transparantie over onzekerheden.

7. Fiscaliteit: uitvoerbaarheid en proportionele verwachtingen

Wij begrijpen dat fiscale regelingen, waaronder de eigenwoningregeling, van invloed zijn op de betaalbaarheid van de hypotheek en daarom onderdeel moeten zijn van een zorgvuldig advies.

Tegelijkertijd constateren wij dat de fiscale uitgangspositie van klanten met een hypotheekverleden in de praktijk vaak complex en moeilijk te reconstrueren en dus vast te leggen is.

In eerdere evaluaties van de eigenwoningregeling is vastgesteld dat de uitvoerbaarheid in de adviespraktijk structureel onder druk staat. Het SEO-onderzoek (2019) concludeert dat de regeling haar doelmatigheid en doeltreffendheid in belangrijke mate heeft verloren door een opeenstapeling van uitzonderingen, overgangsregimes en historische rechten, terwijl het Panteia-onderzoek (2019) de regeling typeert als een complex en ondoorzichtig stelsel dat in de dagelijkse adviespraktijk slechts met aanzienlijke inspanning kan worden gereconstrueerd en waarvan de uitkomsten vaak niet eenduidig vast te stellen zijn. Tegen deze achtergrond achten wij het van belang dat de leidraad expliciet erkent dat deze structurele complexiteit grenzen stelt aan wat redelijkerwijs van de adviseur kan worden verwacht, en dat proportionaliteit en transparantie over onzekerheden essentieel zijn om tot uitvoerbaar en verantwoord advies te komen.

Hiermee wordt:

- schijnzekerheid in berekeningen;
- defensief en overmatig gedocumenteerd advies; en
- onuitvoerbare verwachtingen (ook vanuit de AFM) in de adviespraktijk voorkomen.

8. Relatiebeëindiging en duurzaamheid: klantspecifiek en proportioneel

Wij onderschrijven dat deze thema's expliciet aandacht verdienen. Daarbij achten wij het belangrijk dat de diepgang klantspecifiek en proportioneel is en dat inzicht en bewustwording centraal staan, niet uniforme oplossingen. Wat wij missen in de leidraad is concrete invulling aan wat dit betekent voor de inhoud en reikwijdte van het advies.

9. Adviesrapportage en rol van software

De verantwoordelijkheid voor het hypotheekadvies en de bijbehorende adviesrapportage (inclusief berekeningen en scenario's) ligt natuurlijk te allen tijde bij de adviseur. Software kan het adviesproces ondersteunen door het structureren van informatie-inwinning, het uitvoeren van berekeningen en het inzichtelijk maken van scenario's, maar kan daarbij geen zelfstandige beoordelende of normstellende rol vervullen.

Afsluiting

Wij zijn positief over de richting van de geactualiseerde leidraad en zien deze consultatie als een belangrijke stap om advieskwaliteit, uitvoerbaarheid en consumentbescherming in balans te houden. Wij moedigen de AFM aan om de dialoog met adviseurs, opleiders en softwareleveranciers voort te zetten. Wij gaan akkoord met publicatie van deze consultatiereactie, inclusief vermelding van persoonsgegevens zoals hieronder opgenomen.

1.9 Dynamic Credit

Geachte heer/mevrouw,

Graag maken wij gebruik van de mogelijkheid om te reageren op de consultatieversie van de Leidraad Hypotheekadvisering. Wij waarderen de actualisatie van de leidraad en herkennen de intentie om de kwaliteit van hypotheekadvies verder te versterken. Tegelijkertijd zien wij op een aantal punten ruimte voor verduidelijking en betere aansluiting bij de dagelijkse adviespraktijk. Hieronder lichten wij onze aandachtspunten toe, met verwijzing naar de relevante onderdelen van de leidraad.

1. Inventarisatie financiële positie van de klant (hoofdstuk 3. Het adviestraject en 4. Verantwoorde woonlasten, p. 7 en p. 10-11)

In de inventarisatiefase (hoofdstuk 3) en bij de analyse van verantwoorde woonlasten (hoofdstuk 4) wordt het belang van inzicht in de financiële positie van de klant benoemd. Met name in voorbeeld 4 (p. 11) komt het uitvragen van uitgavenpatroon en spaargedrag aan bod. Wij pleiten ervoor om explicieter te maken dat dit gesprek aantoonbaar wordt vastgelegd, bijvoorbeeld door inzicht in inkomsten en uitgaven over de afgelopen zes maanden. Dit versterkt de reproduceerbaarheid van het dossier en de uitlegbaarheid van het advies.

2. Definitie en samenstelling van woonlasten (hoofdstuk 4. Verantwoorde woonlasten, p. 10-12)

In hoofdstuk 4 wordt het belang van verantwoorde woonlasten terecht benadrukt. De definitie van woonlasten is echter impliciet en verspreid over de tekst (zoals voorbeeld 5 op p. 11). Wij pleiten voor een eenduidige en duidelijk omschreven definitie van woonlasten, waarin naast hypotheekrente en aflossing ook energielasten, belastingen, onderhoud, opstalverzekering en eventuele erfpacht structureel worden meegenomen. Dit voorkomt interpretatieverschillen en bevordert consistente toepassing.

3. Toetsing op pensioeninkomen (hoofdstuk 3. Het adviestraject en 4. Verantwoorde woonlasten, p. 7 en p. 10-11)

De leidraad geeft aan dat adviseurs de betaalbaarheid van de hypotheek na pensionering moeten betrekken in de analyse, onder andere in voorbeeld 3 (p. 10–11). Wij merken op dat dit kan worden geïnterpreteerd als een verwachting om de netto betaalbaarheid over de volledige looptijd van 30 jaar te toetsen. In de praktijk achten wij dit onrealistisch. Een helder afgebakend kader, gecombineerd met een inventarisatie van een eventueel pensioengat en bijvoorbeeld een bruto toets op haalbaarheid na pensionering, zou de uitvoerbaarheid vergroten.

4. Onderhoudsreservering bij woningen (hoofdstuk 4. Verantwoorde woonlasten en 6. Verduurzaming, p. 11 en p. 15-16)

Onderhoudskosten worden genoemd als onderdeel van woonlasten (voorbeeld 5, p. 11) en woningrisico's komen terug bij funderingsproblematiek (hoofdstuk 6). Wij stellen voor om onderhoudsreservering explicieter te benoemen, met name bij oudere woningen of woningen met specifieke risico's, zodat dit structureel onderdeel wordt van de beoordeling van verantwoorde woonlasten.

5. Verduurzaming en energielabels (hoofdstuk 6. Verduurzaming, p. 15-16)

Hoofdstuk 6 besteedt terecht aandacht aan verduurzaming en aan woningen met een laag energielabel (E, F of G). Wij ondersteunen dit uitgangspunt en pleiten ervoor om het risico van structureel hoge energielasten bij deze woningen duidelijk te koppelen aan de beoordeling van verantwoorde woonlasten. Dit versterkt de samenhang tussen hoofdstuk 4 en 6.

6. Life events en realiteitszin (hoofdstuk 9. Life events, p. 21-22)

Hoofdstuk 9 beschrijft diverse life events en de impact daarvan op de betaalbaarheid van de hypotheek. In de praktijk ontstaan financiële problemen vaak door een combinatie van gebeurtenissen, zoals relatiebeëindiging in combinatie met baanverlies of persoonlijke omstandigheden. Deze cumulatie laat zich niet volledig vangen in scenario's of vastlegging in het adviesrapport. Wij pleiten daarom voor voldoende ruimte voor professionele oordeelsvorming en realiteitszin.

Wij hopen dat deze aandachtspunten bijdragen aan een verdere verduidelijking en aanscherping van de leidraad, met behoud van praktische uitvoerbaarheid. Wij lichten onze reactie desgewenst graag nader toe en blijven graag betrokken bij de verdere uitwerking. Wij gaan akkoord met de publicatie van deze reactie. Voor zover in deze reactie persoonsgegevens zijn opgenomen, gaan wij eveneens akkoord met de publicatie daarvan.

Met vriendelijke groet,
Dynamic Credit
Bouwe Kuik

1.10 NHG

Inleiding

NHG reageert graag op de consultatieversie van de Leidraad Hypotheekadvies. Wij waarderen het dat de AFM met deze geactualiseerde leidraad inspeelt op actuele ontwikkelingen in het hypotheekadvies, waaronder verduurzaming.

In onze reactie gaan wij in op drie onderwerpen die wij van belang vinden voor een verantwoord en passend hypotheekadvies. De nadruk ligt daarbij op verduurzaming, omdat de implementatie van de EPBD en de veranderende betekenis van het energielabel grote gevolgen hebben voor woningkopers en woningeigenaren. Naar onze overtuiging vraagt dit om een duidelijke positionering van verduurzaming binnen het adviestraject.

Daarnaast doen wij een suggestie om de rol van NHG explicieter te betrekken in de leidraad. Het meewegen van NHG draagt bij aan inzicht in betaalbaarheid, risico's en langetermijnzekerheid voor consumenten.

Tot slot plaatsen wij een vraag bij hoofdstuk 4 (Verantwoorde woonlasten) en zijn wij benieuwd in hoeverre de uitkomsten van het SEO-onderzoek uit 2025 zijn meegenomen bij de uitgangspunten in dit hoofdstuk.

1. Verduurzaming

Wij waarderen het dat de AFM in de consultatieversie van de Leidraad Hypotheekadvies expliciet aandacht besteedt aan verduurzaming als onderdeel van het hypotheekadviestraject. Daarmee wordt erkend dat de energieprestatie van de woning een relevante factor is in relatie tot woonlasten, financierbaarheid, ontwikkeling van de woningwaarde en de verkoopbaarheid van de woning in de toekomst. De implementatie van de EPBD¹ krijgt grote gevolgen voor woningeigenaren en -kopers en onderstreept het belang dat het onderwerp integraal moet worden meegenomen om een passend en toekomstbestendig advies te geven.

Verduurzaming raakt de kern van passend hypotheekadvies

De Kamerbrief over de implementatie van de EPBD¹ maakt duidelijk dat:

- de Nederlandse gebouwenvoorraad in 2050 emissievrij moet zijn;
- het energielabel vanaf 2030 wordt herzien en expliciet laat zien of een woning "klaar is voor 2050" (ZEB-niveau);
- en dat met name de slechtst presterende woningen een groot deel van de verduurzamingsopgave dragen.

Hoewel voor individuele woningen vóór 2030 geen directe verplichtingen gelden, is verduurzaming daarmee voorzienbaar, onvermijdelijk en financieel relevant voor een grote groep consumenten. Dit raakt direct aan toekomstige woonlasten (energie én investeringen), waardeontwikkeling en verkoopbaarheid van de woning. Ook is het van invloed op de houdbaarheid van de financiering op de lange termijn: Slechte energielabels worden zwaarder meegewogen in waardering, financiering en risico inschatting door hypotheekverstrekkers. Gevolg voor kopers met een slecht label: Kans op beperktere financieringsruimte of strengere voorwaarden.

Wij zijn van mening dat de leidraad explicieter kan maken dat verduurzaming geen optioneel onderwerp in het adviestraject is maar integraal en vast deel uitmaakt van elke fase van het adviestraject. We adviseren om in de Leidraad Hypotheekadvies verduurzaming expliciet te positioneren als onderdeel van passend hypotheekadvies.

¹ Brief aan Parlement - Implementatie EPBD

De rol en verantwoordelijkheid van de hypotheekadviseur: informeren, duiden en vastleggen. Wij onderschrijven het uitgangspunt in de leidraad dat van hypotheekadviseurs niet wordt verwacht dat zij energie-expert zijn, maar dat zij wel betekenis geven aan het energielabel van de woning in relatie tot woonlasten, betaalbaarheid, financierbaarheid en verkoopbaarheid. Dit geldt uiteraard met name voor woningen met ongunstige energielabels (E, F, G).

Uit onderzoek van NHG² onder 165 hypotheekadviseurs komt naar voren dat het voor relatief veel hypotheekadviseurs (39%) niet duidelijk is tot waar hun verantwoordelijkheid van het verduurzamingsadvies gaat. De leidraad zou hier volgens ons invulling aan moeten geven.

Wij adviseren om in de leidraad expliciet vast te leggen wat de verantwoordelijkheid van de hypotheekadviseur is bij het onderwerp verduurzaming:

- De hypotheekadviseur informeert de consument over het energielabel van de woning en de betekenis daarvan, mede in relatie tot de EPBD, waaronder het feit dat woningen met een slecht energielabel aantoonbaar verder afstaan van het einddoel richting 2050. Van hypotheekadviseurs mag worden verwacht dat zij de klant wijzen op het verschil tussen een labelletter, en de vraag of een woning al voldoet aan het ZEB-niveau.
- De adviseur duidt wat dit concreet betekent voor de financiële positie van de klant, onder andere door inzicht te geven in mogelijke toekomstige investeringsbehoeften, te bespreken dat energieprestatie in toenemende mate van invloed kan zijn op leennormen, acceptatiecriteria en productvoorwaarden en dit te betrekken bij de analyse van verantwoorde woonlasten, nu én in de toekomst.
- Net als bij andere wezenlijke risico's en afwegingen (bijvoorbeeld renterisico of life events) legt de adviseur vast dat verduurzaming en energieprestatie zijn besproken, welke keuzes de klant daarin maakt en, indien van toepassing, dat de klant afwijkt van het advies of besluit (vooral nog) geen maatregelen te treffen.

Dit versterkt zowel de transparantie richting de consument als de toetsbaarheid van het advies achteraf.

Energielabel en toekomstbestendigheid als verplicht gespreksonderwerp. In hoofdstuk 6 van de leidraad wordt terecht benoemd dat het belang van verduurzaming toeneemt bij woningen met energielabel E, F of G.

Wij adviseren om dit verder aan te scherpen door expliciet te maken dat:

- het energielabel altijd een vast gespreksonderwerp is bij aankoop, herfinanciering en oversluiten;
- uitleg te geven en te adviseren over de financieringsmogelijkheden voor verduurzaming die de Trhk biedt voor de financiering van energiebesparende voorzieningen op basis van het Energiebespaarbudget. N.B. We raden af om de regeling EBV (Energie Besparende Voorzieningen) te benoemen, omdat deze regeling er toe leidt dat adviseurs inhoudelijke vragen krijgen over verduurzaming die buiten hun eigen expertise liggen en waarmee zij ongewenst juist in de positie van 'energie-expert' worden gebracht. Zie hiervoor ook de uitkomsten van het onderzoek van NHG;
- dat bij woningen met een matig of slecht energielabel de adviseur expliciet bespreekt dat de woning niet toekomst klaar is richting 2050. De nadruk in de EPBD ligt expliciet op de 43% slechtst presterende woningen, die samen het grootste deel van de energiereductie moeten realiseren richting 2030 en 2035.

Hiermee sluit de leidraad beter aan bij de realiteit dat het energielabel vanaf 2030 een zwaardere informatiewaarde krijgt dan nu het geval is.

Geen verplichting tot sturen, wel een zorgplicht tot waarschuwen. Wij vinden het belangrijk dat de leidraad duidelijk maakt dat:

² Verduurzaming in het hypotheekadviesgesprek?

- de hypotheekadviseur de consument niet hoeft te verplichten tot verduurzaming;
- maar wél een zelfstandige zorgplicht heeft om te waarschuwen voor voorzienbare financiële risico's.

Dit sluit aan bij de bredere roloppvatting in de leidraad, waarin de adviseur niet slechts uitvoerder is van klantwensen, maar een professionele tegenkracht die helpt om lange termijn gevolgen inzichtelijk te maken.

Rol van NHG in het hypotheekadviestraject

In algemene zin zijn wij van mening dat het meewegen van Nationale Hypotheek Garantie (NHG) hoort bij een verantwoord en passend hypotheekadvies. In de consultatieversie van de Leidraad Hypotheekadviesering wordt uitgebreid aandacht besteed aan onderwerpen als verantwoorde woonlasten, risico's, life events en verduurzaming. Opvallend is dat NHG daarin niet expliciet wordt genoemd, terwijl NHG juist raakt aan al deze elementen.

Wij stellen daarom voor om NHG expliciet te benoemen in Hoofdstuk 9 van de leidraad. Daarnaast mag van een hypotheekadviseur worden verwacht dat deze NHG al in de oriëntatiefase bespreekt met de consument, omdat dat het moment is dat consumenten op zoek gaan naar een huis. De maximale leenruimte o.b.v. de Trhk is doorgaans het anker op basis waarvan gezocht wordt naar een huis, en het verstandig is om rekening te houden met de NHG-grens.

3. Verantwoorde woonlasten

In hoofdstuk 4 Verantwoorde woonlasten staat op pagina 11 "Naast de basisinformatie kan het in bepaalde gevallen van belang zijn dat de adviseur stilstaat bij het uitgavenpatroon en het spaargedrag van de klant. Deze informatie is van belang om te bepalen of het bedrag dat de klant kan en wil lenen ook past bij de klant. Hoever de adviseur moet gaan in het uitvragen van deze informatie, is afhankelijk van de specifieke klantsituatie en wordt belangrijker naarmate de klant (meer) maximaal gaat lenen ten opzichte van de LTI. Zo kan uit het gesprek blijken dat het uitgavenpatroon of spaargedrag van de klant aanleiding geeft om te bespreken of de klant aanpassingen kan en wil doen in het uitgavenpatroon om de woonlast te kunnen betalen.

Om als adviseur een goed gesprek te kunnen voeren over lasten versus gestandaardiseerde lasten is het belangrijk de inkomsten-lasten tabel goed te doorgronden. In de leennormen van 2026 wordt n.a.v. de aanbevelingen uit het SEO-onderzoek in 2025 de leennormen transparanter. SEO heeft geconcludeerd dat de transparantie van de Nibud-systematiek onvoldoende is en concludeert dat de documentatie over de werking van het model van het Nibud dermate summier is dat de resultaten niet goed reproduceerbaar zijn. Onze vraag naar aanleiding hiervan is of NIBUD ook betrokken is geweest bij het opstellen van deze leidraad.

1.11 Buro Toekomst

Graag maakt Buro Toekomst gebruik van de mogelijkheid om te reageren op de internetconsultatie "Leidraad Hypotheekadviesering".

Onderstaand een aantal voorstellen tot wijziging op de nu gepubliceerde consultatie. Buro Toekomst gaat graag met u in overleg over onze visie en denkt graag met de AFM mee naar passende oplossingen voor knelpunten in de financiële adviesbranche.

Om dit overzichtelijk te houden is in deze reactie zoveel aansluiting gezocht bij de indeling van het consultatiedocument zelf.

1. Inleiding

Buro Toekomst is van mening dat goede advisering nooit volledig gestandaardiseerd kan worden en dat deze altijd gezien moet worden vanuit gezond verstand en de menselijke maat. Het moet niet alleen aansluiten op de financiële situatie van de klant, maar ook rekening houden met de voorkeuren (wensen/ doelen/ risicobereidheid) van de consument. Wij menen in de leidraad te herkennen dat de AFM dit onderschrijft door de passage [...] *omdat 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.* [...]

Naar mening van Buro Toekomst betekent dit niet dat *elk toekomstige risico* moet worden voorkomen en worden geëlimineerd. Alhoewel dit niet met zoveel woorden in de leidraad staat, is dit wel wat geframed wordt en naar onze mening is dit onder adviseurs wel hetgeen wat de AFM als toezichthouder vraagt of zelfs eist.

Wat wel verwacht mag worden is dat:

- a. klanten worden geïnformeerd over de belangrijkste, nu voorzienbare, risico's die zich kunnen voordoen en
- b. wat de globale effecten daarvan kunnen zijn voor die consument en
- c. enkele globale oplossingsmogelijkheden om de genoemde risico's te mitigeren.
Dit mag duidelijker naar voren komen in de leidraad.

Bovenstaande betekent ook dat klanten bewuste risico's zouden mogen nemen, mits goed geïnformeerd. Immers de toekomst is onzeker en kent naast negatieve risico's ook positieve risico's. Als geen rekening gehouden mag worden met positieve risico's betekent dit:

- d. dat zeer hoge drempels worden opgeworpen voor consumenten om op te klimmen in het financiële leven en
- e. dat dit feitelijk bijdraagt aan een grotere inkomens- en vermogensongelijkheid in Nederland.

Een voorbeeld van een positieve risico is bijvoorbeeld de mogelijkheid dat iemand na een relatiebreuk een nieuwe relatie aangaat, waardoor de financiële situatie zich positief kan verbeteren/ ontwikkelen.

Buro Toekomst is er voorstander van dat geldverstrekkers hun eigen rol qua toetsing *zelfstandig* bepalen en niet uitsluitend aansluiting zoeken bij voorgeschreven adviesrichtlijnen. Door het zich toe-eigenen van deze geboden vrijheid zorgen geldverstrekkers voor onderlinge concurrentie wat direct in het belang van de consument is.

De rol van de adviseur

Veel keuzes van consumenten worden gemaakt in samenspraak met zijn of haar adviseur tijdens het adviesgesprek. Daarbij hoeft de keuze niet in het eerste gesprek gemaakt te worden, maar kan ook op een later moment worden gemaakt, nadat de consument rustig heeft kunnen nadenken over de mogelijkheden en zijn wensen, en dan pas zijn wensen kenbaar maken.

In het hypotheekadvies worden vele keuzes gemaakt, sommige heel belangrijk, sommige minder belangrijk. Steeds vaker blijkt ook uit uitspraken van het Kifid dat iedere keuze verantwoord dient te worden, in het geval een consument stelt dat hij het anders had bedoeld of niet op de hoogte was van de consequenties van zijn keuze.

In de praktijk blijkt dat veel rapporten niet worden gelezen vanwege het feit dat er teveel tekst is. Om een consument goed te bedienen met een adviesrapport bij voorkeur kort en bondig worden gehouden, zonder teveel details.

Hier is sprake van twee moeilijk te verenigen eisen.

Buro Toekomst is van mening dat het in de rede ligt dat de adviseur alleen detailinformatie hoeft te benoemen als die:

- a. relevant is en naar voren komt uit het klantgesprek of
- b. de consument nadrukkelijk aan heeft gegeven belang te hechten in bepaalde punten en dit kan aantonen door vragen via bijv. mail.

3. Het adviestraject

Zoals ook in het vorige punt is aangegeven is het niet wenselijk dat elke wens van de consument en de aanpassing van de wens als gevolg van overleg met de adviseur moet worden vastgelegd met motivatie. Hiervoor wordt het adviesrapport door de hoeveelheid informatie slecht leesbaar.

Kennismaking:

Buro Toekomst onderschrijft het belang dat consumenten goed geïnformeerd worden over hun financieringsmogelijkheden voorafgaand aan de koop van een woning. In de praktijk blijkt echter dat veel klanten zich niet vooraf laten informeren. In veel gevallen is dat uit kostenoverweging. Buro Toekomst pleit dan ook voor het fiscaal stimuleren van financieel advies voorafgaand aan de aankoop van een woning. De AFM mag zich hier als toezichthouder zeker hard voor maken.

Er is in het algemeen geen sprake van een maximale hypotheeksom, omdat dit afhangt van de geldverstrekker, gekozen rentevastperiode etc. In een oriëntatiegesprek is het vanuit dat oogpunt logischer om een bandbreedte aan te geven van een maximale hypotheeksom en de daarbij behorende maandlasten.

Inventarisatie

In de leidraad wordt een aantal keer gesproken over het gebruik van vragenlijsten die de consument kan invullen (bijv. in het hoofdstuk Rentevastperiode).

Naar mening van Buro Toekomst is het gebruik van vragenlijsten problematisch.

- In de praktijk blijken vragen vaak suggestief te zijn.
- Consumenten kunnen vaak consequenties van een vraag niet goed doorgronden voordat er een adviesgesprek is geweest, waardoor het gegeven antwoord van weinig waarde is.

Buro Toekomst is van mening dat het beter is om de keuzes vast te stellen in én naar aanleiding van het adviesgesprek door het trechteren van vragen van hoofdlijnen naar details en in het advies de uiteindelijke keuzes specifiek te benoemen, zodat de consument die eenvoudig kan nalezen en controleren én dit concreet ook aangeeft wat de consument uiteindelijk écht wenst.

In de praktijk blijkt het lastig om bepaalde stukken informatie te krijgen, mede omdat de privacy wetgeving beperkingen oplegt. Datzelfde geldt voor het aanleveren van stukken bij een geldverstrekker. Regelmatig moeten stukken die bekend zouden moeten zijn bij de geldverstrekker opnieuw worden aangeleverd. Denk bijvoorbeeld aan consumenten die gebruik maken van een meeneemhypotheek: zij moeten vaak een overzicht aanleveren van de huidige hypotheek, de oorspronkelijke hypotheekhoogte bij deze geldverstrekker, de ID bewijzen, etc. aanleveren, wat op zijn minst opmerkelijk is, omdat de consument bij “zijn” geldverstrekker blijft. De klant kan dus de informatie opvragen bij “zijn” geldverstrekker en daarna deze toegezonden informatie weer terugsturen naar “zijn” geldverstrekker. Het is wenselijk dat de AFM direct contact onderhoudt met de AP over dergelijke issues, omdat door een eenvoudige en snelle informatievoorziening ook het adviestraject kan verbeteren, wat in het directe belang van de klant is.

Nazorg:

Buro Toekomst is groot voorstander van doorlopend service voor consumenten. Daarbij moet duidelijk zijn dat de werkzaamheden niet gratis uitgevoerd kunnen worden door een adviseur. Het wordt tijd dat dit breder wordt gecommuniceerd naar consumenten, ook door de toezichthouder. Hiermee worden consumenten financieel weerbaarder, wat in het belang van de consument is, een in breder perspectief ook voor de gehele Nederlandse samenleving.

4. Verantwoorde woonlasten

Niet alleen kan gekeken worden naar de maximale hypotheek en naar passendheid op basis van het netto besteedbaar inkomen, waarbij ook rekening wordt gehouden met te verwachten wijzigingen in de persoonlijke c.q. financiële situatie, maar tevens kan gekeken worden hoe de klantwens zich verhoudt tot de alternatieven. Daarbij kan met name gedacht worden aan de situatie dat een woningaankoop op het eerste gezicht niet haalbaar zou zijn. In die situatie kan ook gekeken worden wat het alternatief is: een huurwoning. Wat betekent dat in financiële zin en passendheid bij de gezinssituatie (een twee kamer huurappartement is niet echt passend bij een gezin met meerdere kinderen) en wat de ontwikkeling daarvan is in de toekomst. Een huurwoning zal normaliter jaarlijks in huur stijgen, terwijl door de aankoop van een woning vermogen wordt opgebouwd en de financiële situatie juist verbeterd en gelijktijdig de rente voor lange periode vastgezet kan worden waardoor lasten veel beter te plannen zijn naar de toekomst. Ook zal in een situatie waarin de hypotheek op enig moment minder betaalbaar wordt, altijd besloten worden om de woning alsnog te verkopen en de overwaarde te gebruiken voor het oplossen van financiële vraagstukken. Denk hierbij aan de situatie van een ondernemer die verwacht dat zijn onderneming op pensioendatum veel geld zal opbrengen, maar zich bewust is van onzekerheid over de opbrengst en accepteert dat hij eventueel zal moeten verhuizen naar een huurwoning.

Het is een denkfout te stellen dat alleen bij koopwoningen het risico bestaat van prijsdalingen. Overigens speelt dit risico meestal slechts een beperkte periode als we naar de ontwikkeling van de huizenprijzen kijken in de afgelopen 50 jaar.

Bij huurwoningen zijn er twee risico's:

- Als een huurwoning te duur is geworden door persoonlijke omstandigheden, dan wordt vaak gesteld dat men eenvoudig kan verhuizen naar een goedkopere woning. Dat is echter zeer de vraag gezien de krapte op de huurwoningmarkt. Er is een reële kans dat er geen goedkopere woning beschikbaar is, zeker niet op korte termijn.
- Bij een huurwoning wordt geen kapitaal opgebouwd in de woning. Feitelijk kan een deel van de huur als maandelijkse waardedaling worden gezien in vergelijking met een koopwoning, voor het deel dat gelijk is aan de aflossingsverplichting.

In de beoordeling of een aankoop wel of niet passend is, is het naar mening van Buro Toekomst een goede adviespraktijk om de vergelijking met een het alternatief mee te wegen.

In de TRHK staan regels en normen voor het bepalen van een maximale hypotheek op basis van LTI en LTV. Het is echter wenselijk dat de AFM zich in zijn leidraden uitspreekt in welke gevallen in ieder geval geen toetsing op LTI nodig is.

Bijvoorbeeld in de situatie dat een hypothecaire maandlast minder dan €500 per maand bedraagt. Het is in principe voor de huidige huurder niet mogelijk om een woning te huren met een lagere maandlast dan €500 per maand, zelfs niet met huursubsidie. Dit betekent dat een consument die geen woning zou mogen aankopen (of de hypotheek wijzigen) omdat dit volgens de LTI niet betaalbaar is, maar wel onder de €500 per maand blijft, gedwongen naar een huurwoning moet met hogere lasten dan wel gedwongen in een oude – mogelijk veel te grote – woning moet achterblijven.

5. Rentevastperiode

-

6. Verduurzaming

-

7. Fiscaliteit

Het bepalen van het Eigen Woning Verleden is een van de grootste knelpunten én irritaties in het hypotheekadviestraject.

De situatie kan zeer complex zijn, waarbij menig consument zelf geen goed beeld heeft van de situatie.

De leidraad geeft aan: “Indien het ondanks alle inspanningen niet mogelijk blijkt om het volledige fiscale verleden te reconstrueren, en de adviseur daardoor met aannames heeft gewerkt, moet de adviseur deze aannames en de bijbehorende onzekerheden duidelijk vastleggen en met de klant bespreken.

De adviseur legt de gegevens vast in het adviesrapport en zorgt ervoor dat deze een duidelijke rol spelen in het uiteindelijke advies dat aan de klant wordt gegeven. Het is daarmee voor de klant duidelijk wat de fiscale gevolgen zijn van het advies.”

Om als adviseur het Eigen Woning Verleden goed te kunnen berekenen moeten alle stukken voorhanden zijn en geanalyseerd worden. Het beschikbaar krijgen van die relevante stukken is in veel gevallen zo goed als onmogelijk. Dit betekent dat consumenten heel veel moeite moeten gaan verrichten en mogelijk veel kosten gaan maken door bijvoorbeeld het opvragen van aktes bij notarissen en oude stukken bij geldverstrekkers. Het is daarbij zeer de vraag of die informatie nog opvraagbaar is.

Daarnaast is het opnieuw herleiden van het Eigen Woning Verleden voor de adviseur zeer tijdrovend, want zal moeten betekenen dat de kosten voor de consument fors zullen oplopen. Hierbij ontstaat een groot risico dat bepaalde partijen in de markt het Eigen Woning Verleden niet goed doorrekenen en daardoor lagere kosten kunnen doorberekenen dan de echte adviseurs die dit wel helemaal correct willen uitvoeren. Het gevolg is aldus een perverse prikkel om juist niet het Eigen Woning Verleden goed in kaart te brengen en snel terug te vallen op de genoemde tekst dat de adviseur het fiscale verleden niet heeft kunnen reconstrueren.

Buro Toekomst is van mening dat er op dit specifieke punt meer richting gegeven moet worden door de AFM door begrenzings van de onderzoeksplicht aan te geven: De AFM kan bepalen dat voor het bepalen van het Eigen Woning Verleden de adviseur kan en mag uitgaan van:

- De meest recente IB-aangifte in combinatie met de definitieve aanslag
- De notariële aankoop- en hypotheekgegevens van de huidige woning en hypotheek
- Het adviesrapport opgesteld bij het aangaan van de huidige hypotheek
- De verklaring van de consument over de bij hem/haar bekende gegevens van het Eigen Woning Verleden

De adviseur moet niet verplicht worden om verder onderzoek te dan op basis van bovengenoemde gegevens. Het ontbreken van de aankoopgegevens en/of adviesrapport zoals hierboven vermeld zou een adviseur niet aangerekend moeten worden, mits dit is opgevraagd bij de consument.

Het is van belang dat de AFM zich hierover uitsprekt omdat dit ook richting geeft aan de uitspraken van het Kifid. Het is zeer wenselijk dat de AFM en Kifid op één lijn zitten ten aanzien van wat verwacht mag worden van een adviseur.

8. Het Hypotheekproduct

In de praktijk horen wij verschillende partijen zeggen dat alle opties doorgerekend moeten worden. Dit is niet wat vermeld staat in de leidraad, maar leeft toch wel in de adviseurswereld.

Het zou duidelijk zijn als de leidraad daar expliciet melding van maakt. Als voor een klant bijvoorbeeld een lineaire hypotheek niet passend is bevonden door de adviseur, waarom zou die dan doorgerekend moeten worden. Datzelfde geldt voor bijvoorbeeld het afdekken van het risico van overlijden: als een klant aangeeft dat hij graag de gehele hypotheek afgelost wil zien bij een eventueel vroegtijdig overlijden én de maandlast daarvan is beperkt en daarmee blijft de hypotheek (ruimschoots) betaalbaar, dan heeft het geen zin doorrekeningen te doen van de minimaal vereiste dekking, en zeker niet om die op te nemen in een adviesrapport, omdat die daardoor in omvang toeneemt en minder goed leesbaar is. Het gaat om wat relevant is.

9. Life events

-

10. Oversluiten

-

Met vriendelijke groet,

Auke Gijsbertse
Directeur Buro Toekomst

1.12 Adfiz en OvFD

Namens Adfiz, de branchevereniging van onafhankelijk financieel adviseurs en OvFD, Organisatie van Financiële Dienstverleners, maak ik graag gebruik van de gelegenheid om te reageren op Concept Leidraad Hypotheekadvisering (consultatieversie december 2025).

Adfiz en OvFD hebben met interesse kennisgenomen van de consultatieversie van de geactualiseerde Leidraad Hypotheekadvisering. Wij onderschrijven het doel van deze Leidraad: handvatten bieden die bijdragen aan passende en verantwoorde keuzes en consumenten inzicht geven.

In de consultatieversie missen wij echter nog het principe van ‘advies op maat’ als fundament voor betaalbare en zinvolle hypotheekadvisering. Terwijl dit principe wel indirect terugkomt in met name hoofdstuk 2 van de Leidraad. Door ‘advies op maat’ duidelijk te positioneren wordt de Leidraad proportioneel en een document dat herkenbaar richting geeft aan de toepassing van alle thema’s.

In deze reactie lichten wij eerst drie punten toe die naar ons oordeel leidend moeten zijn voor de toepassing van de Leidraad: het expliciet verankeren van ‘advies op maat’, het voorkomen dat de Leidraad in de praktijk als afvinklijst gaat functioneren en de manier waarop het uitgavenpatroon consequent moet meewegen in de betaalbaarheidsbeoordeling. In de bijlage werken wij deze lijn uit per relevant hoofdstuk van de concept-Leidraad.

1. ‘Advies op maat’ als overkoepelend toetsingskader

De AFM benadrukt in de Leidraad dat hypotheekadvies nooit standaard is en de Leidraad niet volledig kan zijn. Financieel adviseurs moeten proportioneel, risicogebaseerd en klantgericht kunnen adviseren. Alleen onderwerpen waar de specifieke klantomstandigheden aanleiding voor geven, moeten onderzocht en uitgewerkt worden in het advies.

Met ‘advies op maat’ of ‘dienstverlening op maat’ heeft de AFM hiervoor een werkbare benadering geïntroduceerd die op drie waarborgen/pijlers steunt:

- zorgvuldig uitvragen,
- relevante risico’s wegen en
- gemotiveerd vastleggen waarom een beperkte of juist bredere scope passend is.

Dit is heel concreet ingevuld bij hypotheekadvies rondom verduurzaming, waar de AFM in 2024 handvatten heeft gegeven voor ‘advies op maat’.³

Door het principe ‘advies op maat’ ook in de Leidraad op te nemen, wordt benadrukt dat de Leidraad niet moet worden gelezen als een afvinklijst. Daarnaast wordt zo voorkomen dat adviseurs onvoldoende professionele ruimte ervaren om onderwerpen die aantoonbaar niet relevant zijn, proportioneel te behandelen.

³ [Advies op maat ook mogelijk voor aanvullende hypotheek duurzaamheidsmaatregelen](#)

Het principe ‘advies op maat’ sluit naadloos aan bij de visie die de AFM in hoofdstuk 2 van de concept Leidraad neerlegt. De AFM benadrukt daarin terecht de zelfstandige rol van de financieel adviseur als professional die zich niet louter laat leiden door klantwensen, maar een eigen, onderbouwd oordeel vormt. Dit impliceert óók dat de financieel adviseur de ruimte moet krijgen – en het vertrouwen moet ervaren – om op basis van zijn expertise de reikwijdte van het advies te bepalen. Een financieel adviseur die geacht wordt kritisch door te vragen bij tegenstrijdigheden, is bij uitstek ook een professional die kan beoordelen welke onderwerpen in een specifieke casus wel of geen verdieping behoeven. Een dwingende checklist benadering verdraagt zich slecht met deze professionele autonomie.

Om dit te verduidelijken vragen wij de AFM om de volgende tekst in de Leidraad Hypotheekadviesing op te nemen in hoofdstuk 2 (De rol van de adviseur):

Advies op maat als uitgangspunt voor het adviestraject

Bij de toepassing van deze leidraad staat advies op maat centraal. Dit betekent dat de adviseur, vanuit zijn professionele en zelfstandige rol, per dossier bepaalt welke informatie nodig is en welke onderwerpen verdieping vragen om de klant inzicht te geven en een passend advies te kunnen geven. De adviseur legt de gemaakte keuzes en kernoverwegingen begrijpelijk vast, zodat inzichtelijk is waarom het advies passend is: welke omstandigheden zijn uitgevraagd, welke risico's zijn relevant geacht, welke keuzes zijn gemaakt en waarom.

De Leidraad Hypotheekadviesing is daarmee geen uniform procesvoorschrift. Het toetsingspunt is de kwaliteit van de afweging en de vastlegging daarvan, niet of alle voorbeelden of mogelijke aandachtspunten volledig zijn geraakt.

2. Leidraad Hypotheekadviesing als handreiking en niet als regel

Het is fijn dat de AFM benadrukt dat de Leidraad geen wet- of regelgeving is, geen volledig handboek kan zijn en dat hypotheekadvies nooit standaard is. De praktijk, echter, is weerbarstiger: teksten van toezichthouders, zoals deze Leidraad van de AFM, worden door veel partijen al snel gelezen als feitelijke norm. Hoe concreter en omvangrijker de Leidraad wordt, hoe groter het risico dat ‘goede praktijken’ onbedoeld veranderen in een checklist die standaard moet worden afgevinkt en uitgeschreven.

Hierdoor verschuift de focus van het adviesgesprek (inzicht geven) naar het adviesrapport (bewijzen dat alles is behandeld). Een omvangrijker rapport leidt daarbij niet per definitie tot betere begrijpelijkheid of betere consumentenuitkomsten, maar wel tot meer tijdsbesteding, meer administratieve verantwoording en dus hogere advieskosten.

Wij helpen als branchevereniging de AFM daarom graag om in de definitieve Leidraad en in verdere communicatie rondom hypotheekadviesing te benadrukken dat voorbeelden en ‘goede praktijken’ geen minimumlijst vormen, en dat kwaliteit primair wordt beoordeeld op de professionele afweging en de vastlegging daarvan, niet op het ‘volledig raken’ van alle voorbeelden. Dit geldt nadrukkelijk zowel voor hypotheekadviesing door financieel adviseurs als voor de manier waarop toezicht wordt gehouden op de kwaliteit daarvan. Dossiervorming en -beoordeling gaat over de kwaliteit van de redenering en vastlegging, en niet over het volledig afvinken van alle punten uit de Leidraad Hypotheekadviesing.

3. ‘Advies op maat’ ook buiten de leennormen

In de Leidraad Hypotheekadviesing wordt aangegeven dat de adviseur verder moet gaan dan alleen bepalen of de hypothecaire lening past in de leennormen. De adviseur moet ook kijken naar uitgavenpatroon en spaargedrag van de klant en naar voorzienbare wijzigingen in de financiële situatie van de klant. Wij zijn het hier mee eens.

Maar dit werkt nadrukkelijk twee kanten op. Elke klantsituatie is uniek en elk hypotheektraject is maatwerk omdat in elke situatie andere variabelen spelen, zoals de AFM zelf ook aangeeft. Deze benadering geldt vanzelfsprekend in situaties waarin de leennormen voldoende ruimte bieden. Maar dat

geldt uiteraard, ook in situaties waarin de leennormen onvoldoende ruimte bieden, maar die ruimte wel te vinden is in het daadwerkelijke (zuinige) uitgavenpatroon van de klant. Wij dringen erop aan dat de AFM dit punt ook nadrukkelijk opneemt in de definitieve Leidraad Hypotheekadviesing.

Conclusie

Adfiz en OvFD steunen de actualisatie van de Leidraad Hypotheekadviesing en de ambitie om hypotheekadvies actueel, duidelijk en praktisch toepasbaar te maken. Om dat doel te bereiken is het essentieel dat de definitieve Leidraad niet onbedoeld leidt tot checklistwerking en stapeling. Wij doen daarom een dringend beroep op de AFM om 'advies op maat' expliciet als fundament en uitgangspunt van de volledige Leidraad te verankeren, zodat professionele oordeelsvorming, proportionaliteit en uitvoerbaarheid zichtbaar leidend zijn en het consumentenbelang het best wordt gediend.

Vervolg

Wij zijn uiteraard graag bereid een nadere (mondelijke) toelichting te geven op deze consultatiereactie en gaan graag verder met u in gesprek om de Leidraad Hypotheekadviesing van de AFM te optimaliseren voor gebruik in de dagelijkse adviespraktijk.

Met vriendelijke groet,

Marc van Westerlaak en Christian Dijkhof
Adviseur Public Affairs en Beleid Voorzitter OvFD

Bijlage: input per hoofdstuk

Hoofdstuk 2 concept-Leidraad - De rol van de adviseur

De uitgangspunten in dit hoofdstuk sluiten goed aan bij de professionele standaard van onafhankelijke financieel adviseurs. De adviseur vormt een zelfstandig oordeel, stelt kritische vragen en laat zich niet uitsluitend leiden door klantwensen of de uitkomst van een acceptatietoets. Dit is precies de professionaliteit die adviseurs zelf voorstaan en die de AFM hier terecht als normatief vertrekpunt kiest.

Daarbij hoort ook dat de Leidraad Hypotheekadviesing die professionaliteit expliciet faciliteert. In lijn met onze input in de paragrafen 1 en 2 van deze reactie betekent dit dat de Leidraad de adviseur ruimte moet geven om reikwijdte en diepgang naar eigen inzicht te bepalen, mits dat zorgvuldig is onderbouwd en vastgelegd. Als die ruimte niet glashelder is, werkt de Leidraad in de praktijk onbedoeld als een checklist, met als gevolg dat adviseurs óf 'op veilig' gaan en alles uitputtend vastleggen, óf zich juist defensief beperken tot het minimale om discussie te vermijden. Beide uitkomsten zijn strijdig met het professionele beeld dat de AFM in dit hoofdstuk neerzet en die de branche ambieert.

De toepassing van dit hoofdstuk vergt daarom dat de Leidraad in de toezichtpraktijk en in de keten eenduidig wordt gelezen als: toetsing op de kwaliteit van de afweging en vastlegging, niet op het volledig 'raken' van alle mogelijke aandachtspunten.

Hoofdstuk 3 concept-Leidraad - Het adviestraject

Adfiz en OvFD herkennen de beschrijving van het adviestraject en onderschrijft het belang van een gedegen inventarisatie, passende analyse en begrijpelijke vastlegging. Tegelijkertijd is juist dit hoofdstuk in de praktijk bepalend voor de administratieve last, omdat processtappen snel worden vertaald naar uniforme formats, vaste dossieropbouw en standaardteksten.

Daarom is het belangrijk dat in de Leidraad expliciet wordt gemaakt dat het adviestraject niet in alle gevallen dezelfde diepgang kent. Het uitgangspunt 'advies op maat' vereist dat de adviseur op basis van zorgvuldig uitgevraagde omstandigheden de scope proportioneel bepaalt en de gemaakte keuzes onderbouwt en vastlegt. Dit geldt voor het gehele adviestraject, vanaf het eerste oriënterende gesprek.

Ook hier geldt dat aandacht voor het adviesrapport niet mag leiden tot een prikkel om dossiers vooral 'vol' te schrijven. Een omvangrijker rapport is niet per definitie begrijpelijker of beter; het rapport moet de kern van de afweging inzichtelijk maken en de klant helpen begrijpen waarom het advies passend is. De Leidraad moet dit expliciet ondersteunen, omdat anders het risico ontstaat dat proces en bewijsvoering leidend worden in plaats van inhoud en klantinzicht.

Nazorg

De consultatieversie benoemt bovenwettelijke nazorg als onderdeel van het bredere adviestraject. Dit is terecht, maar vergt ook een expliciete afbakening in de toepassing: nazorg is per definitie dienstverlening op maat en hangt samen met de afspraken die adviseur en klant maken, de complexiteit van de situatie en de mate waarin wijzigingen in de persoonlijke omstandigheden of het product daartoe aanleiding geven.

Wij verwachten dat de AFM in de Leidraad en in toezichtcontext duidelijk maakt dat nazorg niet als een uniforme, standaard 'vervolgplicht' kan worden uitgelegd, maar dat het gaat om heldere verwachtingen en afspraken die tussen de klant en de financieel adviseur gemaakt zijn. Daarbij kan het ook expliciet voorkomen dat een klant aangeeft *geen* behoefte te hebben aan bovenwettelijke nazorg.

Hoofdstuk 5 concept-Leidraad - Rentevastperiode

De keuze van de rentevastperiode is belangrijk voor betaalbaarheid, risicoprofiel en handelingsruimte. Het is terecht dat de Leidraad dit niet neerzet als een automatische keuze op basis van 'laagste rente', maar als een keuze die past bij de financiële situatie, risicohouding en toekomstplannen.

Juist daarom moet de Leidraad hier ook voorkomen dat de praktijk verschuift naar standaardisering via vaste scenario-sets en uitputtende stresstesten die primair dienen om dossiers 'toezichtbestendig' te maken. 'Advies op maat' betekent dat de adviseur de diepgang proportioneel bepaalt: soms past een uitgebreide scenario-analyse met alternatieven, terwijl in andere gevallen een kernachtige onderbouwing volstaat, bijvoorbeeld bij een uitgesproken voorkeur voor zekerheid of bij een stabiele inkomens- en lastensituatie. Het toetsingspunt is dan de kwaliteit van de afweging en de vastlegging, niet de omvang van de doorrekening.

Verder vergt een juiste toepassing dat de Leidraad expliciet erkent dat de keuze voor rentevastperiode in de praktijk vaak samenhangt met relevante productvoorwaarden (zoals verhuizen/meenemen en flexibiliteit). Die samenhang mag worden betrokken voor zover dat aansluit op het verwachte woon- en levensloopscenario van de klant, zonder dat dit ontaardt in een verplicht uitputtend overzicht van contractdetails.

Hoofdstuk 6 concept-Leidraad - Verduurzaming

De Leidraad besteedt nadrukkelijk aandacht aan verduurzaming. Wij begrijpen dat dit onderwerp, mede gezien ontwikkelingen in de markt, een zichtbare plaats heeft gekregen.

Daarbij is het belangrijk dat de rolafbakening helder blijft: de financieel adviseur weegt primair de financiële consequenties en de passendheid binnen het hypotheekadvies, maar hoeft geen energie-expert te zijn. Waar specifieke technische kennis nodig is over maatregelen, opbrengsten of uitvoering, moet een verwijzing naar een energieadviseur of andere deskundige als passend en voldoende worden erkend.

Funderingsproblematiek

Ditzelfde geldt voor funderingsproblematiek. Wij onderschrijven dat adviseurs relevante risico's moeten signaleren en klanten moeten helpen de financiële consequenties te overzien. Tegelijkertijd is funderingsproblematiek primair een bouwkundig en vastgoedketen-vraagstuk. De adviseur is geen funderingsexpert en ook niet de partij bij wie de object- en gebiedsinformatie het eerst logisch boven tafel komt.

Daarbij is de branche – op aangeven van het ministerie van Financiën – met ketenpartijen bezig om de informatiepositie rond funderingsproblematiek te verbeteren en funderingsinformatie zo vroeg mogelijk in het proces beschikbaar te krijgen; de AFM is daarbij ook betrokken. Dit traject is juist bedoeld om de informatiepositie in de keten te verbeteren, waarbij het zwaartepunt waarschijnlijk komt te liggen bij partijen die eerder in het koopproces betrokken zijn en niet bij de financieel adviseur.

Wij verwachten van de AFM daarom dat de verwachting in de Leidraad rolzuiver wordt beschreven: de adviseur heeft een signalerende taak op basis van redelijkerwijs beschikbare informatie (bijvoorbeeld uit taxatie- en processtukken) en duidt vervolgens de mogelijke financiële gevolgen en handelingsopties voor de klant.

Cruciaal hierbij is dat de AFM verduidelijkt wat in dit kader onder ‘globale kennis’ wordt verstaan. Als daarmee wordt bedoeld dat de adviseur zich bewust is van het bestaan van regionale risico’s en het onderwerp bespreekbaar maakt bij signalen of aanwijzingen, is dat werkbaar. Als echter wordt verwacht dat adviseurs zelf actief risicokaarten/registraties moeten raadplegen en risico’s technisch moeten duiden, ontstaat een onrealistische verwachting die ook aansprakelijkheidsrisico’s kan vergroten.

Hoofdstuk 7 concept-Leidraad - Fiscaliteit

Adfiz en OvFD onderschrijven dat fiscaliteit en hypotheekverleden wezenlijk zijn voor een juiste inschatting van woonlasten en verantwoord advies, zeker bij doorstromers. Tegelijkertijd kan een te vergaande verwachting in de Leidraad leiden tot een impliciete reconstructieplicht van (soms decennialange) fiscale geschiedenis, terwijl adviseurs afhankelijk zijn van de beschikbaarheid van documenten en de mate waarin gegevens redelijkerwijs te verifiëren zijn.

Het is belangrijk om in de Leidraad Hypotheekadvisering op te nemen dat de adviseur handelt op basis van informatie die redelijkerwijs beschikbaar en verifieerbaar is. Indien reconstructie na redelijke inspanning niet mogelijk is, moet de Leidraad expliciet maken dat het werken met prudente aannames, inclusief transparante vastlegging van de onzekerheden en gekozen uitgangspunten, volstaat zonder dat dit als omissie in het adviesdossier kan worden aangerekend.

Ook hier is ‘advies op maat’ de sleutel: wanneer de fiscale positie eenvoudig is, moet de Leidraad ruimte bieden om dit onderwerp proportioneel te behandelen, mits de relevante omstandigheden zorgvuldig zijn vastgesteld.

Hoofdstuk 8 concept-Leidraad - Het hypotheekproduct

In de consultatieversie valt op dat het ‘hypotheekproduct’ en productvoorwaarden een nadrukkelijker plaats krijgen. Wij begrijpen dat dit in bepaalde situaties essentieel is voor passend advies, maar willen voorkomen dat dit onderdeel in de keten wordt opgevat als een verplichting om standaard een uitputtende voorwaardenvergelijking op te nemen. Ook hier moet ‘advies op maat’ leidend zijn: bespreek en motiveer vooral die productkenmerken die, gezien het klantprofiel en het verwachte woon- en levensloopscenario, daadwerkelijk relevant zijn voor de keuze en betaalbaarheid.

Hoofdstuk 9 concept-Leidraad - Life events

Aandacht voor life events is belangrijk omdat wijzigingen in inkomen, gezinssituatie en woonwensen grote gevolgen kunnen hebben voor betaalbaarheid en risico’s rondom de woningfinanciering. De Leidraad zet terecht aan tot een onderzoekende houding, zodat klanten niet alleen kiezen op basis van het ‘nu’, maar ook inzicht krijgen in kwetsbaarheden en handelingsopties.

De Leidraad moet hier echter expliciet borgen dat de behandeling van life events risicogebaseerd is, anders wordt dit hoofdstuk in de keten onvermijdelijk een standaardscenario-set die elk dossier moet doorlopen. Dat leidt tot onevenredige lasten zonder dat dit de klant altijd helpt. De kern is dat relevante risico’s worden besproken, dat de klant begrijpt wat de mogelijke consequenties zijn en dat wordt vastgelegd welke afweging is gemaakt. De mate van uitwerking varieert per situatie; dat is geen afwijking maar het logische gevolg van professioneel advies.

Bovendien moet de Leidraad ruimte laten voor bewuste keuzes van de klant. Wanneer een klant na heldere toelichting besluit bepaalde risico's zelf te dragen, hoort dat binnen de professionele norm te passen, mits dit zorgvuldig is besproken en vastgelegd en de financiering verantwoord blijft. De adviseur moet zich in dat geval niet gedwongen voelen het traject te verzwaren of dienstverlening te beëindigen enkel om het dossier 'afgevinkt' te krijgen.

Relatiebeëindiging

Wij vinden het belangrijk dat relatiebeëindiging een wezenlijk financieel risico is dat in het hypotheekadvies bespreekbaar moet worden gemaakt. Bespreken van relatiebeëindiging draagt bij aan inzicht bij de klant en voorkomt dat kwetsbaarheden pas aan het licht komen op het moment dat het te laat is. Het onderwerp leeft ook nadrukkelijk in de adviespraktijk: zo heeft Adfiz een specifiek kennisportaal ingericht over dit onderwerp om financieel adviseurs te ondersteunen bij het herkennen van aandachtspunten en het voeren van het gesprek.

Tegelijkertijd vereist een werkbare toepassing van de Leidraad een heldere rolafbakening. De financieel adviseur is verantwoordelijk voor het inzichtelijk maken van financiële consequenties en het wegen van betaalbaarheid en risico's binnen het hypotheekadvies, maar is geen fiscaal jurist en geen notaris. Van de adviseur mag worden verwacht dat hij relevante vragen stelt, risico's duidt, waarschuwt voor mogelijke gevolgen en vastlegt dat het onderwerp is besproken. Waar juridische of notariële vastlegging of civielrechtelijke duiding nodig is – bijvoorbeeld rond samenlevingscontracten, testamenten, eigendoms- en draagplichtafspraken of pensioenregistratie – hoort een verwijzing naar een notaris of andere deskundige als passend en voldoende te gelden.

Deze rolzuiverheid is essentieel om te voorkomen dat een goedbedoeld aandachtspunt in de praktijk onttaardt in een impliciete verplichting tot juridisch inhoudelijke advisering of een onevenredige dossiervorming. Daarmee blijft de Leidraad uitvoerbaar, terwijl het doel overeind blijft: klanten tijdig bewust maken van een financieel relevant risico en hen stimuleren om waar nodig passende vervolgstappen te zetten.

Hoofdstuk 10 concept-Leidraad - Oversluiten

Oversluiten wordt in de Leidraad Hypotheekadvisering gepositioneerd als een adviesmoment, omdat omstandigheden en uitgangspunten kunnen zijn veranderd en omdat de klant een beslissing neemt met langjarige gevolgen. Tegelijkertijd is oversluiten in de praktijk vaak een traject waarin de klantvraag afgebakend is en er al veel recente klantinformatie beschikbaar is, zeker bij een bestaande adviesrelatie of een recent dossier. De meerwaarde zit dan niet in het volledig opnieuw doorlopen van alle stappen, maar in een gerichte herbeoordeling van relevante veranderingen, aannames en risico's. Dus ook hier geldt 'advies op maat'.

In de Leidraad wordt een termijn genoemd van vijf jaar waarbinnen nog gebruik kan worden gemaakt van informatie uit het vorige adviestraject. Deze termijn is zeer arbitrair en heeft weer het risico in zich dat dit als regel wordt gehanteerd. Afhankelijk van de informatie moet de financieel adviseur zelf een professionele inschatting maken van de bruikbaarheid van gegevens uit een eerder adviestraject en kunnen aangeven waarom bepaalde keuzes worden gemaakt. Wij adviseren dan ook de genoemde termijn van vijf jaar uit de Leidraad te verwijderen.

Het is van belang dat "nieuw adviesmoment" in het kader van eventueel oversluiten van de hypotheek niet automatisch wordt gelezen als "volledig nieuw dossier in alle gevallen". Een proportionele aanpak vereist dat hergebruik van recente, betrouwbare klantinformatie mogelijk is, mits vastligt welke gegevens zijn herbevestigd, welke wijzigingen relevant zijn en waarom de gekozen scope toereikend is.

Dit is temeer van belang nu "oversluiten" in de consultatieversie breder wordt ingevuld dan in de eerdere Leidraad en ook situaties omvat waarin het rentecontract vervroegd wordt opengebroken of 'overgezet'. Juist bij dit soort relatief afgebakende klantvragen is een proportionele benadering onmisbaar: een

gerichte beoordeling van kosten/baten, risico's en betaalbaarheid, met een duidelijke maar niet uitputtende vastlegging van de kernoverwegingen.

Bij oversluiten kunnen fiscale aspecten een rol spelen, bijvoorbeeld bij de (on)mogelijkheden rond renteaftrek, meefinancieren van kosten of de gevolgen van het hypotheekverleden. In de Leidraad wordt terecht aangegeven dat de adviseur waar nodig kan doorverwijzen naar een fiscalist. Dit moet in de toepassing ook daadwerkelijk als passend en voldoende gelden: de adviseur duidt de financiële consequenties binnen het hypotheekadvies, maakt onzekerheden transparant en schakelt specialistische expertise in waar fiscale duiding bepalend is. Wij verwachten dat de AFM dit rolzuiver hanteert en voorkomt dat in de praktijk een impliciete verplichting ontstaat tot volledige fiscale reconstructies of juridische duiding in het oversluitdossier, terwijl doorverwijzen en het vastleggen van de gemaakte afweging juist onderdeel is van professioneel handelen

1.13 Een financieel dienstverlener

Beste heer/ mevrouw,

Ik heb de leidraad Hypotheekadvisering met interesse doorgenomen en wil graag mijn reactie geven.

De leidraad is in zijn algemeenheid duidelijk. Toch heb ik enkele vragen/ opmerkingen:

- Ik ben benieuwd naar de verantwoordelijkheid die bij adviessoftware wordt gelegd. Onderaan pagina 5 van de leidraad lees ik wel over een inspanningsverplichting bij de adviseur voor controle van de juistheid van de berekeningen, alleen ben ik ook benieuwd naar hoe de verantwoordelijkheid van de softwarebedrijven is. De reden waarom ik dat vraag is dat wij de afgelopen jaren meermaals richting de adviessoftware opmerkingen hebben gemaakt over bepaalde situaties/ berekeningen. Die kwamen dan bij toeval in beeld. Helaas werden die opmerkingen niet altijd direct en goed verwerkt. Met omslachtige werkwijzen tot gevolg. Bij bijvoorbeeld arbeidsongeschiktheid zijn er zoveel scenario's te berekenen dat het geen doen is om die handmatig na te rekenen. Door ook een verantwoordelijkheid bij de software neer te leggen zijn zij ook sneller bereid om dingen aan te passen/ te verbeteren. Kunt u mij aangeven hoe de AFM daarnaar kijkt?
- Op pagina 8 staat dat het adviesrapport op papier of digitaal wordt meegegeven. In de praktijk bespreken wij in een adviesgesprek (het gesprek waarin de aan te vragen hypotheek en verzekeringen worden besproken) ons advies en lichten wij dit mondeling toe. Het adviesrapport wordt echter naderhand opgesteld en dat is feitelijk tijdens het bemiddelingstraject, omdat je soms met rentewijzigingen te maken hebt waardoor de hypotheek snel aangevraagd moet worden. Het adviesrapport hebben wij wel af voordat de definitieve offerte wordt uitgebracht. Vervolgens nemen wij het volledige adviesrapport door met de klanten voordat de definitieve offerte wordt ondertekend. Onze klanten tekenen er ook voor dat het adviesrapport met hen is doorgenomen voordat ze de definitieve offerte hebben getekend. Kunt u mij aangeven hoe de AFM daarnaar kijkt?

Ik zie uw reactie graag tegemoet.

Met vriendelijke groet,

1.14 Kifid

Inleiding

Kifid maakt graag gebruik van de mogelijkheid om te reageren op de consultatie over de voorgestelde actualisering van de Leidraad Hypotheekadviesing (hierna: de Leidraad). Wij zullen onze reactie beperken tot onderdelen die raken aan de taak van Kifid.

Over Kifid

Kifid is het deskundige en toegankelijke klachtenloket voor mensen met een klacht over een financieel product of dienst van een bank, verzekeraar of andere financiële dienstverlener. Mensen met een klacht over hun kredietregistratie bij BKR kunnen ook bij Kifid terecht. Dat geldt ook voor mensen met een incassotuchtklacht over een geregistreerde incassodienstverlener.

Jaarlijks ontvangt Kifid meerdere klachten over hypotheekadviesing.⁴ Daaruit blijkt onder andere dat het belangrijk is dat er sprake is van goede en duidelijke communicatie vanuit de adviseur richting de consument gedurende het adviestraject. De toets die Kifid in haar uitspraken hanteert, vindt zijn grondslag in de wettelijke verplichting van een adviseur om bij het uitvoeren van zijn (advies)opdracht de zorg van een ‘goed opdrachtnemer’ in acht te nemen.⁵ Of er sprake is van een zorgplichtschending hangt wel altijd af van de specifieke omstandigheden van het geval. De uitspraken van Kifid over hypotheekadvies bevatten aandachtspunten waar een adviseur bij zijn advisering op kan letten. Over het onderwerp hypotheekadvies heeft Kifid ook een zogenoemd Kennisdocument op haar website gepubliceerd.⁶

Hierna volgt onze reactie op de voorgestelde aanpassingen in de Leidraad.

Aandachtspunten

Kifid erkent het belang van goede en onafhankelijke advisering van consumenten over het (kunnen) verkrijgen van een hypothecair krediet. Wij vinden het een verbetering dat de verschillende afleveringen van de serie leidraden over hypotheekadvies nu in één document zijn samengevoegd. Graag brengen wij de volgende vijf punten onder uw aandacht.

1. Aan hoofdstuk 2 zou kunnen worden toegevoegd dat de (onafhankelijke) hypotheekadviseur handelt in het belang van de klant en dat hij zich daarbij dient te gedragen als goed opdrachtnemer. En dat een passend advies niet altijd de meest goedkope oplossing hoeft te zijn.
2. Wij achten het wenselijk dat in hoofdstuk 2 ook wordt opgenomen dat de adviseur rekening dient te houden met bepaalde termijnen, bijvoorbeeld de termijn van het financieringsvoorbepaald of de geldigheidsduur van een renteaanbod. En dat de adviseur indien nodig de klant wijst op de gevolgen van het laten verlopen van dergelijke termijnen.
3. De tweede alinea op pagina 6, die luidt:
“In veel gevallen leidt een advies over hypothecair krediet ook tot de bemiddeling van een hypotheek bij een kredietaanbieder. Maar omdat deze leidraad ziet op de adviesnorm van artikel 4:23 Wft valt het bemiddelingstraject buiten de reikwijdte van deze leidraad.” kan voor de duidelijkheid beter verplaatst worden naar de inleiding.
4. Onder het kopje ‘Kennismaking’ op pagina 6 verdient het ons inziens aanbeveling om ook aandacht te besteden aan de situatie dat een adviseur (aspirant) klanten (vrijblijvend) informeert over wat zij maximaal kunnen lenen op basis van hun inkomen en de geldende leennormen. Dat hij daarmee (nog) niet adviseert, laat staan garandeert, dat zij een dergelijke (maximale) hypotheek ook kunnen krijgen en of dat ook passend is voor hun situatie. Daarvoor is een uitgebreidere inventarisatie nodig

⁴ Zie www.kifid.nl/kifid-kennis-en-uitspraken/uitspraken/; zoek op ‘hypotheekadvies’.

⁵ Artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek.

⁶ <https://www.kifid.nl/kifid-kennis-en-uitspraken/kifid-kennis/ik-ben-ontevreden-over-het-werk-van-mijn-hypotheekadviseur-kan-ik-een-schadevergoeding-eisen/>

en een (getekende) opdracht van dienstverlening waarin de werkzaamheden van de adviseur, met de verschillende fases, duidelijk worden beschreven.

5. In algemene zin willen wij tot slot de noodzaak van goede communicatie tussen de adviseur en de klant benadrukken. In de Kifid-praktijk zien wij dat problemen tussen de adviseur en de klant regelmatig ontstaan als gevolg van (wederzijdse) miscommunicatie. Daarom is het erg belangrijk om duidelijk te communiceren over de rol van de adviseur, de verwachtingen, de gemaakte afspraken en om in duidelijke bewoordingen te waarschuwen voor mogelijke risico's en voor het verstrijken van relevante termijnen.

Tot slot

Wij danken u voor de mogelijkheid die u heeft geboden om te reageren op de voorgestelde aanpassingen van de Leidraad Hypotheekadvies en hopen dat onze opmerkingen helpen om deze nog beter te maken. Wij zien het eindresultaat van de Leidraad met vertrouwen tegemoet.

Met vriendelijke groet,

Eveline Ruinaard

Voorzitter Geschillencommissie tevens directeur Kifid

1.15 Een financieel dienstverlener

Geachte heer/mevrouw,

Wij onderschrijven het doel van de Leidraad om hypotheekadviseurs houvast te bieden bij het invullen van de zorgplicht uit artikel 4:23 Wft en om de kwaliteit van hypotheekadvies verder te versterken. De actualisatie ten opzichte van de eerdere leidraad uit 2011 en de aandacht voor thema's als verduurzaming en life events sluiten aan bij actuele ontwikkelingen in de markt en samenleving, die wij in de dagelijkse praktijk ook (h)erkennen.

Tegelijkertijd constateren wij dat dit type Leidraad, ondanks het expliciete niet-bindende karakter, in hoge mate normerend werkt. Door de gedetailleerde uitwerking van verwachtingen ontstaat het risico dat de leidraad in toezicht en handhaving feitelijk als toetsingskader wordt gehanteerd. Wij achten het wenselijk dat in de definitieve versie duidelijker onderscheid wordt gemaakt tussen wettelijke minimumeisen, toezichtsverwachtingen en voorbeelden van 'best practices'.

Daarnaast signaleren wij een verdere verbreding en verzwaring van de zorgplicht van hypotheekadviseurs. De leidraad verwacht in toenemende mate dat adviseurs aannames maken over toekomstig gedrag, levenskeuzes en aanpassingsvermogen van consumenten. Dit roept vragen op over de balans tussen de professionele verantwoordelijkheid van de adviseur en de eigen verantwoordelijkheid én autonomie van de consument. Niet alle toekomstige risico's en ontwikkelingen zijn voorzienbaar of beïnvloedbaar.

Met name bij het thema verantwoorde woonlasten zien wij een verschuiving van objectieve normen naar meer subjectieve beoordelingen. Dit vergroot de onzekerheid voor adviseurs over de vereiste diepgang van analyses en verhoogt het risico op ex post-beoordelingen met de kennis van latere gebeurtenissen.

Wij ondersteunen het belang van het bespreken van life events, verduurzaming en funderingsrisico's, maar benadrukken het belang van duidelijke afbakening van de adviesrol. Signaleren en informeren dienen onderscheiden te blijven van specialistisch advies buiten de kerncompetentie van de hypotheekadviseur.

Tot slot wijzen wij op de toenemende administratieve en dossierlasten die voortvloeien uit de uitgebreide motiverings- en vastleggingsverwachtingen. Een sterke focus op juridische verdedigbaarheid achteraf kan ten koste gaan van de begrijpelijkheid en effectiviteit van het advies voor de consument.

Wij verzoeken de AFM om bij de definitieve vaststelling van de leidraad expliciet aandacht te besteden aan proportionaliteit, professionele oordeelsruimte en een heldere afbakening van verantwoordelijkheden van de betrokken partijen.

Passend hypotheekadvies blijft mensenwerk, waarin deskundigheid en zorgvuldigheid hand in hand moeten gaan met realisme over onzekerheden en grenzen aan voorspelbaarheid. Als meerdere decennia adviespraktijk mij iets geleerd heeft, is dat er (bijna) niets onvoorspelbaarder is dan een financiële consument op het gebied van wonen.

Daarom wil ik hier ook graag pleiten van het belang van adviesvaardigheden, voor 'de vraag achter de vraag' van de consument, al valt dit wat buiten de scope van deze consultatie. Goede adviesvaardigheden, geven goed advies!

Indien u vragen heeft, dan hoor ik dat graag.

Met vriendelijke groet,

1.16 Nederlandse Vereniging van Banken

Hierbij treft u onze reactie aan op de consultatie van de Leidraad Hypotheekadvisering. Deze richt zich voornamelijk op een aantal nieuwe onderdelen van de voorgestelde leidraad, waarbij wij het ten aanzien van enkele van deze onderdelen van belang achten dat de zorgplicht van een adviseur niet wordt verruimd en dat expliciet gemaakt wordt dat de leidraad geen normstellend karakter heeft of. Tot slot is een aantal tekstuele suggesties opgenomen, die u in de bijlage aantreft. Voor zover onze reactie vragen oproept, kunt u met bovengenoemde contactpersoon contact zoeken.

Allereerst willen we benadrukken dat de opzet van de nieuwe Leidraad Hypotheekadvisering positief ontvangen wordt bij onze leden. De concrete aanbevelingen, duidelijke voorbeelden en verbreding van onderwerpen zijn relevant voor de adviespraktijk.

Pensioen

Wij verzoeken om de tekst over passende hypotheek en de termijn voor pensionering te herzien omdat het nu mogelijk lijkt alsof er sprake kan zijn van overkreditering wanneer er onvoldoende pensioeninkomen zal zijn terwijl een klant nog meer dan tien jaar voor pensionering zit (zie tweede alinea p. 12). Er is dan wel sprake van een verantwoorde hypotheek, maar niet van een passend advies als de adviseur daar geen rekening mee houdt. Daarnaast achten wij het ook van belang te benadrukken dat inschattingen van de financiële situatie op zeer lange termijn per definitie beperkt betrouwbaar zijn, en dat de advisering zich daarom niet verder kan uitstrekken dan wat redelijkerwijs onderbouwd en relevant is.

Rol van de adviseur

Maatschappelijke kwesties

Hoewel wij begrijpen dat de AFM adviseurs wil stimuleren om zich bewust te zijn van maatschappelijke kwesties, zoals funderingsproblematiek, achten wij het wenselijk dat de leidraad meer duiding geeft over wat onder "maatschappelijke kwesties" valt en expliciet aan te geven dat dit enkel betrekking heeft op zaken die relevant zijn voor de financiële situatie of woning van de klant en die redelijkerwijs van de adviseur verwacht mogen worden. Wij merken daarbij op dat een te ruime uitleg van 'maatschappelijke kwesties' in de praktijk kan leiden tot onduidelijkheid over de reikwijdte van de zorgplicht en daarmee tot onbedoelde risico's voor adviseurs.

Onderscheid fasen in het adviestraject

Ten aanzien van het informeren van de klant over mogelijke consequenties suggereert de leidraad dat dit al onderdeel is van de oriëntatiefase. In de praktijk is dit pas zichtbaar na analyse van de informatie en de ontvangen documentatie als onderdeel van het adviestraject. Het lijkt dan ook goed om dit te verduidelijken, waarbij ook explicieter benadrukt kan worden wat verwacht wordt van de adviseur in de adviesfase en de (gratis) oriëntatiefase, welke geen onderdeel uitmaakt van het advies, mede gelet op artikelen in het BGfo ten aanzien van transparante vergoedingen, waarin juist een splitsing is gemaakt tussen informeren en adviseren.

In dit verband achten wij het zinvol om een verwijzing op te nemen of verduidelijking in deze leidraad te geven over de relatie met de AFM Interpretatie informeren en adviseren van december 2021. Dit om meer guidance te geven op welke wijze de adviseur adviseert of informeert, indien deze niet bemiddelt in bepaalde productoplossingen.

Nazorg

Op pagina 9 van de consultatie staat dat adviseurs duidelijk moeten zijn over hoe ver de nazorg reikt. Wij onderschrijven het belang van transparantie richting de klant, maar verzoeken de AFM om in de leidraad expliciet te definiëren wat onder “nazorg” wordt verstaan en welke praktische verwachtingen realistisch en proportioneel zijn. Het is van belang dat klanten vooraf duidelijk wordt gemaakt welke ondersteuning zij na het sluiten van de hypotheek van de adviseur mogen verwachten. Tegelijkertijd moet de leidraad voorkomen dat door ruime formuleringen impliciet een veel ruimere of langdurige zorgverplichting ontstaat dan bedoeld, of dat onduidelijkheid ontstaat over de verhouding tussen de in de consultatie genoemde nazorg en de bredere verwachtingen ten aanzien van ondersteuning gedurende de looptijd van de financiering. Duidelijkheid over deze grenzen voorkomt verkeerde verwachtingen bij zowel klanten als adviseurs en beperkt onnodige juridische en operationele risico's.

Wij stellen voor dat de leidraad een beknopte beschrijving opneemt van “nazorg” (bijvoorbeeld: de concrete, vooraf met de klant overeengekomen activiteiten en communicatie na afronding van het adviestraject) en duidelijk maakt dat aanvullende monitoring of periodieke proactieve ondersteuning alleen verplicht is als dit expliciet is afgesproken en gedocumenteerd. Deze nadere duiding draagt bij aan voorspelbaarheid en rechtszekerheid zonder afbreuk te doen aan het doel van goede klantinformatie en verantwoorde dienstverlening.

Ten aanzien van de fiscaliteit is het goed om op te merken dat de klant de informatie aanlevert, waarbij de adviseur mag uitgaan van de juistheid van de door de klant aangeleverde stukken. De adviseur kan de aangifte niet op juistheid controleren, die vult de klant immers zelf in. Wij verzoeken de AFM daarom om te tekst dat over het controleren op juistheid op pagina 17 dienovereenkomstig te nuanceren.

Fiscaliteit

Bij de bronnen die een adviseur moet opvragen en controleren voor het vaststellen van het hypotheekverleden van een klant worden draagplichtovereenkomst genoemd. Wij verzoeken de AFM om dit voorbeeld te schappen, omdat dergelijke overeenkomsten niet gangbaar (meer) zijn, zoals ook blijkt uit Kamerstuk 35572, nr. 98, 2020-2021: De brief van 14 april 2017 en het besluit van 30 januari 2018 hebben in de praktijk tot onduidelijkheid geleid op dit punt, omdat hierin onvoldoende kenbaar is gemaakt dat het van toepassing zijnde huwelijksgoederenregime dan wel de vermogensrechtelijke uitgangspunten bij samenwonen al voldoende aanknopingspunten kunnen bieden om de onderlinge beoogde verhouding tussen de partners tot uitdrukking te laten komen. Hierdoor is er in de praktijk wellicht vaker dan nodig van uitgegaan dat nadere afspraken zoals een draagplichtovereenkomst vereist zouden zijn om tot de gewenste onderlinge schuldverhouding te komen. Dit ziet niet alleen op de onderlinge verhouding ten opzichte van de inzet van de EWR en de verdeling van de totale schuld, maar ook op de toerekening van verschillende leningdelen zoals delen die aflossingsvrij zijn met het oog op het overgangsrecht of delen met een kortere looptijd met het oog op een aflossingsstand.

Afsluiten van verzekeringen

Op pagina 22 wordt vermeld dat adviseurs ook bij beperkt advies of bij een klant die aangeeft geen verzekering te willen, toch hun eigen visie hierop goed moeten vastleggen. Daarnaast wordt gesuggereerd dat het na een klantbeslissing goede praktijk is om na te bellen of de verzekering daadwerkelijk is geregeld. Hoewel wij het belang van duidelijke communicatie en verantwoording onderschrijven, willen wij benadrukken dat een dergelijke praktijk niet moet leiden tot een impliciete uitbreiding van de zorgplicht. Wij verzoeken de AFM om te verduidelijken dat de verantwoordelijkheid voor het afsluiten van een verzekering uiteindelijk bij de klant ligt indien dit expliciet is afgesproken. Dit voorkomt dat adviseurs verantwoordelijk worden gehouden voor de keuzes van klanten.

De leidraad geeft aan dat het belangrijk is dat de adviseur de voorzieningen klantspecifiek bekijkt en niet uitgaat van een algemeen uitgangspunt. Voor overlijdensscenario is dit een goed uitgangspunt. Voor arbeidsongeschiktheid en WW-scenario's merken we op dat we graag de mogelijkheid blijven behouden om uit te gaan van standaard worse-case scenario's, omdat klanten vaak de benodigde stukken slecht of niet aanleveren. Werkgeversvoorzieningen wijzigen bovendien ook vaak en dat vraagt veel tijd om dit boven tafel te krijgen. Daarnaast geven veel adviseurs geen advies over deze voorzieningen/inkomensverzekeringen, daarvoor verwijzen ze door naar een inkomensspecialist.

Relatiebeëindiging

Dit onderwerp is nieuw en opgenomen in hoofdstuk 9 'Life events'. Het is voor de lezer helpend als dit ook in de inleiding wordt aangegeven. In de laatste zin wordt een koppeling gemaakt met het pensioen. Het op orde brengen van het pensioen is altijd van belang voor de klant en niet specifiek in het kader van relatiebeëindiging. Het verdient daarom aanbeveling om dit advies een andere plaats te geven in de leidraad.

Er wordt gewezen op het klantspecifiek maken van het risico bij relatiebeëindiging waar dit relevant is. Aangezien dit risico in hoofdstuk 4 niet wordt benoemd, is het wenselijk om dit punt verder te verduidelijken.

Verduurzaming

Het is inderdaad belangrijk dat de hypotheekadviseur aandacht besteedt aan het onderwerp verduurzaming en daarom zijn wij verheugd dat dit onderwerp is opgenomen in de leidraad. Niet altijd is de nieuwe woning echter al aangekocht en is het dus niet altijd mogelijk om het energielabel te bespreken, zoals de leidraad nu lijkt aan te nemen. Uiteraard kan dit wel in algemene zin. Daarnaast wordt gesuggereerd dat verduurzaming altijd tot daling van energiekosten leiden. Dit hoeft niet het geval te zijn omdat dat mede afhangt van de energieprijzen. Wel zal het leiden tot betere betaalbaarheid van de energiekosten, behoud van waarde van de woning en wooncomfort.

Onder het kopje verduurzaming wordt ook ingegaan op mogelijke funderingsproblematiek. Hoewel wij dit verwelkomen, achten we het wenselijk om in zijn algemeenheid in te gaan op klimaatrisico's, waaronder ook overstroming, hittestress en natuurbrand. Voor funderingsproblemen is bovendien niet alleen het taxatierapport (dat soms nog niet beschikbaar is tijdens een adviesgesprek) een mogelijke bron, ook bij gemeenten kan de adviseur informatie vinden over mogelijke funderingsproblemen. Gelet op de eerdere opmerking ten aanzien van maatschappelijke risico's is nadere verduidelijking van de rol en verantwoordelijkheden van de adviseur nodig.

Oversluiten

Er is gekozen om onder oversluiten te verstaan zowel het vroegtijdig openbreken van een rentecontract als het vervroegd geheel aflossen van de hypotheek en gelijktijdig een nieuwe hypotheek afsluiten. Hierdoor zijn sommige zinnen niet logisch omdat ze meestal alleen op de laatste vorm van oversluiten slaan, bijvoorbeeld als het gaat om de hypotheekconstructie en de aflosvorm. Het verdient aanbeveling om een aparte paragraaf over advies over vroegtijdig openbreken van het rentecontract te maken in plaats van dit ook onder oversluiten te verstaan, omdat dit advies veel minder uitgebreid hoeft te zijn.

In hoofdstuk 10 lijkt expliciet uitgegaan te worden van een adviseur die adviseert over producten van meerdere hypotheekaanbieders. Dit blijkt uit de volgende zin: “Hiervoor kijkt de adviseur naar de mogelijkheden om de nieuwe hypotheek bij de huidige kredietaanbieder af te sluiten en betreft de adviseur ook andere kredietaanbieders.” Wij verzoeken de AFM om deze passage zo aan te passen dat ook rekening wordt gehouden met adviseurs die adviseren over producten van één hypotheekaanbieder.

Reconstrueerbaarheid en bewaarplicht

In de leidraad wordt terecht veel aandacht besteed aan reconstrueerbaarheid en bewaarplicht. In dat verband zou het vermelden van de wettelijke bewaartermijn van vijf jaar op grond van het BGfo een nuttige toevoeging zijn (bijvoorbeeld op p. 8).

Bijlage bij Consultatiereactie Leidraad Hypotheekadvisering

Tekstuele suggesties:

- p. 5: Daar waar geadviseerd wordt om collega's en audit adviezen te laten toetsen, verzoeken we duidelijker aan te geven dat dit iets anders is dan het tijdig inschakelen van experts zoals in dezelfde alinea is aangegeven, omdat de huidige tekst kan leiden tot een ongewenste vermenging van verantwoordelijkheden tussen 1^e en 3^e lijn.
- p.8: de laatste alinea boven het voorbeeld vertoont overlap met de eerste alinea van de paragraaf 'Advies'.
- In hfst. 4 worden de termen 'woonlasten' en 'hypotheeklasten' door elkaar gebruikt. Dit kan verwarring opleveren.
- p.13: de afkorting "RVP" in laatste alinea uitschrijven of verklaren.
- p.14: de zin 'Daarbij is expliciet gekeken naar het risico op rentestijgingen, die kunnen leiden tot hogere maandlasten, waarbij een kortere rentevastperiode mogelijk voordeliger zou uitpakken.' is wat verwarrend. Wellicht wordt bedoeld: 'Daarbij is expliciet gekeken naar het risico op rentestijgingen, die kunnen leiden tot hogere maandlasten, waarbij een langere rentevastperiode mogelijk voordeliger zou uitpakken'.
- p.20: "boetevrij" → 'vergoedingsvrij'.
- p.23: "Zo zijn zij zich bewust van het risico dat één van beide partners niet in de woning kan blijven wonen..." → "Zo zijn zij zich bewust van de (on)mogelijkheden dat één van beide partners in de woning kan blijven wonen..."
- p.23: voorbeeld 14 lijkt niet correct, of op zijn minst is de zin "Hij rekent voor wat ze tekortkomen en laat zien dat dit flink minder is dan de gewenste netto maandlasten." verwarrend, aangezien het lijkt of er juist geen tekort is.

1.17 Lindenhaeghe

Geachte AFM,

Met veel interesse hebben wij de geactualiseerde Leidraad Hypotheekadvisering doorgenomen. We willen hierbij graag reageren op deze Leidraad.

Wij waarderen dat AFM in de geactualiseerde Leidraad expliciet aangeeft dat er – naast wettelijke verwachtingen – ook goede praktijken worden gedeeld. We begrijpen dat de Leidraad niet volledig kan zijn en niet de status heeft van wet- en regelgeving. Tegelijkertijd zien we deze actualisatieronde als een kans om de advieskwaliteit verder te verbeteren in Nederland. Juist daarom doen wij hieronder voorstellen die de advieskwaliteit verder kunnen verbeteren.

Algemene opmerkingen

Actualisatie

We vinden het positief dat de Leidraad is geactualiseerd. Onze oproep hierbij is om de Leidraad vaker te actualiseren dan nu het geval is. De vorige Leidraad dateert namelijk van 2011. Door de Leidraad vaker te actualiseren en door de consultatieronde ontstaat er meer betrokkenheid vanuit de markt om gezamenlijk te komen tot de beste invulling van de Leidraad.

Status Leidraad

Wij verzoeken de AFM om explicieter te duiden hoe binnen de Leidraad het onderscheid wordt gemaakt tussen de invulling van de wettelijke adviesnorm en voorbeelden van goede praktijk. In de praktijk kunnen ook voorbeelden die als 'goede praktijk' zijn gepresenteerd richtinggevend worden bij de interpretatie van de open adviesnorm van artikel 4:23 Wft. Het verdient daarom aanbeveling om te voorkomen dat dit wordt gelezen als vrijblijvend ("dus niet nodig"), door duidelijk te maken:

- Welke onderdelen in de Leidraad minimaal nodig zijn om aantoonbaar aan de adviesnorm te voldoen; en
- Welke onderdelen in de Leidraad gelden als goede praktijk, maar die geen onderdeel uitmaken van de wettelijke adviesnorm.

Wij doen de suggestie om de Leidraad aan te vullen met een expliciete passage waarin wordt verduidelijkt dat van adviseurs wordt verwacht dat zij de inzichten uit deze Leidraad betrekken bij het inrichten van hun adviespraktijk, zonder dat dit betekent dat andere, gelijkwaardig passende invullingen van de adviesnorm worden uitgesloten. De adviseur blijft verantwoordelijk voor het geven van een passend advies en voor het aantoonbaar maken daarvan. Dit om te voorkomen dat de Leidraad alleen ter kennisgeving wordt aangenomen.

Status oude Leidraden

Het is wenselijk dat de AFM expliciet verduidelijkt wat de status is van de eerdere Leidraden over hypotheekadvisering (aflevering 1 t/m 7) in relatie tot deze geactualiseerde Leidraad. Worden de eerdere Leidraden geheel vervangen, of behouden (delen van) deze documenten nog betekenis als aanvullende duiding? Wij verzoeken de AFM te verduidelijken of deze Leidraad is bedoeld als het nieuwe overkoepelende, leidende document voor hypotheekadvisering, zodat voor de praktijk helder is welke publicatie(s) richtinggevend zijn en wanneer eerdere Leidraden nog relevant kunnen zijn.

Relatiebeëindiging en verduurzaming

We vinden het positief dat de thema's relatiebeëindiging en verduurzaming een plek hebben gekregen in de geactualiseerde Leidraad. Daarnaast is het positief dat funderingsschade aan bod komt. Wat ons betreft zou het thema 'klimaat' breder terug mogen komen dan alleen funderingsschade. Zeker in de gebieden waarin de kans toeneemt op droogteperiodes of juist overstromingsrisico's. [Uit eerder onderzoek van de AFM](#) is gebleken dat 59% van de oppervlakte van Nederland kwetsbaar is voor overstroming.

Berekeningen en onderbouwing

In de Leidraad komt het maken en vastleggen van berekeningen terecht regelmatig terug. In de praktijk zien wij echter dat vaak onduidelijk blijft welke systematiek is gebruikt om betaalbaarheid te beoordelen en welke aannames daarbij zijn gehanteerd. Wij verzoeken de AFM om als goede praktijk explicieter op te nemen dat de adviseur:

- de gekozen methodiek (bijv. GHF/NBI/CBI) onderbouwt;
- aannames over uitgavenpatroon/levensstandaard vastlegt; en
- inzichtelijk maakt wat dit betekent voor klantuitkomsten (nu en bij relevante scenario's).

Het is wenselijk om – naast het onderbouwen van de gekozen methodiek en aannames – expliciet te maken dat uitkomsten uit een normenkader zoals GHF vaak nog moeten worden vertaald naar de klantspecifieke financiële situatie. Een "tekort" op basis van GHF is een normatieve uitkomst en is niet

automatisch gelijk aan het bedrag waarop de klant moet bezuinigen. Wij verzoeken de AFM daarom om dit explicieter op te nemen.

Gebruik van begrippen

Het kan helpen om in de Leidraad expliciete definities van kernbegrippen op te nemen en deze daarna consequent te gebruiken. Dat maakt de tekst mogelijk iets formeler, maar wel vollediger en minder vatbaar voor misinterpretatie. Overweeg daarom om begrippen als life-events en klantinformatie als vaste, herkenbare termen te introduceren (bijvoorbeeld dikgedrukt) en één keer te definiëren wat daarin brede, niet-limitatieve zin onder valt. Voorbeelden kunnen vervolgens vooral dienen ter illustratie van die definitie, in plaats van dat een beperkte opsomming onbedoeld als afbakening wordt gelezen.

Gebruik van voorbeelden

Wij merken op dat de voorbeelden in de Leidraad grotendeels thematisch zijn uitgewerkt. Ter ondersteuning van de adviespraktijk zou het waardevol zijn om ook enkele integrale voorbeelden op te nemen, waarin meerdere thema's diepgaander samenkomen. Meer variatie in de voorbeelden kan helpend zijn voor de adviseur. Bijvoorbeeld juist ook een voorbeeld waarin de klant afwijkt van het advies van de adviseur.

Hoofdstuk 2: Inhoudelijke opmerkingen bij 'rol van de adviseur'

• Rol adviseurs

Wij vinden het positief dat de adviesrol nadrukkelijker wordt benadrukt dan alleen bemiddeling. Tegelijk missen we concrete handvatten voor een veelvoorkomend dilemma: de adviseur kan door commerciële prikkels (zoals de vrees voor klantverlies) terughoudend worden in het expliciet adviseren en sneller kiezen voor (neutraal) bemiddelen of het volgen van de klantwens. Wij verzoeken de AFM daarom de tekst aan te vullen met 1–2 praktijkvoorbeelden waarin de adviseur zichtbaar maakt hoe hij commerciële prikkels afweegt tegen het klantbelang en hoe hij deze afweging richting de klant onderbouwt.

• Rol adviseur versus acceptant

In de Leidraad zien we niet het onderscheid terugkomen tussen het advies van de adviseur en het accepteren van de hypotheek door de acceptant vanuit de aanbieder. We verzoeken de AFM om dit onderscheid nadrukkelijker terug te laten komen in de Leidraad, zodat het duidelijk is dat de acceptant alleen hoeft te toetsen of een hypotheek past binnen de wettelijke leennormen en het acceptatiebeleid van de aanbieder, terwijl de adviseur moet adviseren over de vraag of de hypotheek passend en verantwoord is bij de klant. Daarbij hoort dat de adviseur breder en dieper kijkt dan de wettelijke leennormen en het acceptatiecriteria en zich niet beperkt tot de constatering dat de hypotheek "volgens de normen kan". Het feit dat een lening "volgens de normen kan" is, is niet automatisch voldoende om deze ook als passend te adviseren. Door dit expliciet te maken, wordt voorkomen dat het acceptatiekader onbedoeld als advieskader wordt gehanteerd.

• Verduidelijking afvragen of advies beëindigen

In de Leidraad lezen we het volgende: Als een adviseur zich echt niet kan verenigen met de keuze van de klant, omdat het niet in diens belang is, dan zal de adviseur zich moeten afvragen in hoeverre deze kan meewerken aan de uitvoering van die wens. We verzoeken de AFM om dit te verduidelijken. Het is wenselijk om hier expliciet te maken wat het beslis kader is voor de adviseur en hoe dit zich verhoudt tot "kan" versus "wil". Als uit de analyse volgt dat een wens of risico niet draagbaar is (de klant kan het risico niet lopen), volstaat "afwijken van advies" niet zonder meer: de adviseur moet dan duidelijk maken dat hij het niet passend acht en zich afvragen of hij aan de verstrekking van de hypotheek kan meewerken. Als het risico wel draagbaar is, maar de klant kiest anders (de klant wil iets anders dan geadviseerd), dan is er sprake van een bewuste afwijking, die met duidelijke waarschuwing en vastlegging kan worden behandeld.

• Verduidelijking bij tegenstrijdigheden

In de Leidraad lezen we het volgende: De adviseur kan in het adviesrapport opnemen welke tegenstrijdigheden er waren en hoe deze zijn opgelost, vooral wanneer dit de

klant helpt om het advies goed te begrijpen. Wij verzoeken de AFM om te concretiseren wat in de Leidraad wordt bedoeld met het 'oplossen van tegenstrijdigheden'. Het uitgangspunt zou moeten zijn dat relevante tegenstrijdigheden expliciet worden benoemd, besproken en vastgelegd, inclusief:

- de analyse en onderbouwing van de adviseur;
 - de bijbehorende consequenties en waarschuwingen;
 - en de uiteindelijke keuze en motivatie van de klant.
- Waar de klant afwijkt van een passend geacht advies, ligt het voor de hand dat dit ook schriftelijk wordt vastgelegd in het dossier/adviesrapport (en waar nodig met expliciete bevestiging), zodat achteraf duidelijk is dat de klant de gevolgen heeft begrepen en de afweging bewust is gemaakt.
 - **Verduidelijking bij periodiek toetsen advies door collega's of auditors**
We lezen in de Leidraad: Een goede praktijk is een adviseur die periodiek adviezen laat toetsen door collega's of auditors. Wij verzoeken de AFM om deze passage te verduidelijken door expliciet onderscheid te maken tussen wettelijke adviesnorm en aanvullende goede praktijken. Het onderkennen van de eigen grenzen en het tijdig inschakelen van passende expertise bij complexe dossiers kan worden gezien als invulling van de adviesnorm. Periodieke toetsing van adviezen door collega's of auditors kan vervolgens worden gepositioneerd als een aanvullende goede praktijk.

Hoofdstuk 3: Inhoudelijke opmerkingen bij 'Het adviestraject'

- **Verduidelijking kennismaking**
We lezen in de Leidraad: In deze fase kan de adviseur ook diens onafhankelijke rol toelichten en aangeven dat daar ook bij hoort dat de adviseur waarschuwt als bepaalde wensen financieel niet haalbaar zijn. In de Leidraad wordt aangegeven dat de adviseur in de kennismakingsfase zijn onafhankelijke rol kan toelichten. Wij verzoeken de AFM om hier te verduidelijken dat dit ook het moment is waarop de adviseur – indien van toepassing – transparant is over een afhankelijke adviesrelatie. Daarmee wordt voorkomen dat bij de klant onduidelijkheid ontstaat over de positie van de adviseur en de mate van onafhankelijkheid binnen het advies.
- We lezen in de Leidraad: Maak als adviseur duidelijk waarover je wel en waarover je niet adviseert. We verzoeken de AFM om dit onderdeel te verduidelijken. Neem bijvoorbeeld een expliciete kanttekening op dat de reikwijdte van de dienstverlening weliswaar vooraf wordt afgesproken, maar dat dit niet betekent dat essentiële onderdelen voor een passend hypotheekadvies kunnen worden uitgesloten. De adviseur dient in ieder geval de relevante klantinformatie te inventariseren en de risico's (waaronder bijvoorbeeld overlijden en arbeidsongeschiktheid) te bespreken en mee te nemen in het adviestraject. Afspraken kunnen dus niet gaan over het volledig buiten beschouwing laten van bepaalde risico's die nodig zijn om tot een aantoonbaar passend advies te komen.
- **Uitbreiding voorbeeld 1**
We lezen in de Leidraad: De adviseur wijst erop dat het hebben van kinderen invloed heeft op de maandelijkse uitgaven en dat het belangrijk is om rekening te houden met minder financiële ruimte en een grotere kwetsbaarheid bij tegenslagen, zoals verlies van inkomen of onverwachte kosten, als de klant de maximale leenruimte zou gebruiken. Ondanks dat de Leidraad niet tot doel heeft om volledig te zijn, verzoeken we de AFM wel om meer onderdelen te benoemen in dit voorbeeld. We denken dan aan alle aannames die zijn verwerkt in de wettelijke leennormen (waaronder: gezinssamenstelling, vakantieuitgaven, geen bijzondere hobby's, enz). Het doel hiervan is om meer bewustzijn te creëren bij adviseurs over de standaard wettelijke leennormen in relatie tot de feitelijke klantsituatie.
- Wij verzoeken de AFM om in dit voorbeeld te verduidelijken hoe moet worden omgegaan met situaties waarin een klant, ondanks een onderbouwd advies dat dit niet passend is, toch kiest voor de maximale hypotheek.
- Wij signaleren dat in de praktijk regelmatig verwarring bestaat tussen sparen en reserveren. Wij verzoeken de AFM om in de Leidraad expliciet onderscheid te maken tussen reserveren (het periodiek apart zetten van middelen voor voorzienbare, kortetermijnuitgaven zoals vakantie, onderhoud en jaarlijkse lasten) en sparen (structurele vermogensopbouw en buffer- en langetermijndoelen). Door deze onderdelen afzonderlijk te inventariseren en te bespreken, ontstaat

een realistischer beeld van de daadwerkelijke financiële ruimte en de mate waarin uitgaven kunnen worden aangepast bij hogere woonlasten.

Inhoudelijke opmerkingen bij ‘inventarisatie’

- **Verduidelijking concrete voorbeeldsituaties**

We lezen in de Leidraad: Ook kan de adviseur de klant bewust keuzes laten maken aan de hand van concrete voorbeeldsituaties. We verzoeken de AFM om aan te vullen dat de concrete voorbeeldsituaties op de klant moeten zijn toegespitst.

- **Verduidelijking kopie**

- We lezen in de Leidraad: Waar nodig zal de adviseur mondelinge informatie van de klant verifiëren. Dit kan door bijvoorbeeld vervolgvragen te stellen of een kopie van bepaalde documenten te vragen. Wij verzoeken de AFM te verduidelijken waarom hier specifiek wordt gesproken over het opvragen van een kopie van bepaalde documenten, en niet over het verifiëren van originele documenten. Wij verzoeken de AFM daarom om de woordkeuze te herzien en explicieter te maken dat het gaat om het verifiëren van de onderliggende bron en niet om het opvragen van een kopie.

Inhoudelijke opmerkingen bij ‘analyse’

- **Verduidelijking scenarioanalyses in relatie tot gebeurtenissen**

We lezen in de Leidraad: De adviseur gebruikt de scenarioanalyses om de klant inzicht te geven in hoe deze gebeurtenissen de betaalbaarheid van de hypotheek kunnen beïnvloeden. Wij verzoeken de AFM om in de Leidraad explicieter te benoemen welke (niet-limitatieve) gebeurtenissen in scenarioanalyses kunnen worden betrokken. Te denken valt aan gebeurtenissen zoals klimaatrisico's (overstroming), funderingsproblematiek, relatiebeëindiging en werkloosheid, maar ook aan wensen en plannen van de klant, zoals eerder stoppen met werken, minder werken of gezinsuitbreiding. Het is wenselijk om daarbij expliciet te maken dat scenarioanalyses niet alleen gebaseerd zijn op een generieke lijst, maar dat de adviseur samen met de klant—uitgaand van diens persoonlijke situatie, plannen en doelstellingen—relevante gebeurtenissen identificeert en doorrekent. Neem daarbij op dat elke opsomming in de Leidraad nadrukkelijk niet-limitatief is, zodat duidelijk blijft dat de selectie van scenario's klantspecifiek is en breder kan zijn dan de genoemde voorbeelden.

- **Aanvulling pensionering**

We lezen in de Leidraad: Hoe dichterbij de klant bij pensionering komt, hoe belangrijker deze analyse en het gesprek met de klant hierover zal zijn. Wij verzoeken de AFM om hieraan toe te voegen dat niet alleen de afstand tot pensionering relevant is, maar ook de omvang van een eventueel tekort in betaalbaarheid. Naarmate het verwachte tekort groter is, neemt het belang van een zorgvuldige analyse en expliciete bespreking met de klant toe, ongeacht de resterende looptijd tot pensionering.

- **Vastlegging adviesrapport**

We lezen in de Leidraad: De adviseur legt in het adviesrapport vast wat deze scenario's voor de klant betekenen en documenteert waar nodig de berekeningen in het klantdossier. Wij verzoeken de AFM om te verduidelijken of scenario's en bijbehorende berekeningen altijd in het dossier moeten worden vastgelegd, of uitsluitend 'waar nodig'. Het is wenselijk om "waar nodig" te concretiseren, omdat deze formulering te veel interpretatieruimte laat.

- **Voorbeeld 1 (maximale hypotheek en oriëntatiefase)**

Wij onderschrijven dat de Leidraad terecht de nadruk legt op betaalbaarheid, nu én in de toekomst, en niet uitsluitend op het voldoen aan leennormen. Wij stellen voor om expliciet op te nemen dat adviseurs vastleggen waarom een maandlast als acceptabel wordt beoordeeld en welke objectieve onderbouwing daarbij is gebruikt.

Inhoudelijke vragen bij ‘advies’

- **Verduidelijking formulering advies**

We lezen in de Leidraad: De adviseur formuleert het advies zo dat de klant begrijpt hoe het advies aansluit op zijn doelstellingen, financiële positie, risicobereidheid en kennis en ervaring. Wij verzoeken de AFM om te verduidelijken dat deze formulering een concrete inspanningsplicht voor de adviseur omvat. We verzoeken de AFM om deze inspanningsplicht verder te verduidelijken.

- **Aanvulling vastlegging adviesrapport**

We lezen in de Leidraad: De benodigde informatie en het klantbeeld met de gegevens over de geadviseerde oplossing wordt daarbij vastgelegd. Wij stellen voor om deze passage te expliciteren door te verwijzen naar artikel 4:23, eerste lid, onderdeel c, Wft, zodat duidelijk is dat dit een wettelijke vereiste is.

- **Verduidelijking goede praktijk/ open adviesnorm**

We lezen in de Leidraad: De goede adviseur zorgt voor een begrijpelijk en onderbouwd adviesrapport waaruit duidelijk blijkt hoe de adviseur tot zijn advies is gekomen. Wij gaan ervan uit dat een begrijpelijk en onderbouwd adviesrapport geen aanvullende goede praktijk is, maar een essentieel onderdeel van aantoonbaar passend adviseren. Wij verzoeken de AFM om dit expliciet te maken, zodat hierover in de praktijk geen misverstand kan ontstaan.

- **Verduidelijking begrip tijdig**

We lezen de volgende tekst in de Leidraad: In de praktijk zal de adviseur daarom het advies en de onderbouwing tijdig met de klant delen, zodat de klant weloverwogen keuzes kan maken. Wij verzoeken de AFM om het begrip 'tijdig' nader te specificeren door de volgorde expliciet te maken: eerst ontvangt de klant het advies, vervolgens krijgt de klant de gelegenheid dit te bestuderen, en pas daarna worden definitieve keuzes gemaakt. In ieder geval zou expliciet moeten worden opgenomen dat het adviesrapport niet pas na het afsluiten van de hypotheek aan de klant mag worden verstrekt.

- **Voorbeeld 2**

We lezen in de Leidraad: De adviseur weet uit ervaring dat veel klanten niet het hele adviesrapport lezen. Ze zoeken vooral naar het antwoord op hun vraag en willen snel begrijpen wat ze moeten doen. Dit voorbeeld beschrijft naar onze mening geen 'goede praktijk', maar een wettelijke invulling van de adviesnorm. Indien de klant het advies moet kunnen begrijpen, volstaat een omvangrijk adviesrapport dat naar verwachting niet gelezen wordt niet. Wij stellen daarom voor vast te leggen dat de adviseur de kern van het advies – waaronder de samenvatting, belangrijkste afwegingen en consequenties – altijd begrijpelijk en toegankelijk presenteert. Een uitgebreid adviesrapport is aanvullend en ondersteunend, maar niet leidend.

- **Voorbeeld 2**

We lezen in de Leidraad: Per onderdeel geeft de adviseur kort aan wat hij heeft bekeken en welke afwegingen hij heeft gemaakt. Dit helpt klanten om de logica achter het te begrijpen. Wij verzoeken de AFM om hieraan toe te voegen dat de adviseur ook expliciteert op welke informatie het advies is gebaseerd, zodat voor de klant duidelijk is bij welke wijziging in omstandigheden het raadzaam is om opnieuw advies in te winnen.

Inhoudelijke vragen bij 'nazorg'

- **Nazorg**

We lezen in de Leidraad: Actief klantbeheer draagt eraan bij dat de klant, ook bij veranderingen in doelstellingen, risicobereidheid of financiële situatie, een reële kans behoudt om zijn financiële doelen te realiseren. Een dergelijke vorm van nazorg is dan ook een goede praktijk. Wij verzoeken de AFM om te verduidelijken of actief klantbeheer en nazorg uitsluitend als goede praktijk worden beschouwd, of dat bepaalde vormen van nazorg – gelet op het belang van betaalbaarheid bij gewijzigde omstandigheden of wijzigingen in wet- en regelgeving – ook onderdeel uitmaken van de norm. Een nadere afbakening kan helpen om verwachtingen in de markt te verduidelijken.

Inhoudelijke vragen bij hoofdstuk 4 'verantwoorden woonlasten'

- **Inventarisatie en analyse pensioen**

We lezen in de Leidraad: *Verder is het belangrijk dat informatie wordt ingewonnen over voorzieningen, zoals pensioen bij een werkgever en arbeidsongeschiktheidsdekkingen. Dit is met name relevant als de hypotheek na pensionering nog doorloopt.* Wij verzoeken de AFM om te verduidelijken dat informatie over pensioenvoorzieningen altijd relevant is in de inventarisatie. Pensioenvoorzieningen zijn niet alleen van belang wanneer de hypotheek na pensionering doorloopt,

maar ook door de gevolgen bij overlijden vóór de pensioendatum en bij arbeidsongeschiktheid in relatie tot de pensioenregeling.

- **Voorbeeld 3**

In het voorbeeld lopen de termen ‘maandlasten’ en ‘hypotheeklasten’ door elkaar. Wij verzoeken de AFM om in dit voorbeeld explicieter onderscheid te maken tussen hypotheeklasten en totale woonlasten. Ook wanneer de hypotheek (grotendeels) is afgelost, kunnen overige woonlasten en vaste lasten ertoe leiden dat een klant de woning niet kan blijven bewonen na pensionering. Het verdient daarom aanbeveling expliciet te maken dat de adviseur toetst of het pensioeninkomen toereikend is voor de totale woonlasten, en niet uitsluitend voor de hypotheeklasten.

- We lezen in de Leidraad: De adviseur laat zien dat op basis van de huidige opbouw een pensioeninkomen wordt verwacht waarmee een klein tekort ontstaat op basis van de huidige leennormen. De adviseur geeft aan dat het met onzekerheden is omgeven en geen reden is voor zorgen voor het aangaan van de hypotheek op dit moment, maar wel iets om rekening mee te houden. Wij verzoeken de AFM om te verduidelijken dat een ‘tekort’ niet primair moet worden afgezet tegen leennormen, maar tegen de feitelijke, klantspecifieke financiële situatie. Leennormen zijn normatief van aard. Ze kunnen een groot tekort in de persoonlijke situatie van de klant verbergen.
- We lezen in de Leidraad: De klant reageert dat het dus geen probleem is, maar wel iets om bewust van te zijn. Wij merken op dat een dergelijk tekort, afhankelijk van de specifieke financiële situatie en levensstijl van de klant, dus wel degelijk een probleem kan vormen. Het verdient aanbeveling dit in het voorbeeld explicieter te maken.

- **Uitvragen uitgavenpatroon en spaargedrag**

We lezen in de Leidraad: Naast de basisinformatie kan het in bepaalde gevallen van belang zijn dat de adviseur stilstaat bij het uitgavenpatroon en het spaargedrag van de klant. Deze informatie is van belang om te bepalen of het bedrag dat de klant kan en wil lenen ook past bij de klant. Hoe ver de adviseur moet gaan in het uitvragen van deze informatie, is afhankelijk van de specifieke klantsituatie en wordt belangrijker naarmate de klant (meer) maximaal gaat lenen ten opzichte van de LTI. Wij verzoeken de AFM om te verduidelijken dat het uitvragen van het uitgavenpatroon en het spaargedrag altijd relevant is voor het beoordelen van betaalbaarheid. Juist deze informatie maakt het mogelijk om onderbouwd vast te stellen in hoeverre de woonlasten passen bij de financiële situatie van de klant.

- **Voorbeeld 4**

We lezen in de Leidraad: Op verzoek van de adviseur stelt de klant een budgetoverzicht op. Samen constateren ze aan de hand van het budgetoverzicht dat er eigenlijk weinig ruimte zit voor de klant om zijn uitgavenpatroon aan te passen. Zo heel veel bijzondere uitgaven heeft hij nu ook al niet. Wij verzoeken de AFM om in dit voorbeeld expliciet te maken wat de consequentie is van deze constatering voor het advies. Indien uit de analyse volgt dat de klant geen realistische ruimte heeft om tegenvallers op te vangen, ligt het voor de hand dat dit leidt tot een kritisch advies over de haalbaarheid van de hypotheek.

- **Bespreking wensen en doelstellingen**

We lezen in de Leidraad: De adviseur bespreekt met de klant welke veranderingen in iemands leven invloed kunnen hebben op de betaalbaarheid van de hypotheeklasten. Dan gaat het bijvoorbeeld om gezinsuitbreiding, de wens om zelfstandig ondernemer te worden, minder willen gaan werken, een sabbatical te nemen of eerder te stoppen met werken. Het is dus belangrijk om de wensen en doelstellingen van de klant te bespreken en te betrekken bij de analyse van de verantwoorde hypotheeklasten. Wij vinden de formulering ‘bespreken’ en ‘betrekken bij de analyse’ te licht. Levensplannen zoals gezinsuitbreiding, minder werken, ondernemerschap, een sabbatical of eerder stoppen met werken hebben directe invloed op de financiële positie van de klant en dienen daarom standaard te worden geïnventariseerd en – waar relevant – doorgerekend als integraal onderdeel van het advies.

- **Voorbeeld 5**

We lezen in de Leidraad: De adviseur geeft bij de klant aan dat door uit te gaan van de daadwerkelijke inkomsten en uitgaven een realistischer en persoonlijker beeld ontstaat van wat

voor de klant financieel verantwoord is. Zie onze eerdere opmerking over de gekozen methodiek. Wat ons betreft is het altijd logisch om te redeneren vanuit de persoonlijke financiële situatie van de klant en niet vanuit de leennormen als adviseur. De hypotheek moet altijd verantwoord zijn, ongeacht de vraag of de klant 100% LTI wil lenen of een lager percentage. De leennormen zijn voor acceptanten en niet voor adviseurs.

- Voorbeeld 5 kan onbedoeld de indruk wekken dat de conclusie vooral volgt uit de gewenste uitkomst. Om dat te voorkomen is het wenselijk om expliciet te maken welke klantspecifieke aannames en verificaties aan de NBI-analyse ten grondslag liggen.
- Benoem daarbij dat ook spaardoelen en reserveringen (bijv. buffer en toekomstige uitgaven zoals studie), onderhoudskosten passend bij de betreffende woning, kinderopvangkosten (incl. uitgangspunten/toeslagen), scenario's rond (tijdelijk) minder werken en de gehanteerde fiscale aannames (incl. gevoeligheid rond hypotheekrenteaftrek) worden meegenomen en transparant worden vastgelegd. Hierdoor wordt de conclusie "financieel passend" beter navolgbaar.

Inhoudelijke vragen bij 'advies'

- **Rol adviseur versus acceptant**

In de Leidraad lezen we: Op basis van het inkomen en de verplichtingen beoordeelt de adviseur niet alleen of het bedrag dat de klant wil lenen past binnen de normen van de Tijdelijke regeling hypothecair krediet (hierna: Trhk), maar kijkt de adviseur ook naar de overige ingewonnen, relevante informatie om te beoordelen of de hypotheeklasten passend zijn. We verzoeken de AFM om op dit onderdeel te verduidelijken welke rol de adviseur heeft en welke rol de acceptant heeft en welke verschillen gelden op dit punt. Zie ook de opmerking hierover bij Hoofdstuk 2: Inhoudelijke opmerkingen bij 'rol van de adviseur' en het kopje Rol adviseur versus acceptant.

- **Advies bespreken**

We lezen in de Leidraad: De adviseur bespreekt het advies met de klant. Indien nodig staat de adviseur nog wel stil bij mogelijke risico's als de klant bijvoorbeeld niet in staat is om het uitgavenpatroon aan te passen. De adviseur wijst in dat geval nadrukkelijk op de risico's van de hypotheek en neemt hierover een passage op in zijn adviesrapport. Wij verzoeken de AFM om hierbij een concreet voorbeeld op te nemen waarin de gevolgen van een relevant risico helder en eenduidig worden geformuleerd. Wanneer uit de analyse volgt dat de hypotheeklasten bij het optreden van een bepaald scenario niet (meer) betaalbaar zijn, helpt het om dit als zodanig te benoemen ("als dit scenario zich voordoet, dan zijn de lasten niet betaalbaar en zijn aanvullende maatregelen nodig"), in plaats van in voorwaardelijke bewoordingen die de uitkomst onbedoeld relativeren.

- **Hogere hypotheek**

In de Leidraad lezen we: Er kunnen ook omstandigheden aanwezig zijn die maken dat het toch verantwoord is om een hogere hypotheek te adviseren dan de maximale leenruimte op basis van de Trhk. Enkel een uitleg zoals 'Klant heeft een goed toekomstperspectief' of 'Klant heeft behoorlijk eigen vermogen' is in zo'n geval niet voldoende. Hieruit blijkt namelijk niet of dit toekomstperspectief toereikend is of dat het eigen vermogen een overschrijding van de Trhk-normbedragen rechtvaardigt. De adviseur dient de bijzondere omstandigheid te concretiseren, bijvoorbeeld door het door te rekenen, om onderbouwd een uitspraak te kunnen doen of de bijzondere omstandigheid in het specifieke geval leidt tot passende hypotheeklasten. We verzoeken de AFM om hierbij aan te vullen dat de risico's en de gevolgen worden toegelicht bij het uitblijven van deze bijzondere omstandigheden.

Inhoudelijke vragen bij hoofdstuk 5 'rentevastperiode'

- **Risicobereidheid in relatie tot rentevastperiode**

We lezen in de Leidraad: Om na te gaan in welke mate de klant de risico's van een rentestijging of -daling wil en kan lopen, bespreekt de adviseur de doelstellingen van de klant ten aanzien van de hoogte van de maandlasten en welke zekerheid de klant hierover wenst. Wij verzoeken de AFM om het renterisico dat een klant financieel kan dragen en het renterisico dat een klant bereid is te accepteren explicieter te maken in de tekst. De adviseur brengt eerst, op basis van scenario's bij renteherziening en de draagkracht van de klant, in kaart welk risico verantwoord is; dit vormt het

uitgangspunt voor een passende rentevastperiode. Vervolgens bespreekt de adviseur de voorkeuren van de klant en de afweging tussen prijs en zekerheid. Als een klant kiest voor een rentevastperiode met meer risico dan passend wordt geacht, wordt deze keuze – inclusief de toegelichte consequenties – zorgvuldig vastgelegd.

- **Voorbeeld 7**

We zouden graag zien dat de adviseur eerst vaststelt welk risico een klant kan lopen. Op basis van dit gegeven kan de adviseur de best passende rentevastperiode adviseren. Daar waar de klant meer risico kan lopen, ontstaat er ook meer ruimte om te adviseren op basis van wat de klant aan risico wil lopen. Hierdoor hoeven adviseurs niet standaard te kijken naar de rentevastperiode van 5 jaar, 10 jaar of 20 jaar bijvoorbeeld, maar ontstaat een meer klantgericht advies over de best passende rentevastperiode.

Inhoudelijke vragen bij hoofdstuk 6 'verduurzaming'

- **Lager energielabel**

We lezen in de Leidraad: Het is belangrijk dat adviseurs het onderwerp verduurzaming bespreken in het adviestraject. Dit belang neemt toe wanneer voorzienbaar is dat de klant een woning met een lager energielabel (E, F of G) op het oog heeft. Wij onderschrijven dat het belangrijk is dat adviseurs het onderwerp verduurzaming bespreken in het adviestraject. Wij merken daarbij op dat door expliciet te verwijzen naar woningen met energielabels E, F of G het risico kan ontstaan dat verduurzaming bij woningen met hogere energielabels minder aandacht krijgt. Wij verzoeken de AFM om de tekst op dit punt aan te scherpen, zodat duidelijk blijft dat verduurzaming en energiekosten altijd onderdeel zijn van het advies, ongeacht het energielabel.

- We lezen in de Leidraad: Niettemin kan de adviseur wanneer het gaat om een woning met een slechter energielabel wijzen op de gevolgen van mogelijk hoge energiekosten op de betaalbaarheid en verduurzaming suggereren zodat de energiekosten dalen. Wij verzoeken de AFM om explicieter te maken dat de gevolgen van een laag energielabel en mogelijk stijgende energiekosten een betaalbaarheidsrisico vormen dat altijd met de klant moet worden besproken. Dit draagt eraan bij dat energiekosten niet alleen worden gezien als een keuzeonderwerp, maar als een integraal onderdeel van de beoordeling van verantwoorde woonlasten.

- **Taxatierapport**

- We lezen in de Leidraad: Van de adviseur wordt ook globale kennis verwacht over de kans op funderingsschade in de omgeving. Zeker als dat uit een taxatierapport blijkt, is het van belang dat de adviseur in het financiële advies de financiering van schadeherstel voor zover redelijkerwijs mogelijk betreft. Het zal niet altijd mogelijk zijn om de klant een oplossing te bieden, maar de adviseur kan in die gevallen op zijn minst de klant bewust maken van het financiële risico dat de klant mogelijk loopt. Wij onderschrijven dit uitgangspunt. Tegelijkertijd vragen wij de AFM om in de Leidraad explicieter te maken hoe dit zich verhoudt tot de gebruikelijke volgordelijkheid in het proces, waarin het taxatierapport vaak pas in een later stadium beschikbaar komt en daardoor primair in het acceptatietraject wordt benut. Het zou helpen om te verduidelijken dat relevante bevindingen uit (concept)taxatie—zoals signalen van funderingsrisico—waar mogelijk vóór afronding van het advies worden betrokken en met de klant worden besproken, zodat het taxatierapport niet alleen als acceptatiestap fungeert.

- **Voorbeeld 9**

We lezen in de Leidraad: In deze regio kan sprake zijn van verzakkingen als gevolg van daling van het grondwaterpeil. Dit kan leiden tot funderingsschade aan woningen. Wij verzoeken de AFM om dit voorbeeld te verduidelijken door expliciet te maken dat, indien sprake is van een reëel risico op grote, niet-verzekerbare kosten (zoals funderingsherstel) en de klant onvoldoende financiële buffer heeft, het aangaan van de hypotheek niet passend is. Hetzelfde geldt indien sprake is van een financieel niet gezonde VvE.

Inhoudelijke vragen bij hoofdstuk 7 'fiscaliteit'

- **Focus van woonlasten naar fiscale gevolgen voor klant**

Wij merken op dat de focus in dit hoofdstuk voornamelijk ligt op de invloed van fiscaliteit op de woonlasten. Wij verzoeken de AFM om dit hoofdstuk te verbreden door ook expliciet aandacht te besteden aan de fiscale gevolgen voor de klant indien de eigenwoningregeling niet correct wordt toegepast, zoals mogelijke boetes vanuit de fiscus of het (gedeeltelijk) verschuiven van leningdelen van box 1 naar box 3 met gevolgen voor de hypotheekrenteaftrek.

- **Beschikking belastinginspecteur**

We lezen in de Leidraad: In dat geval zal de adviseur vastleggen welke aannames worden gedaan en de klant duidelijk informeren over de mogelijke fiscale gevolgen van die aannames en de uiteindelijke keuzes, als deze niet exact te berekenen zijn. Wij onderschrijven dat de adviseur in deze situaties vastlegt welke aannames worden gedaan en de klant informeert over de mogelijke fiscale gevolgen daarvan. Wij verzoeken de AFM om hierbij op te nemen dat het in voorkomende gevallen ook mogelijk is om een beschikking van de belastinginspecteur op te vragen, zodat onzekerheden over de fiscale behandeling kunnen worden verminderd.

- **Risico aanpassen hypotheekrenteaftrek**

We lezen in de Leidraad: Daarnaast bespreekt de adviseur met de klant hoe de fiscale aspecten de netto maandlasten beïnvloeden. De adviseur licht toe wat de gevolgen zijn van de gekozen hypotheekvorm in de vorm van een bruto/netto maandlasten overzicht. Wij verzoeken de AFM om in dit onderdeel expliciet op te nemen dat de adviseur met de klant ook bespreekt dat fiscale regelingen kunnen wijzigen, waaronder de hypotheekrenteaftrek. Dit draagt eraan bij dat klanten zich bewust zijn van het risico dat fiscale voordelen in de toekomst kunnen afnemen of vervallen en wat dit betekent voor de netto hypotheeklasten.

- **Voorbeeld 11**

Wij verzoeken de AFM om in de Leidraad op te nemen dat adviseurs bij onzekerheid over het fiscale verleden uitgaan van een conservatief uitgangspunt. In twijfelgevallen wordt niet te optimistisch gerekend en worden aannames en mogelijke gevolgen expliciet vastgelegd, zodat het risico op fiscale tegenvallers, zoals verlies van renteaftrek of naheffingen, voor de klant wordt beperkt. Bijvoorbeeld: indien onzekerheid bestaat of een klant vijf of zeven jaar ergens heeft gewoond, wordt uitgegaan van zeven jaar.

- **Advies**

We lezen in de Leidraad: Indien het ondanks alle inspanningen niet mogelijk blijkt om het volledige fiscale verleden te reconstrueren, en de adviseur daardoor met aannames heeft gewerkt, moet de adviseur deze aannames en de bijbehorende onzekerheden duidelijk vastleggen en met de klant bespreken. Wij verzoeken de AFM om in de Leidraad te verduidelijken dat de adviseur in deze situaties niet alleen de aannames en onzekerheden vastlegt en bespreekt, maar ook expliciet de bijbehorende risico's benoemt. Indien blijkt dat de klant deze risico's niet kan dragen, is dit het moment waarop de adviseur zich moet afvragen of het verstrekken van de hypotheek passend is. In de tussentijd kan extern fiscaal advies worden ingewonnen, bijvoorbeeld bij de Belastingdienst, via een accountant of boekhouder, of door de adviseur zelf.

Inhoudelijke vragen bij hoofdstuk 8 'het hypotheekproduct'

- **Voorbeeld 12**

We lezen in de Leidraad: In het advies legt de adviseur helder uit waarom wordt gekozen voor de tweede aanbieder: "Deze hypotheek sluit het beste aan bij uw situatie. U profiteert als de rente mee daalt tot de overdracht, u kunt later bij verhuizen de rente meenemen als dat gunstig is, en u heeft voldoende ruimte om extra af te lossen wanneer uw financiële situatie verandert. De rente is iets hoger dan bij de goedkoopste aanbieder, maar de voorwaarden geven u veel meer rust en flexibiliteit." De klant begrijpt het advies en waardeert dat de keuze niet alleen op rente is gebaseerd, maar op haar persoonlijke doelen en omstandigheden. In de onderbouwing van de productkeuze dient expliciet en concreet financieel inzichtelijk te worden gemaakt welke onderbouwde afweging is gemaakt. Bijvoorbeeld door inzichtelijk te maken wat het renteverskil ten opzichte van de

goedkoopste aanbieder betekent voor de maandlasten en de (verwachte) totale kosten voor de klant. Daarbij helpt het om te benoemen welke aanvullende mogelijkheden of ruimere voorwaarden (zoals een meeneemregeling bij verhuizing of extra flexibiliteit in boetevrij aflossen) hiermee samenhangen, welke (meer)kosten daaraan verbonden zijn en welk mogelijk voordeel dit op korte en langere termijn kan bieden. Ook wanneer wordt gekozen voor een (snellere of beter passende) aanbieder, is het belangrijk om het prijsverschil ten opzichte van de laagste rente transparant vast te leggen en te onderbouwen, zodat duidelijk is dat de keuze berust op een concrete financiële vergelijking in samenhang met voorwaarden die aansluiten bij de situatie en voorkeuren van de klant. Wij vragen de AFM om dit punt in de Leidraad explicieter te maken.

- **Gevolgen hypotheekproduct**

We lezen in de Leidraad: Om duidelijk te maken welke gevolgen de keuze voor een specifiek hypotheekproduct heeft, laat de adviseur de relevante verschillen zien.

De adviseur vergelijkt hierbij ook de hypotheekproducten op relevante criteria en niet alleen op rentepercentages. Sommige hypotheekproducten bieden bijvoorbeeld meer flexibiliteit, zoals boetevrij aflossen, meeneemregelingen bij verhuizing, of mogelijkheden tot rentemiddeeling. De adviseur bespreekt hoe bepaalde voorwaarden van invloed kunnen zijn op toekomstige woonwensen of veranderingen in de financiële situatie. Om de gevolgen van de productkeuze volledig inzichtelijk te maken, beperkt de adviseur de vergelijking niet tot kwalitatieve verschillen in voorwaarden, maar onderbouwt deze ook financieel. We verzoeken de AFM om dit punt te verduidelijken in de Leidraad.

Inhoudelijke vragen bij hoofdstuk 9 'life-events'

- **Inleiding**

We lezen in de Leidraad: Gedurende de looptijd van de hypotheek kunnen zich situaties voordoen die van invloed zijn op de betaalbaarheid van de hypotheek. Een aantal situaties zijn voorzienbaar zoals pensionering. Naast pensionering kunnen gedurende de looptijd ook andere, (deels) voorzienbare levensgebeurtenissen van invloed zijn op de betaalbaarheid van de hypotheek, zoals het (tijdelijk) minder gaan werken in verband met gezinsuitbreiding of een kindwens. We verzoeken de AFM om dit punt te verduidelijken in de Leidraad.

- **Risicobereidheid**

We lezen in de Leidraad: Wanneer de klant aangeeft een bepaald risico te willen lopen, heeft de adviseur een zelfstandige plicht om een afweging te maken of de klant het risico ook kan lopen. De adviseur maakt in het advies expliciet onderscheid tussen het risico dat een klant bereid is te nemen ("wil") en het risico dat de klant financieel en persoonlijk verantwoord kan dragen ("kan"). Het advies richt zich primair op het beperken van risico's die de klant niet kan lopen. Indien de klant desondanks kiest voor het nemen van meer risico dan passend wordt geacht, wordt dit aangemerkt als een bewuste afwijking van het advies. De adviseur legt deze keuze, de onderliggende overwegingen en de bijbehorende waarschuwingen transparant vast, zodat duidelijk is dat de klant de mogelijke consequenties begrijpt en accepteert. We verzoeken de AFM om dit punt te verduidelijken in de Leidraad.

- **Voorbeeld 13**

We verzoeken de AFM nadrukkelijk om expliciet op te nemen dat een berekend "tekort" op basis van leennormen een normatieve uitkomst is en niet automatisch het bedrag dat de klant daadwerkelijk moet bezuinigen. We verzoeken de AFM hierover een concreet voorbeeld te maken op basis van het netto besteedbaar inkomen waarin het verschil zichtbaar wordt tussen het normatieve tekort en de feitelijke financiële ruimte op basis van het netto besteedbaar inkomen. Hiermee wordt voorkomen dat de klant (en adviseur) de uitkomst verkeerd interpreteert en wordt de benodigde levensstijlaanpassing realistischer onderbouwd. Daarmee wordt voorkomen dat de klant het risico onderschat (bijv. denken "alleen het tekort op de hypotheeklasten is te overzien"), terwijl de werkelijke impact op het netto besteedbaar inkomen substantieel groter kan zijn, omdat de hypotheeklasten maar een percentage is van de totale uitgaven.

- **Advies**

We lezen in de Leidraad: Als met de klant is afgesproken dat ook advies over risicoverzekeringen onderdeel is van het adviestraject, zal de adviseur ook advies geven over een passende risicoverzekering. De adviseur licht de onderbouwing voor geadviseerde de risicoverzekering en het verzekerd bedrag duidelijk toe evenals de aansluiting hiervan op de financiële positie, doelstellingen en risicobereidheid van de klant. De passage kan de indruk wekken dat advies over risicoverzekeringen optioneel is. We verzoeken de AFM om dit te verduidelijken: wat de adviseur minimaal moet doen en wat optioneel is. Verduidelijk daarom dat de adviseur – vanuit een integrale beoordeling van financiële positie, doelstellingen en risicobereidheid – relevante inkomens- en overlijdensrisico's in kaart brengt en bespreekt, inclusief de eventuele rol van passende risicoverzekeringen.

- **Voorbeeld 14**

We lezen in de Leidraad: Hierdoor kan het zijn dat de achtergebleven partner wordt gedwongen de woning te verlaten en dat de woning moet worden verkocht. We verzoeken de AFM om de terminologie scherper te kiezen: als uit de analyse volgt dat de achterblijvende partner in geen realistisch scenario de woonlasten kan blijven dragen, dan is “kan” te vrijblijvend en past “zal” beter. “Kan” is alleen passend wanneer er wél een reëel alternatief is (bijvoorbeeld: bij extra werken of andere maatregelen kán het mogelijk lukken); als dat alternatief ontbreekt, wordt in de tekst expliciet gemaakt dat de gevolgen concreet en voorzienbaar zijn, zoals dat de woning naar verwachting verkocht zal moeten worden. Hiermee sluit de formulering beter aan op de berekende uitkomsten en voorkomt de onnodige onzekerheid over een feitelijk onderbouwde conclusie.

- In dit voorbeeld is het relevant om te verduidelijken dat de reactie van de klant niet zozeer een hogere risicobereidheid weerspiegelt, maar een alternatieve doelstelling: bij overlijden bewust kleiner willen gaan wonen. De adviseur vertaalt deze doelstelling naar concrete financiële consequenties en toetst of dit scenario haalbaar is, bijvoorbeeld door te berekenen welke verkoopopbrengst en (eventuele) restschuld te verwachten zijn, welke woonlasten in een passende vervolgwoning realistisch zijn en of de achterblijvende partner die lasten kan dragen. Daarmee wordt het gesprek verplaatst van “wel/geen verzekering” naar “welke uitkomst wil de klant borgen en is die uitkomst financieel uitvoerbaar”.
- We lezen in de Leidraad: Wel heeft de adviseur klanten gevraagd om hier nogmaals goed over na te denken en aangegeven dat hij over één maand contact zal opnemen om het onderwerp opnieuw te bespreken. Bij dat contactmoment zal worden gesproken of de klant nog steeds het risico wil lopen, of dat rustig nadenken tot andere inzichten heeft geleid. Wij verzoeken de AFM om te verduidelijken of het beschreven contactmoment na een maand moet worden gezien als een normatieve verplichting, of als een aanvullende mogelijkheid die de adviseur met de klant kan afspreken. Nadere duiding voorkomt verschillen in interpretatie in de adviespraktijk.
- Wij onderschrijven het belang dat life-events altijd met de klant worden besproken. Wat ons betreft kan de huidige Leidraad op dit punt concreter en praktischer worden gemaakt. Wij zouden graag per life-event een duidelijke uitwerking zien van (1) inventarisatie & analyse en (2) het advies, vergelijkbaar met de opzet in de andere hoofdstukken. Dit biedt meteen de mogelijkheid om per life-event passende praktijkvoorbeelden op te nemen die de adviespraktijk ondersteunen en verbeteren.
- Daarnaast geldt dat rondom het thema overlijden en de overlijdensrisicoverzekering meerdere relevante uitspraken zijn gedaan (o.a. via Kifid). Juist daarom vinden wij het belangrijk dat de Leidraad per life-event (waaronder overlijden/ORV) meer concrete praktijkvoorbeelden en aandachtspunten bevat die aansluiten bij de belangrijkste leerpunten uit de jurisprudentie en de dagelijkse adviespraktijk. Wij verzoeken de AFM daarom het hoofdstuk life-events uit te breiden met goede praktijkvoorbeelden per life-event. De voorbeelden mogen wat ons betreft complexer worden uitgewerkt dan nu het geval is.

Inhoudelijke vragen bij het hoofdstuk 10 'relatiebeëindiging'

- **Inleiding**

We lezen in de Leidraad: Hoewel relatiebeëindiging begrijpelijkerwijs geen geliefd onderwerp is op het moment dat partners samen een huis kopen en een hypotheek afsluiten, is het toch belangrijk dat de adviseur anticipeert op de mogelijke gevolgen van de beëindiging van een relatie en dit bespreekt. Wij verzoeken de AFM om deze kwalificerende bewoording te heroverwegen, omdat de waardering van een onderwerp geen relevant criterium is voor de mate waarin het in het adviesgesprek aan bod hoort te komen. Een neutralere formulering kan verduidelijken dat relatiebeëindiging – net als andere ingrijpende gebeurtenissen (zoals overlijden, arbeidsongeschiktheid en werkloosheid) – een onderdeel is van een zorgvuldig adviestraject. Daarbij past dat de adviseur deze scenario's op een respectvolle manier bespreekt en de mogelijke gevolgen voor betaalbaarheid en woonmogelijkheden inzichtelijk maakt, zodat klanten weloverwogen keuzes kunnen maken en passende maatregelen kunnen overwegen.

Inhoudelijke vragen bij het hoofdstuk 11 'oversluiten'

- **Inleiding**

We lezen in de Leidraad: Het is dus een nieuw adviesmoment, waarbij het adviestraject voor zover dit redelijkerwijs relevant is, opnieuw wordt doorlopen en waar de adviseur ook indien nodig nagaat wat de betaalbaarheid is van de hypotheek als bepaalde events zich voordoen zoals bijvoorbeeld arbeidsongeschiktheid. We verzoeken de AFM om de zin “waarbij het adviestraject voor zover dit redelijkerwijs relevant is, opnieuw wordt doorlopen” te verduidelijken. Bij oversluiten is er sprake van een nieuw adviesmoment. In de praktijk is het daarom doorgaans relevant om de actuele situatie van de klant opnieuw te inventariseren en de betaalbaarheid en risico's (zoals bij arbeidsongeschiktheid, werkloosheid of overlijden) opnieuw te beoordelen, juist omdat oversluiten meestal plaatsvindt na verloop van tijd en er daardoor gewijzigde omstandigheden spelen.

- **Inventarisatie en analyse**

In de Leidraad staat: Indien de klant voor het oversluiten van zijn hypotheek naar zijn oorspronkelijke adviseur gaat, zal gelden dat naarmate het langer geleden is dat de klant de oorspronkelijke hypotheek heeft afgesloten, de kans groter is dat de situatie van de klant is veranderd en de adviseur bepaalde informatie opnieuw zal inwinnen om goed te kunnen inventariseren. Bij oversluiten is er sprake van een nieuw adviesmoment. Daarom is het uitgangspunt dat de adviseur—ook wanneer het de oorspronkelijke adviseur betreft—de relevante klantinformatie opnieuw verifieert en waar nodig opnieuw inventariseert, zodat het advies aantoonbaar is gebaseerd op actuele gegevens.

- **Termijn van vijf jaar**

In de Leidraad staat: Als dit meer dan vijf jaar geleden is, zal het niet voor de hand liggen dat nog gebruik kan worden gemaakt van informatie uit het vorige adviestraject. Wij merken op dat de verwijzing naar een termijn van vijf jaar onbedoeld kan suggereren dat herinventarisatie vooral na een bepaalde tijd noodzakelijk is. Wij verzoeken de AFM om te verduidelijken dat bij oversluiten altijd wordt gewerkt met actuele, geverifieerde klantinformatie, ongeacht de verstreken tijd sinds het vorige advies.

- **Rente/inflatie bij oversluiten**

In de Leidraad lezen we: Aan de hand van de ingewonnen informatie, analyseert de adviseur wat de beste optie is om de hypotheek over te sluiten. Hiervoor kijkt de adviseur naar de mogelijkheid om de nieuwe hypotheek bij de huidige kredietaanbieder af te sluiten en betreft de adviseur ook andere kredietaanbieders. Het is belangrijk dat de adviseur bij zijn analyse de kosten voor oversluiten betreft. Zo zal de adviseur ook de kosten van het oversluiten naar een andere kredietaanbieder mee moeten nemen (bijvoorbeeld notariskosten). Ook bekijkt de adviseur wat het verschil is in kosten en baten ten opzichte van het oversluiten bij de huidige kredietaanbieder. We verzoeken de AFM om op te nemen dat een eenvoudige break-evenberekening vaak niet het volledige beeld geeft. Het is daarom wenselijk dat de adviseur de tijds waarde van geld meeneemt en het financiële voordeel van oversluiten – waar passend – ook beoordeelt op basis van contante waarde (bijvoorbeeld via een DCF-benadering, rekening houdend met rente- en inflatie-effecten).

- **Rente/inflatie bij wijziging aflosvorm**

In de Leidraad staat: Als van aflosvorm wordt gewijzigd, zal de adviseur in de analyse ook beoordelen in hoeverre de voordelen van het oversluiten naar een andere aflosvorm zwaarder wegen dan eventuele kosten die de klant maakt. Bij een wijziging van aflosvorm beoordeelt de adviseur niet alleen de (nominale) verschillen in maandlasten en totale kosten, maar weegt hij ook de rente en inflatie mee. We verzoeken de AFM om dit punt te verduidelijken in de Leidraad.

Redactionele vraag

- **Voorbeeld 3**

We lezen in de Leidraad: “De adviseur legt tijdens het gesprek met de klant uit dat de klant nog meer dan 20 jaar voor diens pensioen zit en de hypotheek dus nog even doorloopt als de klant de pensioenleeftijd bereikt.” Wij verzoeken de AFM om de passage “nog meer dan 20 jaar” redactioneel te verduidelijken. Het helpt om concreet te maken dat de hypotheek (bijvoorbeeld met een looptijd van 30 jaar) doorloopt ná de pensioendatum, en dat de adviseur ook wanneer pensionering nog relatief ver weg is de betaalbaarheid rond en na pensionering tijdig in de analyse betreft (dus niet uitsluitend vanuit een ‘10-jaar-venster’).

- **Eigenwoningverleden**

In de Leidraad staat: De adviseur vraagt ook naar het woonverleden omdat het eigenwoningverleden relevant kan zijn voor het bepalen van de maximale hypotheek. Wij verzoeken de AFM om dit te verduidelijken: wordt het fiscale begrip eigenwoningverleden bedoeld (maximale eigenwoningsschuld), of wordt woonverleden bedoeld? Graag aanscherpen om interpretatieverschillen te voorkomen.

- **Life-events**

We lezen in de Leidraad: Hoewel niemand de toekomst volledig kan voorspellen, is het de verantwoordelijkheid van de adviseur om met de klant te bespreken welke invloed life-events zoals arbeidsongeschiktheid, overlijden, werkloosheid en langlevens (pensioen) kunnen hebben op de betaalbaarheid van de hypotheek. We verzoeken de AFM om de zin aan te passen naar (zie de dikgedrukte toevoeging): Hoewel niemand de toekomst volledig kan voorspellen, is het de verantwoordelijkheid van de adviseur om met de klant te bespreken welke invloed life-events zoals (niet-limitatief) arbeidsongeschiktheid, overlijden, werkloosheid en langlevens (pensioen) kunnen hebben op de betaalbaarheid van de hypotheek.

Afsluitend

Tot zover onze reactie. Indien gewenst zijn we bereid om het een en ander in een persoonlijk gesprek verder toe te lichten.

Vriendelijke groet,

Namens Lindenhaeghe,
W. van 't Hof en R.J. Groen

1.18 Vereniging Eigen Huis

Vereniging Eigen Huis maakt graag gebruik van de mogelijkheid om te reageren op het consultatiedocument geactualiseerde leidraad hypotheekadvies. De advieswereld voor hypotheekadviseurs is sterk gewijzigd sinds de eerdere versie van de leidraad, door toenemende digitalisering, veranderingen in de samenleving en toenemende risico's waarmee huiseigenaren te maken kunnen krijgen. De complexiteit van het hypotheekadvies is daardoor ook toegenomen. Uit de nieuwe leidraad blijkt dan ook dat er veel wordt verwacht van een hypotheekadviseur om een klant goed te begeleiden bij de aankoop van een woning. De vraag is of er niet te veel van een hypotheekadviseur wordt verwacht en of deze beschikt over de relevante en noodzakelijke informatie om invulling te geven aan de leidraad.

In onze reactie besteden wij aandacht aan de volgende punten:

- Status van de leidraad
- Nazorg
- Verantwoordelijkheden bij de juiste professional

Status van de leidraad

De status van de leidraad is naar onze mening onduidelijk. In de inleiding wordt gesteld dat het “maar een invulling is van ...” en “hoe een adviseur invulling kan geven ...”. De leidraad is geen wet- of regelgeving. Vervolgens wordt echter zeer gedetailleerd weergegeven hoe het adviestraject ingevuld moet worden en hoe advies en bijbehorende afwegingen vastgelegd moeten worden in het adviesrapport. Door deze concrete uitwerking lijkt de leidraad veel minder vrijblijvend dan in de inleiding wordt aangegeven.

Nazorg

De focus van de leidraad ligt nagenoeg volledig op het afsluitmoment, terwijl de klant jarenlang vastzit aan zijn hypotheek en er in deze periode veel kan wijzigen in wet- en regelgeving en in de persoonlijke situatie van de klant. Het is dus van groot belang dat de hypotheek ook tijdens de looptijd passend blijft.

Dat nazorg van belang is, blijkt uit de leidraad. Zo wordt niet alleen gewezen op de lasten, maar ook op het belang van hypotheekvoorwaarden. De ervaring leert echter dat veel van de genoemde voorwaarden gedurende de looptijd van de hypotheek kunnen wijzigen. Belangrijke voorwaarden, waaronder de verhuisregeling, zijn vaak nader uitgewerkt in het acceptatiebeleid van de betreffende aanbieder. Om onaangenaamheden te voorkomen bij een verhuizing of een andere wijziging van de hypotheek, is het van belang dat de klant op de hoogte is van de actuele voorwaarden. De adviseur speelt hierbij een belangrijke rol.

Vereniging Eigen Huis is positief over de passage over nazorg. Toch blijft de invulling van dit onderdeel zeer summier en wordt met name gesteld dat de adviseur en klant tijdens het adviesgesprek aandacht aan dit onderwerp moeten besteden. Wij zouden graag zien dat dit onderdeel van het hypotheekadvies nader wordt ingevuld, waardoor er meer uniformiteit ontstaat tussen adviseurs in de geboden nazorg.

Verantwoordelijkheden moeten bij de juiste professional liggen

Wij zijn van mening dat verantwoordelijkheden bij de juiste professional moeten liggen. In de leidraad worden veel verplichtingen bij de hypotheekadviseur neergelegd, terwijl onder andere de makelaar, taxateur, energieadviseur en bouwkundig adviseur ook een belangrijke rol spelen in het aankoopproces. Onderwerpen als de staat van de fundering, het energielabel, verduurzamen en de financiële positie van de VvE moeten zo vroeg mogelijk in het koopproces worden besproken met potentiële kopers door de professional die beschikt over de juiste kennis en benodigde data. Uiteraard kan en moet de hypotheekadviseur vervolgens adviseren over de financiering van de adviezen, die door deze professionals zijn opgesteld. Zo vinden wij het ook belangrijk dat adviseurs onder andere aandacht besteden aan de impact van het verduurzamen van de woning op de betaalbaarheid van de woonlasten. De hypotheekadviseur moet zich alleen niet laten verleiden om op de stoel van een makelaar, taxateur, fiscalist of andere professional te gaan zitten.

Ook de fiscaliteit is zo'n onderwerp. Uit analyses van ministeries blijkt dat het eigenwoningverleden van een huiseigenaar nergens duidelijk is vastgelegd. Hierdoor is ook niet te achterhalen voor welke huiseigenaren in 2031 de renteaftrek vervalt. De Belastingdienst en de geldverstrekker kunnen een dergelijk overzicht niet opstellen, en ook de klant zelf heeft vaak geen volledig overzicht en/of kan de benodigde stukken niet overleggen. De situatie wordt vaak nog complexer door scheidingen en opnieuw samenwonen met een partner die eveneens een eigenwoningverleden heeft.

Deze complexiteit wordt erkend in de leidraad, maar van hypotheekadviseurs wordt verwacht dat zij zich verdiepen in de situatie van de klant. Dit blijkt in de praktijk vaak een onmogelijke opgave te zijn, omdat de benodigde data vaak niet beschikbaar zijn en de eigenwoningregeling buitengewoon complex is geworden na de introductie van de 30-jaarstermijn in 2001. De valkuil hierbij is dat hoe meer de adviseur

zich verdiept in een lastige situatie van de klant, hoe meer hij moet opnemen in het adviesrapport en hoe groter de kans is dat er ergens een fout wordt gemaakt vanwege onvolledige of onjuiste aannames. De ervaring tijdens PE-sessies leert bovendien dat bij berekeningen van casussen met dergelijke complexe situaties het aantal verschillende berekeningen en uitkomsten overeenkomt met het aantal aanwezige adviseurs.

In veel lastige fiscale situaties lijkt het dan ook verstandig voor een hypotheekadviseur om te volstaan met het weergeven van de feitelijke situatie, het opnemen dat onvoldoende gegevens kunnen worden achterhaald, het schetsen van de huidige regelgeving en het doorverwijzen van de klant naar een specialist zoals een fiscalist. Zo liggen de verantwoordelijkheden bij de juiste professional.

1.19 ALS Patiëntenvereniging

Beste AFM,

Namens de ALS-patiëntenvereniging reageren wij graag op de internetconsultatie van de Leidraad Hypotheekadvisering.

Wij vinden het positief dat de leidraad adviseurs stimuleert om verder te kijken dan alleen maximale leencapaciteit, en juist aandacht te besteden aan passend advies, betaalbaarheid op lange termijn en scenario's rond life events (zoals arbeidsongeschiktheid en overlijden).

Tegelijk missen wij een onderwerp dat voor onze achterban in de praktijk regelmatig bepalend is: medische privacy en verzekeraarbaarheid (waaronder ook situaties met erfelijke/genetische risico's).

In de leidraad wordt terecht genoemd dat adviseurs bestaande voorzieningen moeten meenemen (zoals verzekeringen) en dat risicoverzekeringen, waaronder een overlijdensrisicoverzekering, onderdeel kunnen zijn van passend advies. Juist op dit punt ontstaan in de praktijk knelpunten: sommige mensen zijn beperkt of niet verzekeraar, krijgen uitsluitingen of hogere premies, of ervaren onzekerheid over welke medische informatie gedeeld moet worden. Dit kan grote invloed hebben op de haalbaarheid en betaalbaarheid van een hypotheek, en kan leiden tot stress en terughoudendheid bij consumenten.

Onze suggestie is daarom om in de leidraad kort en praktisch op te nemen:

- dat adviseurs zorgvuldig en terughoudend omgaan met medische informatie;
- dat het doel is om financiële scenario's te bespreken (niet medische details vast te leggen);
- en dat adviseurs handvatten krijgen hoe om te gaan met verzekeraarbaarheid als knelpunt.

In de bijlage hebben wij 5 concrete tekstvoorstellen opgenomen, inclusief waar deze het best kunnen worden toegevoegd.

Met vriendelijke groet
Age Veenstra

Bijlage: Concrete toevoegingen (1 t/m 5)

Hoofdstuk 9 – Life events | bij 'Inventarisatie en analyse'

Voorgestelde plek: direct na de passage over bestaande voorzieningen/verzekeringen (zoals verzekeringen).

Doel: benoemen dat verzekeraarbaarheid in de praktijk een factor is, zonder medicalisering.

Voorsteltekst (invoegen als nieuw blokje): Medische privacy en verzekeraarbaarheid In de praktijk kan het bespreken van risicoverzekeringen ook de vraag oproepen of een klant deze verzekering kan afsluiten (verzekeraarbaarheid). De adviseur gaat zorgvuldig om met privacygevoelige (medische) informatie en vraagt of registreert alleen informatie die noodzakelijk is voor het kunnen geven van passend advies. Het doel van de inventarisatie is om de financiële gevolgen van risico's inzichtelijk te maken, niet om medische details vast te leggen.

Als verzekeraarbaarheid een knelpunt is (bijvoorbeeld bij een overlijdensrisicoverzekering of arbeidsongeschiktheidsverzekering), bespreekt de adviseur dit tijdig met de klant en betreft dit in de scenarioanalyse en de haalbaarheid van mogelijke oplossingen.

Hoofdstuk 9 – Life events | bij “Advies” (rond risicoverzekering)

Voorgestelde plek: direct na de tekst dat de adviseur ook advies geeft over een passende risicoverzekering.

Doel: adviseurs een handelingsperspectief geven als verzekeren niet lukt.

Voorsteltekst (korte toevoeging): Wanneer verzekeraarbaarheid onzeker is of niet haalbaar blijkt, bespreekt de adviseur met de klant welke alternatieven mogelijk zijn om risico's te beperken (bijvoorbeeld aanpassing van woonlasten, extra buffer, andere hypotheekkeuzes of gefaseerde stappen). De adviseur legt vast welke uitgangspunten zijn gebruikt en welke onzekerheden nog bestaan, zodat de klant begrijpt wat dit betekent voor de betaalbaarheid van de hypotheek.

Hoofdstuk 3 – Het adviestraject | bij “Inventarisatie”

Voorgestelde plek: direct na “Het is belangrijk dat de adviseur zich inspant om een volledig en juist beeld van de klantsituatie te krijgen.”

Doel: voorkomen dat klanten te veel (medische) informatie delen “omdat het gevraagd voelt”.

Voorsteltekst (2 zinnen): Daarbij is het belangrijk dat de adviseur zorgvuldig omgaat met privacygevoelige gegevens. Dit betekent ook dat de adviseur alleen informatie uitvraagt en vastlegt die redelijkerwijs noodzakelijk is voor passend advies, en voorkomt dat klanten uit onzekerheid meer (medische) informatie delen dan nodig is.

Hoofdstuk 3 – Advies/dossier | bij dossiervorming

Voorgestelde plek: direct na de passage over het bewaren van relevante klantinformatie in het dossier.

Doel: goede onderbouwing zónder onnodige medische vastlegging.

Voorsteltekst (invoegen als alinea):

Bij het vastleggen van klantinformatie geldt dat de onderbouwing van het advies inzichtelijk moet zijn, maar dat privacygevoelige gegevens (zoals medische informatie) terughoudend en alleen waar noodzakelijk worden opgenomen. De adviseur legt primair de financiële impact en de gemaakte uitgangspunten vast, zodat de klant het advies kan begrijpen en toetsen zonder onnodige registratie van gevoelige details.

Hoofdstuk 9 – Life events | nieuw praktijkvoorbeeld ('Voorbeeld 15')

Voorgestelde plek: na Voorbeeld 14 (over overlijdensrisico).

Doel: in één voorbeeld laten zien hoe je het gesprek privacyvriendelijk en toch praktisch voert.

Voorsteltekst (nieuw voorbeeld):

Voorbeeld 15 (verzekeraarbaarheid speelt mee in het adviesgesprek)

Tijdens de scenarioanalyse bespreekt de adviseur met klanten wat er gebeurt bij overlijden van één van beide partners. De adviseur ziet dat er een financieel tekort ontstaat en adviseert daarom een overlijdensrisicoverzekering. De klanten geven aan dat zij zich zorgen maken over de acceptatie, omdat er in de familie erfelijke aandoeningen voorkomen en zij niet goed weten wat zij hierover moeten delen. De adviseur legt uit dat het in het hypotheekadviesgesprek vooral gaat om de financiële gevolgen van

risico's, en dat medische details niet nodig zijn om de scenario's door te rekenen. De adviseur bespreekt vervolgens twee routes: (1) eerst onderzoeken of een passende verzekering mogelijk is, en (2) als verzekeraarbaarheid lastig blijkt, samen alternatieven verkennen (zoals lagere woonlasten, extra buffer of andere hypotheekkeuzes). De adviseur legt in het dossier vast welke financiële scenario's zijn besproken en welke onzekerheden er nog zijn, zonder medische details onnodig te registreren.

1.20 EEM HUB NL

Geachte heer/mevrouw,

EEM HUB NL onderschrijft de richting van de consultatieversie van de Leidraad Hypotheekadvies, waarin duurzaamheid en funderingsrisico's nadrukkelijker worden gepositioneerd als onderdeel van passend hypotheekadvies. Wij zien dit als een logische en noodzakelijke stap, gezien het toenemende belang van betaalbaarheid, woningkwaliteit en langetermijnrisico's voor consumenten.

Vanuit onze rol als netwerkorganisatie die partijen uit finance, vastgoed, energie en data samenbrengt, willen wij met deze reactie vooral bijdragen aan de praktische uitvoerbaarheid in de adviespraktijk. In gesprekken met adviseurs en softwareleveranciers zien wij dat de bereidheid om duurzaamheid en funderingsrisico's te bespreken groot is, maar dat onzekerheid over "wat voldoende is" en extra frictie in het proces de toepassing kan remmen.

Wij pleiten er daarom voor om in de leidraad explicieter te maken:

- wat het minimale niveau is dat van adviseurs verwacht wordt (bespreken en vastleggen);
- hoe dit minimale niveau concreet kan worden ondersteund via adviesprocessen en software (zonder extra administratieve last);
- hoe de leidraad ruimte biedt voor onzekerheid en doorverwijzing, met behoud van toetsbaarheid en consistentie.

In de bijlage lichten wij onze kernpunten en een beoogde oplossingsrichting nader toe. Wij gaan hierover graag nader in gesprek en denken mee over hoe de doelstellingen van de leidraad in de praktijk het best kunnen worden gerealiseerd.

Met vriendelijke groet,

Namens EEM HUB NL,
Jeroen Heijnen

Bijlage: Inhoudelijke consultatiereactie

1. Kernboodschap

Maak duurzaamheid en fundering structureel onderdeel van inventarisatie, analyse en dossiervorming, maar verlaag de drempel voor adoptie door: (1) een expliciete minimale set te definiëren, (2) verplichte stappen alleen te koppelen aan duidelijke triggers, en (3) doorverwijzing en onzekerheid expliciet te erkennen als passend zolang het gesprek en de vastlegging aantoonbaar zijn.

2. Maak het 'minimale AFM-proof pakket' explicieter

Om consistentie te vergroten en interpretatieverschillen te verkleinen helpt het als de leidraad duidelijker onderscheid maakt tussen wat minimaal moet gebeuren en wat optioneel is.

Ons voorstel: voeg een expliciete minimumset toe voor duurzaamheid en fundering, bijvoorbeeld:

- Duurzaamheid (bij voorkeur getriggerd op label E/F/G of onbekend label);
- signaal en aanleiding: energielabel/indicatie en relevantie voor woonlasten en betaalbaarheid;

- korte bespreking van impact: energie(lasten), mogelijke waarde-effecten en aandachtspunten (comfort/onderhoud);
- financieringsroute(s): wat is realistisch binnen het advies (bijv. meefinancieren, aanvullende lening, later moment);
- conclusie en vastlegging: wat is besproken, welke keuze is gemaakt en waarom.

Fundering (bij voorkeur getriggerd op signalen uit taxatie of expliciete signalering):

- signaal en bron: indicatie van funderingsrisico of schade en herkomst van het signaal;
- risico-uitleg: mogelijke gevolgen voor onderhoudslasten, verkoopbaarheid en (on)verzekerbaarheid;
- financiële weging: of en hoe herstel/onderzoek is meegewogen (of gemotiveerd waarom niet);
- vervolgstap: doorverwijzing naar expert (funderingsdeskundige/bouwkundig advies) waar passend, plus vastlegging.

Deze minimumset reduceert interpretatieverschillen en maakt het mogelijk om dit als compacte, softwarematig ondersteunde flow te implementeren, zonder dat dit uitmondt in een algemene administratieve last.

3. Adoptie in de praktijk: verlaag frictie verhoog zekerheid

Wij doen drie suggesties die directe bijdragen aan hogere adoptie:

- Verplicht stap (hard stop) alleen bij duidelijke triggers
 - Duurzaamheid: energielabel E/F/G of onbekend label (of andere door AFM te bepalen risicosignalen).
 - Fundering: indicatie in taxatie of expliciete signalering door consument/omgeving (bijv. Bekende risicogebieden).

Zo wordt kwaliteit geborgd waar het ertoe doet, zonder het proces voor alle dossiers zwaarder te maken.

- Onderken het belang van 'prompting' en doorverwijzing als good practice
 - Gebruik van korte gespreksleidraden/keuzehulpen in software om het gesprek te structureren.
 - Standaard vastleggen of doorverwijzing is aangeboden en/of opgevolgd (energieadviseur, funderingsdeskundige).

De leidraad kan hiermee expliciet erkennen dat adviseurs geen technische experts hoeven te zijn, maar wel de regie moeten voeren op het gesprek en passende vervolgstappen.

- Leg vast dat onzekerheid mag, zolang het besproken en gedocumenteerd is
 - Niet altijd is een exacte kostenraming of oplossing beschikbaar (zeker bij fundering).
 - Wél verwacht: bespreking van risico's, aannames, onzekerheden en mogelijke vervolgstappen.
 - Leg vast waarom bepaalde keuzes zijn gemaakt en welke informatie (nog) ontbreekt.

Dit voorkomt defensief gedrag en stimuleert juist het inhoudelijke gesprek met de consument.

4. Standaardiseer functioneel, niet technisch

Wij adviseren de AFM om in de leidraad het belang van gestandaardiseerde vastlegging functioneel te benoemen (zonder een technische standaard voor te schrijven). Een beperkte set uniforme velden en rapportage-uitvoer:

- verlaagt de administratieve last (minder vrije tekst, meer keuze-opties);
- verhoogt de kwaliteit en vergelijkbaarheid van dossiers;
- maakt toetsing en toezicht efficiënter (eenduidige vastlegging van bespreking en afweging).

Voorbeelden van functionele velden (indicatief):

- energielabel: waarde en datum of 'onbekend';
- klantwens verduurzaming: ja/nee/n.v.t. + korte toelichting;
- gekozen financieringsroute: meefinancieren/aanvullend krediet/uitgesteld/anders;

- funderingssignaal: bron (taxatie/klant/omgeving) en status (ja/nee/onduidelijk);
- besproken: ja/nee + motivatie;
- doorverwijzing expert: aangeboden/gekozen/afgewezen + motivatie.

5. Afsluiting en aanbod

EEM HUB NL denkt graag mee met de AFM en marktpartijen over een compacte set praktische handvatten (minimumset, triggers, voorbeeldteksten en functionele velden) die breed kan worden toegepast in adviesprocessen en software. Ons doel is gelijk aan dat van de leidraad: consistente kwaliteit van advies, met maximale adoptie en minimale extra handelingen.

1.21 Vereniging D-CAA

Beste AFM,

Namens de Vereniging D-CAA reageren wij graag op de internetconsultatie van de Leidraad Hypotheekadvisering.

U heeft inmiddels verschillende reacties gekregen vanuit patiëntenverenigingen, zoals de Vereniging voor Huntington, die families met een erfelijke aandoening vertegenwoordigen. Wij sluiten ons graag bij hun aanbevelingen voor de nieuwe leidraad aan.

Met vriendelijke groet,

Sanne van Rijn

1.22 Verbond van Verzekeraars

Geachte heer, mevrouw,

Het Verbond van Verzekeraars heeft met belangstelling kennis genomen van het Concept Leidraad Hypotheekadvisering (consultatieversie 12 december 2025). Uiteraard zijn wij beschikbaar voor het geven van een toelichting op het onderstaande. Wij denken graag mee over concrete oplossingen voor vraagstukken rondom hypotheekadvisering. Wij hebben de volgende opmerkingen.

A. Algemeen: kwetsbaarheden nopen tot verdergaande leidraad

De AFM heeft ervoor gekozen om een leidraad van ruim vijftien jaar oud te actualiseren, omdat de bestaande leidraad nog veelvuldig wordt gebruikt en dat de leidraad in de basis nog steeds aansluit bij de geldende normen en de huidige praktijk.

Wij ondersteunen de ambitie deze leidraad tegen het licht te houden, gezien alle ontwikkelingen in wet- en regelgeving, het consumentengedrag en in de markt van de afgelopen jaren. **Die ontwikkelingen zijn echter dusdanig, dat een verdergaande ingreep dan alleen een actualisering naar onze mening beter zou zijn.** In het concept ontbreekt een heldere en toekomstbestendige visie op hypotheekadvisering. Een visie waar de weerbaarheid van de burger meer voorop staat, dat recht doet aan de steeds verdergaande digitalisering en het gebruik van data in de samenleving en de financiële sector.

De grote vraag is immers, of in de huidige adviespraktijk de burger in afdoende mate wordt aangezet tot het maken van verantwoorde keuzes, bijvoorbeeld wat betreft het afdekken van risico's. Sinds de vorige editie van de leidraad, in 2011, zijn er verschillende (beleids)maatregelen genomen zoals het verval van de verplichte ORV bij NHG-hypotheek, de invoering van het provisieverbod, productontwikkeling, Wft-vakbekwaamheidseisen en andere maatregelen met het oog op het verbeteren van de kwaliteit van het

advies. In zichzelf wenselijke maatregelen waar het Verbond ook geheel achter staat. **Er zijn echter indicaties dat de grotere nadruk op de eigen verantwoordelijkheid van de klant én van de financieel adviseur om te komen tot een goede individuele afweging en een persoonlijk hypotheekadvies, leiden tot kwetsbaarheden.** Zo laten de AFM-consumentenmonitors hypotheeksluiters van de afgelopen jaren zien, dat in een substantieel deel van de hypotheekadviesgesprekken geen aandacht wordt besteed aan risicoverzekeringen. De eerdere verkenning 'Kwaliteit hypotheekadvies: AFM ziet ruimte voor verbetering' laat zien dat het gesprek over bijvoorbeeld risicobereidheid in het adviesgesprek een nadrukkelijk aandachtspunt is. Ook adviseurs geven aan dat het een uitdaging kan zijn om de consument goed mee te nemen in de advisering en afweging over verzekeringen. Vaak gaat het goed, maar niet altijd. Binnenkort wordt onderzoek van het Verbond gepubliceerd dat aantoont dat de helft van de woningeigenaren zonder ORV een beperkt tot hoog risico loopt dat nabestaanden na overlijden in financiële problemen komen. Dat zijn allemaal mensen die hoogstwaarschijnlijk wel een hypotheekadvies hebben gekregen.

De nu in consultatie gegeven leidraad pleit daarom terecht voor meer aandacht voor het afdekken van risico's, en wijst op de eigen verantwoordelijkheid van de adviseur in dezen. **In de huidige situatie zou de leidraad hypotheekadvisering evenwel verdergaand en concreter moeten zijn, en moeten aansturen op meer aandacht voor deze elementen, en tegelijk meer ruimte moeten bieden voor simplificatie en administratieve lastenreductie, waarmee het advies effectiever wordt.** Het concreet en adequaat borgen van de weerbaarheid moet immers een integraal onderdeel zijn van het hypotheekadvies. Daarom pleiten wij voor opname van een bredere visie op hypotheekadvisering in de leidraad. Hieronder geven we daartoe een aantal handvatten.

B. Inhoud

In het concept komen een aantal vraagstukken rondom hypotheekadvies die wij van belang vinden onvoldoende of niet aan de orde. Hierbij gaat het in het bijzonder om:

Risicoverzekeringen

- *Bladzijde 4: (Gedrag klant en actie adviseurs rondom ORV): De AFM geeft aan dat de adviseur een onderzoekende houding moet aannemen en door dient te vragen bij tegenstrijdigheden in de antwoorden van de klant. Bijvoorbeeld als de klant aangeeft een stabiel inkomen bij arbeidsongeschiktheid belangrijk te vinden, maar het risico op arbeidsongeschiktheid niet wil afdekken. Of als de ene levenspartner aangeeft geen risico te willen lopen en de andere wel. De AFM stelt dat de adviseur in het adviesrapport kan opnemen welke tegenstrijdigheden er waren en hoe deze zijn opgelost, vooral wanneer dit de klant helpt om het advies goed te begrijpen.*
- *Bladzijde 8: "De goede adviseur zorgt voor een begrijpelijk en onderbouwd adviesrapport waaruit duidelijk blijkt hoe de adviseur tot zijn advies is gekomen. Het adviesrapport bevat de informatie op basis waarvan de adviseur tot zijn advies is gekomen en een duidelijke toelichting op zijn overwegingen. Op die manier kan de klant nagaan op grond van welke informatie een hypotheek- of verzekeringsproduct is geadviseerd, en welke elementen in het klantprofiel een rol hebben gespeeld bij het advies voor specifieke producten en contractvoorwaarden van een kredietaanbieder, en welke wensen bijvoorbeeld niet kunnen worden gerealiseerd."*
- *In voorbeeld 13 wordt ingegaan op het al dan niet aanpassen van de levensstijl. De AFM geeft onder andere aan dat ook wanneer is afgesproken om niet over verzekeringen te adviseren of als de klant de wens heeft geen risicoverzekering af te sluiten, is het belangrijk dat de adviseur zijn verantwoordelijkheid neemt.*
- *In voorbeeld 14 geeft de AFM aan dat de adviseur adviseert om toch een verzekering te sluiten gelet op de financiële situatie. Klanten blijven echter bij hun voorkeur om het risico niet af te dekken. De AFM schrijft dat de adviseur deze afwijking van het advies moet vastleggen in het dossier, inclusief de motivatie van de klanten.*
- *Bladzijde 22: "Als met de klant is afgesproken dat ook advies over risicoverzekeringen onderdeel is van het adviestraject, zal de adviseur ook advies geven over een passende risicoverzekering. De adviseur licht de onderbouwing voor de geadviseerde risicoverzekering en het verzekerd bedrag*

duidelijk toe evenals de aansluiting hiervan op de financiële positie, doelstellingen en risicobereidheid van de klant. Ook wanneer is afgesproken om niet over verzekeringen te adviseren of als de klant de wens heeft geen risicoverzekering af te sluiten, is het belangrijk dat de adviseur zijn verantwoordelijkheid neemt. Als uit de berekeningen blijkt dat de klant de inkomensrisico's (inkomensterugval) niet kan dragen, wijs de klant dan duidelijk op de mogelijke consequenties en jouw andersluidende advies. Neem dit ook, inclusief de motivatie van de klant om af te wijken, op in het adviesrapport. Soms geeft de klant aan dat hij het advies in overweging neemt maar de beslissing om een risicoverzekering af te sluiten uitstelt. Een goede praktijk is dan om na verloop van enige tijd de klant na te bellen en te informeren of de klant al actie heeft ondernomen."

Wij noemen hierbij het volgende:

- Wat een passende risicoverzekering is, wordt ingevuld als (o.a.) een verzekerd bedrag dat past bij de financiële situatie van de klant. Dat betekent een ruimere invulling van de term 'passend' en laat ons inziens ruimte om met bijvoorbeeld een bandbreedte te werken.
- Het is goed dat wordt benoemd dat, ook als is afgesproken om niet over verzekeringen te adviseren of als de klant de wens heeft geen risicoverzekering af te sluiten, de adviseur ook zijn of haar verantwoordelijkheid moet nemen. En dat als blijkt dat de klant de inkomensrisico's (inkomensterugval) niet kan dragen, de klant duidelijk gewezen moet worden op de mogelijke consequenties en het andersluidende advies. Dit betekent ons inziens dat de adviseur, los van de afspraken met de klant, in elk scenario dus ook als de klant geen verzekeringsadvies afneemt, in kaart moet brengen wat de financiële gevolgen van overlijden zijn. Dat is positief. **Ter overweging is om dit ook expliciet zo op te nemen.**
- Wij geven in overweging mee om duidelijk stelling te nemen, namelijk dat een hypotheekadvies niet passend is als het risico op arbeidsongeschiktheid of overlijden niet is of wordt afgedekt door middel van een verzekering of andere voorzieningen zoals een nabestaandenpensioen. **Uitgangspunt van een passend advies moet zijn dat het risico op arbeidsongeschiktheid of overlijden altijd verantwoord gedekt is – dit mag niet afhankelijk zijn van de mate waarin de individuele adviseur dit invult.** Het vergt een heldere en minder vrijblijvende visie van de toezichthouder op weerbaarheid van klanten. Het concreet en adequaat borgen van de weerbaarheid moet een onderdeel zijn van het hypotheekadvies.
- Wij geven eveneens in overweging om in aanvulling op bovenstaande passage over het adviesrapport, **expliciet te maken dat daarin ook moet worden weergegeven op grond van welke informatie en overwegingen een adviseur is gekomen tot het advies om geen verzekeringsproduct af te sluiten.** Deze dossierplicht geldt immers voor beide situaties. Dit kan bijvoorbeeld door een korte toevoeging: "Op die manier kan de klant nagaan op grond van welke informatie een verzekeringsproduct is geadviseerd, of is geadviseerd om geen verzekeringsproduct af te sluiten, en welke [...]."
- **Wij geven ook in overweging om de passage op blz. 22 inzake nabellen aan te vullen:** "Een goede praktijk is dan om na verloop van enige tijd de klant na te bellen[, en] te informeren of de klant al actie heeft ondernomen [en zo nodig aan te zetten tot het maken van een keuze]."
- Inzake het advies over passende risicoverzekeringen wijzen wij op het belang van ondersteuning van consumenten als het gaat om de medische acceptatie die bij een aantal risicoverzekeringen plaatsheeft (levensverzekering, arbeidsongeschiktheidsverzekering). In veelvuldige contacten met patiëntenverenigingen en consumenten zien wij een behoefte aan ondersteuning van en advies aan mensen die een ziekte, klacht of aandoening hebben of hadden. We zien behoefte aan informatie en advies over het proces van de medische keuring, over het invullen van de gezondheidsverklaring, over inzicht in mate van verzekerbaarheid en wellicht de keuze voor een specifieke verzekeraar op basis van het acceptatiebeleid. Maar ook, als een verzekering onverhoopt niet mogelijk is, om informatie en advies inzake alternatieve voorzieningen om met de risico's om te gaan. Die ondersteuning kan bijvoorbeeld vorm krijgen door uitleg van het proces van medische en mogelijke uitkomsten, of het gebruik van of verwijzing naar relevante voorlichtingsites. Er is veel informatie beschikbaar, maar er is ook behoefte om dit aan de orde te laten komen in financieel advies. Uiteraard gelden beperkingen als het gaat om het verwerken van medische gegevens, maar die

vormen geen belemmering voor passende ondersteuning van consumenten. We geven daarom graag in overweging op te nemen dat in het advies aandacht wordt gegeven aan medische acceptatie.

Software

- *Bladzijde 5 (Software): De AFM geeft aan dat de adviseur, indien nodig, gebruik maakt van gespecialiseerde software om complexe berekeningen uit te voeren. De adviseur zorgt dat hij digitaal vaardig blijft en goed geïnformeerd is over de werking van de gebruikte adviessoftware. De adviseur spant zich in om zoveel als mogelijk zekerheid te verkrijgen over de juistheid van de regelingen en berekeningen die in de software worden toepast. De adviseur is immers verantwoordelijk voor het advies.*

De adviseur is en blijft uiteraard verantwoordelijk voor het advies. Dat is door de tijd heen onveranderd gebleven, maar de technologische ontwikkelingen gaan snel. Dit vraagt, naar onze mening, om een (integrale)visie op het gebruik van bijvoorbeeld kunstmatige intelligentie (AI), data en (hyper)personalisatie in de context van hypotheekadvisering

Nazorg

- *Bladzijde 9 (Nazorg) Het thema nazorg wordt in een korte alinea aangestipt. De AFM geeft het volgende aan. Bij de start van het adviestraject maakt de adviseur – in aanvulling op de wettelijk verplichte informatieverstrekking in de beheerfase – duidelijke afspraken met de klant over de reikwijdte van de dienstverlening voor de periode na het afsluiten van de hypotheek en de wijze van vergoeding. Op basis van de gemaakte afspraken biedt de adviseur gedurende de looptijd van de hypotheek passende nazorg. Actief klantbeheer draagt eraan bij dat de klant, ook bij veranderingen in doelstellingen, risicobereidheid of financiële situatie, een reële kans behoudt om zijn financiële doelen te realiseren. Een dergelijke vorm van nazorg is dan ook een goede praktijk.*

De AFM refereert in een voetnoot aan de publicatie over het ondersteunen van de klant tijdens de looptijd van het product, maar deze publicatie is volgens de AFM mogelijk niet meer actueel (het is inmiddels 5 jaar oud).

Wij geven ter overweging mee om ten aanzien van nazorg in de leidraad een meer actuele visie te ontwikkelen. Zo is het de vraag of een model waarbij een FD'er die alleen het initiële advies geeft en geen nazorg (behoudens de wettelijke zorgplicht) levert anno 2026 nog houdbaar is.

Het thema nazorg vergt, naar onze mening, een extra gezamenlijke impuls om te komen tot een modernere manier van samenwerken tussen marktpartijen. Het voorgaande met het behoud van de zelfstandige rollen van elke partij voor het product en het advies. De Wft hoeft hiervoor, mede in het kader van simplificatie, niet te worden aangepast. Er zou ook aandacht kunnen worden gegeven aan zaken die de klant zelf (digitaal) kan regelen, zonder grote risico's, maar tegen lage kosten.

Oversluiten en verkort advies

- *Bladzijde 23 (Oversluiten): De AFM benoemt dat de adviseur verdere klantinformatie (zoals financiële positie en risicobereidheid) inwint voor zover dit redelijkerwijs relevant is voor het kunnen adviseren over het oversluiten van de hypotheek. Indien de klant voor het oversluiten van zijn hypotheek naar zijn oorspronkelijke adviseur gaat, zal gelden dat naarmate het langer geleden is dat de klant de oorspronkelijke hypotheek heeft afgesloten, de kans groter is dat de situatie van de klant is veranderd en de adviseur bepaalde informatie opnieuw zal inwinnen om goed te kunnen inventariseren. Als dit meer dan vijf jaar geleden is, zal het niet voor de hand liggen dat nog gebruik kan worden gemaakt van informatie uit het vorige adviestraject.*

Oversluiten vraagt naar onze mening om een heldere visie op portabiliteit. Het vergt een zekere mate van standaardisatie van het adviesrapport (waar de AFM in het concept veelvuldig aan refereert, zie hieronder). Het faciliteert ook *peer reviews of second opinions* bij complexe klantsituaties. De sector zou

hier in principe zelf aan kunnen bijdragen, maar de toezichthouder kan als een stimulans een duwtje in de juiste richting geven.

Het adviesproces versimpelen kan leiden tot tijdsbesparing en lagere kosten. Het is positief dat de AFM bij oversluiten benoemt dat gebruik gemaakt kan worden van het risicoprofiel van de klant als deze niet ouder is dan 5 jaar. Het zou goed zijn om hier in vervolg op verkort hypotheekadvies in het kader van verduurzaming een breder raamwerk neer te zetten. Dit kan de toegang tot het advies bevorderen en de kosten van het hypotheekadvies verlagen.

Adviesrapport

- *Bladzijde 4-25 (Adviesrapport): In de leidraad komt de term “adviesrapport” 16 keer voor. Daarmee lijkt de AFM aan te willen geven dat dit een belangrijk “aspect” is van hypotheekadvisering. Die schijn wordt versterkt door wat er in de leidraad wordt beschreven met betrekking tot het adviesrapport (zie de opsomming hierna).*

Wij geven de AFM in overweging mee om in hoofdstuk 2 (De rol van de adviseur) of hoofdstuk 3 (Het adviestraject) een aparte paragraaf op te nemen over het aspect adviesrapport (als er al niet een separaat hoofdstuk aan gewijd zou moeten worden). Enerzijds wordt daarmee het belang daarvan benadrukt (gedragspsychologie), anderzijds is het bij elkaar vermelden van de vereiste of gewenste kenmerken (vorm en inhoud) duidelijker dan het verspreid over de leidraad vermelden daarvan.

Leidraad Hypotheekadvisering, het adviesrapport:

- *Proces. De adviseur geeft dit adviesrapport op papier of digitaal mee aan de klant (blz. 8).*
- *Verplichting. De goede adviseur zorgt voor een begrijpelijk en onderbouwd adviesrapport waaruit duidelijk blijkt hoe de adviseur tot zijn advies is gekomen (blz. 8).*
- *Onderbouwing advies. Het adviesrapport bevat de informatie op basis waarvan de adviseur tot zijn advies is gekomen en een duidelijke toelichting op zijn overwegingen (blz. 8).*
- *Vorm en inhoud. Een duidelijk adviesrapport met gelaagde opbouw, het adviesrapport start met een korte, duidelijke samenvatting aan het begin. Daarna volgt een overzicht van de losse onderdelen, zoals inkomen, schulden, voorzieningen en eventuele risico's. Per onderdeel geeft de adviseur kort aan wat hij heeft bekeken en welke afwegingen hij heeft gemaakt. De adviseur maakt gebruik van duidelijke visualisaties met toelichting om de informatie nog beter over te brengen. De adviseur probeert zoveel mogelijk vakjargon te vermijden en geeft waar nodig uitleg van complexe begrippen (blz. 8).*
- *Aansprakelijkheid. Wanneer de klant desondanks toch wil afwijken van het advies van de adviseur dan legt de adviseur in het dossier en in het adviesrapport vast dat de klant (op dat onderdeel) van het gegeven advies is afgeweken. Mocht er later discussie ontstaan, dan kan de adviseur zich op basis van de gegeven toelichting verantwoorden over de gemaakte keuze (blz. 4).*
- *De adviseur kan in het adviesrapport opnemen welke tegenstrijdigheden er waren en hoe deze zijn opgelost, vooral wanneer dit de klant helpt om het advies goed te begrijpen (blz. 4).*
- *Scenario's. De adviseur legt in het adviesrapport vast wat deze scenario's voor de klant betekenen en documenteert waar nodig de berekeningen in het klantdossier (blz. 7).*
- *Verantwoorde woonlasten. De adviseur wijst in dat geval nadrukkelijk op de risico's van de hypotheek en neemt hierover een passage op in zijn adviesrapport (blz. 12).*
- *Fiscaliteit. De adviseur legt de gegevens vast in het adviesrapport en zorgt ervoor dat deze een duidelijke rol spelen in het uiteindelijke advies dat aan de klant wordt gegeven (blz. 17).*
- *Afwijkende klantkeuze. Wijs de klant dan duidelijk op de mogelijke consequenties en jouw andersluidende advies. Neem dit ook, inclusief de motivatie van de klant om af te wijken, op in het adviesrapport (blz. 22).*
- *Kortom. De adviseur zorgt dat de uitkomsten van de analyse en de overwegingen voor het advies duidelijk uit het adviesrapport blijken (blz. 25).*

Zoals gezegd zijn wij uiteraard beschikbaar voor het geven van een verdere toelichting op het bovenstaande. Wij denken graag mee over concrete oplossingen voor vraagstukken rondom hypotheekadviesing.

1.23 HDN

Geachte heer/mevrouw,

HDN onderschrijft de richting van de consultatieversie van de Leidraad Hypotheekadviesing, waarin duurzaamheid en funderingsschade nadrukkelijker worden gepositioneerd als onderdeel van passend hypotheekadvies. Wij zien dit als een logische en noodzakelijke stap, gezien het toenemende belang van betaalbaarheid, woningkwaliteit en langetermijnrisico's voor consumenten.

Vanuit onze rol als ketenstandaard voor de hypotheekmarkt willen wij met deze consultatiereactie met name aandacht vragen voor de praktische uitvoerbaarheid en adoptie in de adviespraktijk. In gesprekken met adviseurs en softwareleveranciers zien wij dat de bereidheid om duurzaamheid en funderingsrisico's te bespreken groot is, maar dat onzekerheid over "wat voldoende is" en extra frictie in het proces de daadwerkelijke toepassing kan remmen.

Wij pleiten er daarom voor om in de leidraad explicieter te maken:

- wat het minimale niveau is dat van adviseurs verwacht wordt (bespreken en vastleggen);
- en hoe software, brondata en standaardisatie kunnen bijdragen aan consistente kwaliteit, uitlegbaarheid en toezichtbaarheid.

Daarnaast missen wij in de leidraad een expliciete koppeling met brondata en fraudepreventie. Juist bij onderwerpen als het vaststellen van het inkomen, de identiteit of de waardebepaling van onderpanden is het gebruik van betrouwbare brondata en gestandaardiseerde vastlegging een must. Dit vermindert foutgevoeligheid, voorkomt interpretatieverschillen en ondersteunt zowel de adviseur als het toezicht. Daarnaast zorgt data uit een geverifieerde bron voor afname van mogelijkheden om individueel of op criminele schaal fraude de plegen.

In de bijgevoegde bijlage lichten wij onze observaties en suggesties nader toe. Deze sluiten aan bij lopende HDN-initiatieven, waaronder de ontwikkeling van brondata en de verduurzamingstoolbox, gericht op het laagdrempelig en aantoonbaar integreren van deze thema's in hypotheekadviesprocessen.

Wij gaan hierover graag nader in gesprek en denken vanuit HDN graag mee over hoe de doelstellingen van de leidraad in de praktijk het best kunnen worden gerealiseerd.

Met vriendelijke groet,
Jennifer op 't Hoog

Bijlage 1: Consultatiereactie AFM – Leidraad Hypotheekadviesing

Context

Initiatieven rondom brondata, HDN-verduurzamingstoolbox en de integratie van verduurzaming en funderingsrisico's in hypotheekadviesprocessen.

Kernboodschap

Wij onderschrijven het belang om duurzaamheid en funderingsschade/-risico structureel onderdeel te maken van inventarisatie, analyse en dossiervorming. In de praktijk zien wij dat adoptie door adviseurs vooral een uitdaging vormt op frictie (extra tijd/handelingen in combinatie met het verdienmodel) en onzekerheid (is dit voldoende en passend volgens stakeholders en toezichthouder).

Wij adviseren daarom dat de leidraad explicieter benoemt hoe software en standaarden (zoals HDN) kunnen helpen om dit laagdrempelig en aantoonbaar te maken.

Daarnaast zien wij het gebruik van brondata als een steeds belangrijker instrument voor fraudepreventie. Waar de hypotheekmarkt nu nog in hoge mate werkt met papieren of digitale PDF-documenten, wordt het door de opkomst van AI steeds eenvoudiger om documenten te vervalsen en steeds moeilijker om echt van onecht te onderscheiden. Het gebruik van betrouwbare, geverifieerde data direct uit de bron zonder mogelijkheid tot handmatige aanpassing kan dit risico substantieel beperken en draagt bij aan de kwaliteit, betrouwbaarheid en uitlegbaarheid van het hypotheekadvies.

Maak het “minimale AFM-proof pakket” explicieter

Om het gebruik door adviseurs te verhogen helpt het als de leidraad duidelijker onderscheid maakt tussen:

- wat minimaal moet gebeuren (bespreken en vastleggen van impact en afwegingen), versus
- wat optioneel is (detailniveau over maatregelen, technische besparing of uitvoeringsadvies).

Ons voorstel: voeg een expliciete “minimum set” toe voor duurzaamheid en fundering, bijvoorbeeld:

- duurzaamheidsbespreking (zeker bij E/F/G of onbekend label) met woonlast-/betaalbaarheidsimpact, woningwaarde, financieringsroute(s) en conclusie;
- funderingssignaal (zeker bij taxatie) met risico-uitleg, (on)verzekeraarbaarheid/financiële impact, en vastlegging of herstel financierbaar is meegewogen of waarom niet.

Dit reduceert interpretatieverschillen en maakt het makkelijker om dit in software als korte verplichte flow te implementeren, wat de adoptie door adviseurs versnelt.

Stimuleer standaardisatie via datavelden en rapport-output (HDN)

Wij adviseren de AFM om in de leidraad het belang te benadrukken van gestandaardiseerde vastlegging. Niet omdat de adviseur “meer administratie” moet doen, maar omdat gestandaardiseerde velden:

- de adviseringsflow versnellen (minder vrije tekst),
- de kwaliteit van dossiervorming verhogen,
- en audit- en toezichtlast verlagen.

Daarnaast maakt standaardisatie het mogelijk om brondata structureel te benutten, waardoor minder handmatige documentverwerking nodig is en de kans op fouten en fraude afneemt.

Concreet vragen wij de AFM te overwegen om (niet technisch, maar functioneel) te benoemen dat het wenselijk is dat adviesketenpartijen werken met een beperkte set uniforme velden, zoals:

- energielabel (waarde, bron, datum / unknown);
- klantwens verduurzaming (ja/nee/n.v.t. + toelichting);
- gekozen financieringsroute (bijv. EBV / aanvullend krediet / anders);
- funderingssignaal (bron: taxatie / klant / omgeving);
- status: besproken ja/nee + motivatie;
- doorverwijzing expert: aangeboden / gedaan.

Dit sluit aan op het HDN-toolbox initiatief: adviseursoftware kan hiermee automatisch rapportteksten genereren (“Duurzaamheid” en “Funderingsrisico”). Daarnaast kunnen brongegevens direct worden gebruikt, waardoor afhankelijkheid van aangeleverde documenten afneemt en de betrouwbaarheid van het dossier toeneemt.

Adoptie in de praktijk: verlaag frictie, verhoog zekerheid

Wij doen drie concrete suggesties die direct bijdragen aan hogere adoptie:

A. “Hard stop” alleen bij duidelijke triggers

Maak expliciet dat software een verplichte stap mag afdwingen bij:

- label E/F/G of onbekend label;
- funderingsindicatie vanuit taxatie of expliciete signalering.

Zo wordt het geen algemene administratieve last, maar een gerichte kwaliteitsborging.

B. Onderken het belang van ‘prompting’ en doorverwijzing

De leidraad geeft terecht aan dat adviseurs geen energie- of bouwkundig expert hoeven te zijn. In de praktijk werkt adoptie het best als software:

- een korte gespreksleidraad biedt,
- en standaard een doorverwijsoptie registreert (energieadviseur / funderingsdeskundige).

Wij vragen de AFM om dit mechanisme expliciet te erkennen als “good practice”, omdat het adviseurs helpt om consistent te handelen zonder bovenmatige belasting.

C. Leg vast dat onzekerheid mag, zolang het besproken en gedocumenteerd is

Met name bij fundering is de uitkomst vaak onzeker. Het helpt adoptie enorm als de leidraad duidelijker maakt dat:

- niet altijd een oplossing of exacte kostenraming mogelijk is,
- maar dat het gesprek over risico’s en eventuele vervolgstappen wél verwacht wordt,
- inclusief vastlegging van aannames en motivatie.

Dit voorkomt defensief gedrag en stimuleert juist het gesprek.

Verzoek aan de AFM: benoem de rol van kwaliteit, uitlegbaarheid en brondata

Omdat de leidraad terecht aangeeft dat adviseurs de werking van software moeten begrijpen, adviseren wij om ook expliciet te benoemen dat softwareleveranciers en ketenstandaarden moeten ondersteunen met:

- transparante rekenregels en versies,
- herleidbare bronnen en bronvastgelegde data,
- en een audit trail van keuzes en overrides.

Het expliciet benoemen van brondata als best practice helpt om de advieskwaliteit te verhogen én vormt een belangrijk instrument voor fraudepreventie in een markt waar documentvervalsing door AI steeds realistischer wordt. Dit maakt de verantwoordelijkheid van de adviseur praktisch uitvoerbaar en beter toetsbaar.

Afsluiting/ aanbod

Wij denken graag mee met de AFM en marktpartijen over een compacte set standaardvelden en voorbeeldrapportages die via HDN of adviespakketten breed kan worden uitgerold. Ons doel is hetzelfde als dat van de leidraad: consistente kwaliteit van advies, met maximale adoptie en minimale extra handelingen voor de adviseur.