

# Hypotheekadvies ter discussie

*«Uw werk is van weinig waarde». Dat kregen de hypotheekadviseurs in mei te horen. Niet zomaar van een boze klant, maar van hooggekwalificeerde onderzoekers, die in opdracht van minister Gerrit Zalm onderzochten hoe de werking van de hypotheekmarkt kan worden verbeterd. De reacties waren voorspelbaar. Over de aanbevelingen valt eventueel nog wel te praten. Maar de bonafide hypotheekadviseurs laten zich niet als een kleine jongen in de hoek zetten. Deze maand wordt duidelijk of minister Zalm het gewraakte rapport wellicht toch heeft gebruikt als inspiratiebron voor de nieuwe Wet financiële dienstverlening.*

**A**ls door een adder gebeten. Zo reagerden de brancheorganisaties van de hypotheekadviseurs op het in mei verschenen rapport 'Marktwerking op de markt voor hypothecaire kredietverlening'. De aanbevelingen, door minister Gerrit Zalm van financiën omgezet in nader te onderzoeken beleidsopties, luiden in het kort: maak de provisies van hypotheekadviseurs transparant, stel hen verantwoordelijk voor de passendheid van het geleverde product («best practice») en reserveer het etiket «onafhankelijk» voor die adviseurs die hun provisies omruilen voor een vast tarief of een tarief op uurbasis. Van het onderzoek deugt niet veel, vinden de branche-organisaties. Over de marktwerking zelf willen ze best praten, maar dan niet op basis van dit door het Rotterdamse bureau ECORYS-NEI uitgevoerde onderzoek. «Broddelwerk», oordeelt de Vereniging van onafhankelijke financiële en assurantieadviseurs NBVA. Die noemt het onbegrijpelijk dat het «ministerie van Financiën zich aan dit ondermaatse rapport heeft verbonden» en betreurt de schade die het rapport zal toebrengen aan het imago van de branche. «Pure energieverpilling», vindt het Verbond van Verzekeraars. De stichting Keurmerk Hypotheekbemiddeling (SKHB) zegt niet te begrijpen waarom Zalm het rapport serieus

neemt. Commercieel directeur Bas Middelaar van De Hypotheker gooit er nog een schepje bovenop en noemt aanbevelingen in het Financieele Dagblad «onbegrijpelijk», «onuitvoerbaar» en «onzin».

En dan nog: waarom zou de regering extra regels moeten verzinnen, als dezelfde regering al anderhalf jaar met de gehele branche overlegt over de nieuwe Wet financiële dienstverlening (Wfd)? Daar wordt toch alles al goed in geregeld? Zaten de organisaties dan al die tijd voor niks in het Platform Financiële Dienstverlening?

De SKHB legt de schuld behalve bij Zalm ook bij de onderzoekers zelf. Die zouden hun wetenschappelijke taak niet goed hebben uitgevoerd.

De getergde houding is voor een groot deel terug te voeren tot de conclusie dat «bovenstaande resultaten laten zien dat het hypotheekadvies van tussenpersonen weinig waarde heeft».

De SKHB worstelde zich door de cijfers heen en beet terug met: «Deze generaliserende uitspraak kan niet worden gefundeerd op de uitkomsten van het onderzoek».

In een normaal wetenschappelijk debat zouden na amicaal overleg enkele zaken worden bijgesteld. Nu de politiek het rapport heeft omarmd, blijven de organisaties een beetje

onthand achter.

Niemand kan garanderen dat de politieke beladen conclusies niet een eigen leven gaan leiden. Er staan tenslotte ook conclusies in die overeenkomen met wat consumentenorganisaties altijd al beweerden.

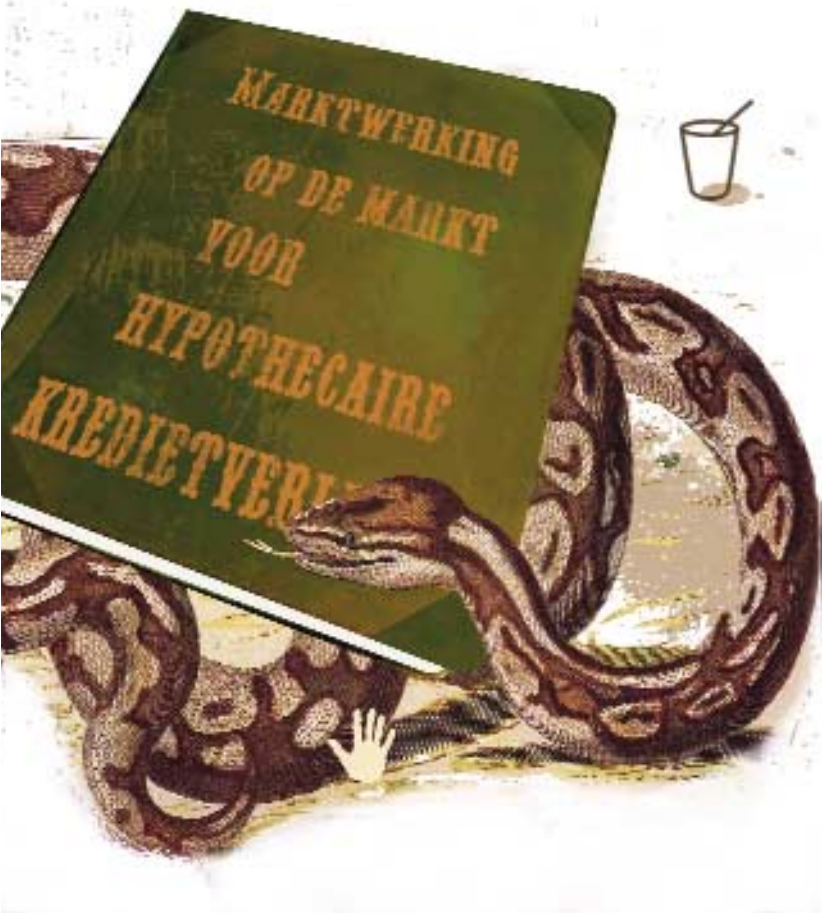
Zo herbergt de beloningsstructuur volgens de onderzoekers «perverse prikkels om consumenten niet altijd de meeste geschikte hypotheekvorm en de beste hypotheekaanbieder te adviseren. De intransparantie van en onduidelijkheid over het aanbod van tussenpersonen versterkt de mogelijkheden om de adviezen meer af te stemmen op de financiële voordelen van tussenpersonen dan op de situatie en wensen van de consument».

## Keurmerk

Directeur drs Lodewijk van der Heijden van de Hypotheekshop-keten is er nog steeds verbaasd over dat onderzoekers op grond van een enquête onder 241 huizenbezitters in een



## NEEMT MINISTER ZALM DUBIEUS RAPPORT SERIEUS?



VINEX-wijk zulke conclusies kunnen trekken. ‘Het allervreemdste vind ik nog dat de onderzoekers nergens melding maken van het keurmerk hypotheekmiddeling. Het moet toch bekend zijn dat de grote hypotheekketens – want die dragen het keurmerk in feite – zo’n 60 à 70 procent van alle hypotheekadviezen voor hun rekening nemen? Waarom een zo belangrijke nuancering vergeten? Om lekker met de botte bijl te kunnen rondhakken?’ De bewijsvoering stoelt grotendeels op een analyse met behulp van de ook via Internet opererende hypotheekadviseur Independer (zie website [www.independer.nl](http://www.independer.nl)). De digitale beslisboom van deze site kiest op grond van

een reeks van kwaliteitseisen voor de best passende hypotheekvorm en voor de laagste rente. De hypotheekgegevens leverden significante verschillen op tussen de huizenbezitters die wél en huizenbezitters die géén gebruik hadden gemaakt van tussenpersonen. De conclusie luidde: «Er zijn sterke indicaties dat tussenpersonen de consument geen betere value for money leveren en dat het erop lijkt dat zij juist het tegenovergestelde effect bewerkstelligen». De SKNB betwist ook de geldigheid van deze conclusie. Volgens de keurmerkorganisatie levert het cijfermateriaal in het rapport net zulke sterke indicaties voor de conclusie dat juist het advies van de «direct writers» weinig waarde heeft. Deze conclusie wordt echter

niet vermeld. De suggestie dat tussenpersonen hun klanten op kosten zouden jagen, kan Van der Heijden in elk geval niet plaats. ‘De tussenpersonen namen in de jaren ’80 geldgevers mee, die zich anders nooit op de hypotheekmarkt zouden hebben begeven. Met Aegon, Nationale Nederlanden, WUH – en ik kan zo nog wel even doorgaan – werd de concurrentie op scherp gezet. Die konden de markt alleen betreden dankzij de tussenpersonen. De suggestie dat de klant beter af is met de banken, zou betekenen dat er veel partijen van de markt verdwijnen. Ook gaan de onderzoekers voorbij aan het feit dat ING-groep, bestaande uit de Westland Utrecht Hypotheekbank, Nationale Nederlanden, de ING-Bank en Postbank, tussen de 90 en 95 procent van hun hypotheek verkopen via tussenpersonen. Zonder tussenpersonen zou de consument alleen bij ABN-AMRO, SNS en Rabobank terecht kunnen. Drie partijen die de markt bedienen, zou dat even leuk zijn voor de consument!’

De NBVA noemt het gebruik van de criteria van één adviseur als kwaliteitsmaatstaf voor de gehele branche «op zijn minst twijfelachtig». Independer-directeur Edmond Hilhorst zegt ‘niet ongelukkig’ te zijn met de prominente rol als wetenschappelijke benchmark die zijn site in het onderzoek vervulde. ‘Maar’, merkt hij op, ‘dat het advies van tussenpersonen weinig waarde zou hebben, die conclusie deel ik ook niet.’

De kritiek die door organisaties is geuit kan volgens hem echter niet slaan op de kwaliteit van de site of de beslisboom. Zo noemt hij het onjuist dat de site alleen naar de laagste rente zou kijken.

‘Er zijn veel gedachten in de branche over wat Independer wel en niet zou doen, maar die zijn vaak niet op kennis van Independer gestoeld. Naast rente bevat de beslisboom ook criteria op veel andere gebieden, zoals risicoperceptie, verhuisvoorwaarden, rentemetho-

diek, boeterente-clausules en aanvullende kosten. Ik zou tegen de critici zeggen: kijk eens op de site of kom bij ons langs om alle informatie te bekijken.'

Van der Heijden beschouwt de benchmarkrol van Independer daarentegen als een miskenning van de complexiteit van de adviespraktijk. Zowel de traditionele en de in opkomst zijnde hybride (Internet + persoonlijk) kantoren bestrijken marktaandeelen met verschillende kenmerken.

'Wie een eenvoudige computer wil kopen, kan daarvoor uitstekend terecht bij de Aldi en Albert Heijn. Maar iedereen weet: er zijn ook computerspecialzaken waar je moet zijn voor de ingewikkelde netwerken. Logisch dat die er daarvan ook meer verkopen. Zo verkopen wij als tussenpersonen ook meer complexe producten. Je mag ervan uitgaan dat klanten weten dat er meerdere verkoopkanalen zijn. Klanten die extra ontbindende voorwaarden willen, zoeken bewust een product dat niet op voorraad van de plank ligt. Het rentepercentage is dan hoger. Maar daar worden dan wel extra risico's mee afgedekt, zoals een mogelijke verhuizing, verandering van baan, ziekte of een scheiding.'

#### Ook informatie van banken

Het voorstel van Zalm om adviseurs te verplichten aan te geven met welke geldgevers zij zaken doen en tegen welke voorwaarden, sluit in zekere zin aan op de verplichtingen van het keurmerk. Van der Heijden kan hierin meegaan, maar dan wel onder de voorwaarde dat ook de banken meedoen.

'Ook die moeten dan aangeven hoeveel winst zij op hun producten maken. In heel Europa wordt gesproken over een level playing field. Ook in de hypotheek van ABN-AMRO is een afsluitprovisie verrekend. In Duitsland geldt de verplichting dat bij ieder product de effectieve rente moet worden vermeld, met alle verborgen provisies erbij. Ik ben er niet tegen als dat hier wordt overgenomen. Het gaat er tenslotte om wat je als consument in zijn totaliteit voor een product betaalt. Dat schept meer duidelijkheid dan de wetenschap of wij nu 2, 3 of 4 procent marge krijgen. Ik zou het pas erg vinden, als zou blijken dat wij duurder zijn dan anderen. Wij vervullen de functie van een goed en goedkoop georganiseerd distributiekanaal. Als Nationale Nederlanden zelf eigen kantoren moet opzetten, zijn ze veel duurder uit. Dat is een essentieel gegeven in deze discussie. En dan is er natuurlijk nog het keurmerk. Dat biedt de garantie dat er een grote spreiding is over producten en geldge-

vers. Een tussenpersoon moet minimaal met vijftien partijen zaken doen. Die spreiding moet ook evenredig zijn. Geen enkele geldgever komt boven een aandeel van 15 procent. Wij zorgen vanuit de centrale organisatie ook voor een zekere egalisering van de provisies. Wie een wasmachine of een auto koopt, weet dat de verkoper een verborgen agenda kan hebben. Bij ons is dat beslist niet zo. Het keurmerk en de aansturing vanuit de organisatie zorgen ervoor dat de marges tussen onze producten nauwelijks verschillen. Of je nu een beleggingshypotheek van Stad Rotterdam neemt of een beleggingshypotheek van Bouwfonds, de provisies verschillen te weinig om te werken als beloningsprikkel.'

### *'Prijzvergelijking van producten schept meer duidelijkheid dan de wetenschap of wij nu 2, 3 of 4 procent marge krijgen'*

Ook aan een overstap op een uurtarief verbindt Van der Heijden de eis dat ook banken dat overnemen.

'Er moet sprake zijn van eerlijkheid. Het gaat om hetzelfde product. Ook de verkoper bij ABN-AMRO geeft nooit een onafhankelijk advies. Die heeft alleen kennis van ABN-AMRO-producten. Wij hebben honderden producten beschikbaar. Daarom vind ik het belachelijk dat de Rabobank adverteert met de leuze dat de klant een onafhankelijk advies krijgt, omdat het een coöperatieve bank is. Dat is onzin, je kunt alleen kiezen uit Rabobank-producten. Dat kan per definitie niet onafhankelijk zijn.'

#### Transparante beloningstructuur

De Vereniging Eigen Huis (VEH) onderschrijft conclusies van het onderzoek die stroken met de ervaringen van haar leden, maar toont ook begrip voor de positie van de hypotheekadviseurs. De pragmatische opstelling van de VEH staat in contrast met de harde toon van de radioreclame, waarin de luisteraar werd gewaarschuwd voor de kwalijke rol van de hypotheekadviseur. Na een gesprek met de SKHB-directeur John Pennink stopte de VEH met verdere uitzendingen. In een brief aan het SKHB-bestuur blijft de VEH echter hameren op een verandering van het «vermaledijde en voor consumenten ondoorzichtige provisie-systeem». Dat systeem ziet de VEH het liefst vervangen door vaste tarieven of tarieven op uurbasis.

Volgens Hans W. André de la Porte van VEH zal ook de branche daarvan profiteren: 'Bij een makelaar weet de huizenkoper waar hij aan toe is. Die rekent een bepaalde courtage. De financieel adviseur vertelt niets. De klant weet dus niet of er voordelige combinaties zijn waar de adviseur bewust aan voorbijgaat omdat een andere combinatie hem meer inkomsten oplevert. Wij krijgen veel informatie over excessen. Als we dan achteraf voorrekenen welke provisie de kopers voor de hypotheek en de bijkomende verzekeringen hebben betaald, schrikken ze ontzettend. Dat is ook voor de branche niet goed. Het zou beter zijn, als ook zij naar de buitenwacht kunnen uitdragen dat ze een eerlijke, transparante beloningsstructuur hebben.'

Wat betreft de informatieplicht van de banken hebben de bemiddelaars volgens De la Porte wel een punt. 'Maar er is ook een verschil: bankmedewerkers hebben een vast salaris, terwijl een tussenpersoon een deel van zijn inkomen binnenhaalt met provisies. Die is gevoeliger voor omzetvolume. Maar in deze discussie geldt: iemand moet als eerste een beweging maken. Als iedereen zich ingraaft, verandert er niets.' Van de verschillende provisievormen hekelt de VEH vooral de omzetprovisie (progressief bij een bepaald omzetvolume) en de periodiek toegekende bonusprovisie en prolongatiepremie (als de hypotheek wordt verlengd tegen een tarief dat hoger is dan het instaptarief). Het afschaffen van de afsluitprovisie bij levensproducten en vervangen door een doorlopende provisie zou al een goede stap zijn.

#### Algemene maatregel van bestuur

Voor de NBVA staat vast dat de nieuwe voorstellen geen bijdrage leveren aan de goede verstandhouding. «De grote inspanningen die de Autoriteit Financiële Markten zich in samenwerking met alle marktpartijen de afgelopen achttien maanden getroost heeft om te komen tot een uitgebalanceerd pakket aan adviezen, dreigen (-) door de voorstellen van de minister voortijdig te stranden. De NBVA is dan ook van mening dat de minister het bewuste rapport alsnog dient in te bren-



gen in de bestaande overlegstructuren van het Platform Financiële Dienstverlening zodat het vraagstuk in zijn totaliteit van Wfd-toezicht kan worden gezien. De NBVA doet een beroep op de AFM deze wens te ondersteunen.»

De Autoriteit Financiële Markten had haar advies echter al in juni klaar en kon deze wens niet inwilligen. De aan de Wfd gekoppelde regelingen worden naar verwachting deze maand (september) gepubliceerd in een algemene maatregel van bestuur. Die regels gaan verder dan alleen informatie over het product. In antwoord op vragen van de Raad van State antwoordde minister Zalm in april dat «ook van belang is dat de consument adequate informatie krijgt over de dienstverlener. De thans in de praktijk verschaft informatie zal in de regel onvoldoende zijn om een oordeel te vormen over de deskundigheid en betrouwbaarheid van de dienstverlener. Door ook de deskundigheid en de betrouwbaarheid van de financiële dienstverlener in het toezicht te betrekken wordt het risico van verkeerde advisering aanzienlijk verkleind.»

Een grote verbetering die kan worden binnengehaald door een beter toezicht, dat klinkt in elk geval niet bedreigend. De vraag wordt dan: welke informatie moeten adviseurs en banken straks extra op tafel leggen? Daar zit nog steeds een addertje. ■

## Wel of niet onafhankelijk: een test in tien vragen

De financiële vergelijkingsite annex hypotheekadviesbureau *Independer.nl* hecht erg aan een onafhankelijke status en is daarom niet aangesloten bij een branche-organisatie. 'De eisen die wij stellen, gaan nóg een stapje verder', zegt directeur Edmond Hilhorst. Vanuit deze filosofie biedt *Independer* de keuze tussen de provisievrjige hypotheek (execution only), betaald advies en de traditionele advisering op provisiebasis. Het aantal bureaus dat zich na de invoering van de Wfd ongebonden en dus echt onafhankelijk kan noemen, schat hij op niet meer dan 10 procent. Volgens de criteria van *Independer.nl* is een bureau onafhankelijk, wanneer alle onderstaande vragen positief worden beantwoord.

- 1 Heeft de tussenpersoon actuele gegevens over de producten van alle Nederlandse financiële instellingen en worden deze ook gebruikt bij een persoonlijke vergelijking?
- 2 Maakt de tussenpersoon een vergelijking bij alle relevante aanbieders?
- 3 Is de vergelijking compleet en zijn de gegevens actueel?
- 4 Wijst de tussenpersoon ook op het beperkte nut van bepaalde producten en adviseert

hij/zij om bepaalde producten niet af te nemen, omdat deze niet passen bij de behoefte van de consument? Situaties waar voordelige alternatieven vaak worden «vergeten», zijn: gouden handdrukken, ziektekosten- en schadeverzekeringen en woonlastenverzekeringen.

- 5 Staat de tussenpersoon helemaal los van financiële instellingen (bv via aandelen of financiering)?

- 6 Adviseert de tussenpersoon ook over producten waar weinig aan te verdienen is, bijvoorbeeld ziekenfondsverzekeringen?
- 7 Kan de tussenpersoon ook bemiddelen voor zogenaamde «direct writers»; verzekeraars die normaal gesproken direct met de klant communiceren, zoals Centraal Beheer en OHRA?
- 8 Kan de tussenpersoon bevestigen dat er geen productie-afspraken zijn met financiële instellingen?
- 9 Heeft de tussenpersoon geen enkel persoonlijk (financieel) voordeel om bepaalde producten dan wel aanbieders te adviseren?
- 10 Is er een toezichthoudende instantie, die toetst of al deze afspraken worden nagekomen?