

Blij met je huis én hypotheek?

Geen kaas gegeten van hypotheek? Niet vreemd, want financiële producten zijn vaak eindeloos gecompliceerd. Wie een hypotheek wil af- of oversluiten, doet dat daarom meestal via een tussenpersoon. Maar hoe vind je een goede?

Wie flink wat financiële kennis heeft, kan zelf een hypotheek afsluiten, regelrecht bij een bank of andere geldverstrekker. Maar zo veel kennis hebben maar weinig consumenten. Geconfronteerd met een financieel product vindt maar liefst 63% het lastig te beoordelen of de voorwaarden in orde zijn. Voor uitleg van de kleine lettertjes vertrouwt 38% op een tussenpersoon, zo blijkt uit onderzoek van de Consumentenbond. De meesten schakelen daarom een hypotheekadviseur in.

Maar aan een tussenpersoon kleven ook risico's. Je moet maar net de goede treffen. Sinds de woekerpolisaffaire weten we dat financieel adviseurs zich soms schaamteloos verrijkt hebben ten koste van hun klanten. De belangrijkste les: financieel advies is nooit gratis. De klant betaalt er hoe dan ook voor, via een uurtarief, vast bedrag of provisie. De 'beste hypotheek' is niet per se die met de laagste maandlasten. Bij financieel advies gaat het niet alleen om de prijs, maar ook om de kwaliteit. Denk niet: 'Hier bespaar ik €200; laat ik deze tussenpersoon kiezen'. Want achteraf kan blijken dat je met een onverwachte hypotheekschuld blijft zitten omdat het advies niet deugde.

Misstanden

Juist omdat financiële dienstverlening zo ingewikkeld is, moet je een tussenpersoon kunnen vertrouwen. Het is kortgeleden dat er op grote schaal misbruik werd gemaakt van de afhankelijkheid van consumenten. Rond 2004 kwamen er zo veel misstanden in de financiële adviessector aan het licht, dat de overheid besloot in te grijpen. Dat jaar

concludeerde het ministerie van Financiën dat tussenpersonen zich vooral laten leiden door provisie, en het belang van de klant daaraan ondergeschikt maken. En hoe! Bij sommige verzekeringspolissen en hypotheekbestanden bestond 80% van de inleg uit provisie. 'Terwijl jij van de schulden ligt te creperen,

rijdt je adviseur in een door jou gefinancierde cabriolet naar zijn volgende slachtoffer', schrijft iemand in 2008 op het Hypotheekforum. De financiële branche had er een potje van gemaakt. Het werd tijd dat er duidelijkheid kwam over hoe en hoeveel financieel adviseurs aan u verdienen.



'IK WEET NOG STEEDS NIET OF HET GOED ADVIES WAS'



Jeroen van Beekum (27) en Felisa Vink (29) uit Den Haag: 'Begin maart hebben we een hypotheek afgesloten via De HypotheekWeter. Een collega raadde deze adviseur aan. En terecht. De adviseur vertelde bijvoorbeeld iets waarvan ik dacht dat ik het begreep, maar hij merkte kennelijk dat dat niet zo was. Dus legde hij het nog een keer uit. We kregen ook de indruk dat hij onafhankelijk adviseerde: hij kwam met veel aanbieders. Ook raadde hij aan een hypotheek via ons werk af te sluiten. Daar zou hij zelf geen cent wijzer van worden. Ook over de beloning was hij helder. Hij legde uit hoe zijn beloning was opgebouwd, en het adviesrapport gaf een duidelijk overzicht van alle bruto- en nettobedragen.'

Voor Felisa was dit de tweede keer dat zij een hypotheek afsloot. In 2001 liet ze zich adviseren door de Van Brugge Adviesgroep. Felisa: 'Het was de eerste keer en ik wilde graag dat het geregeld was. De adviseur keek alleen naar mijn loonstrookje, stelde veel vragen en kwam toen met één aanbieder en zei: "dit is de beste optie". Ik weet nog steeds niet of dat hypoteekadvies wel goed was.'

Financieel adviseurs kunnen de rekening opmaken via een uurtarief, abonnement, vast bedrag of provisie. De eerste drie betaal je direct aan de adviseur. Bij provisie gebeurt dat indirect. De geldverstrekker geeft de tussenpersoon een beloning voor diens bemiddeling, maar rekent die

kosten door in de hypotheek. Slechts een enkele keer krijgt de klant deze provisie terugbetaald.

Verschil in provisie

Vóór 2009 was het niet duidelijk dat sommige hypotheeksoorten een adviseur veel meer winst opleverden dan andere. De offerte vermeldde alleen de afsluitprovisie. De provisie over de beleggings-, spaar- of overlijdensrisicoverzekering bleef onvermeld, terwijl juist daaraan flink werd verdiend. De adviseur kon bijvoorbeeld voor een beleggingshypotheek

van €300.000 met overlijdensrisicoverzekering €6000 meer provisie ontvangen dan voor een aflossingsvrije hypotheek van €300.000. En misschien had de adviseur ook al bijna zijn omzetbonus bereikt bij een verzekeraar – bonussen die opliepen tot 5% van alle bij die maatschappij ondergebrachte hypotheek. Voer voor zakkenvullers. Sinds 2009 gelden er meer regels voor de beloning van tussenpersonen. Zo moet een hypotheekadviseur duidelijk maken hoeveel hij rekent voor zijn advies en bemiddeling. Dit doet hij door de klant een 'dienstverleningsdocument' voor te leggen. Ook moet provisie volgens de wet in goede verhouding staan tot het werk dat de hypotheekadviseur voor een klant verricht. Er zijn echter geen wettelijke maxima voor passende provisie.

De overheid wil graag van provisie af; een standpunt dat de Consumentenbond deelt. Provisie lokt oneerlijk advies uit: een constructie die veel geld oplevert, is nu eenmaal aantrekkelijker om te verkopen. Daar helpt meer transparantie niet tegen, want een tussenpersoon kan simpelweg de drie voor hem gunstigste offertes aan de klant voorleggen. Dan handelt hij volgens de wet, maar nog steeds niet in het belang van de klant. Daarom is er een provisieverbod in de maak, dat januari 2013 ingaat.

Weigeraars

In september 2009 hield de Consumentenbond een enquête onder 1285 leden. Voor de meesten was het geen geheim meer dat tussenpersonen kosten in rekening brengen voor hun advies. Toch dacht ruim 5% destijds nog dat financieel advies altijd gratis was. Die tijd lijkt nu

Tussenpersoon noemt liever geen prijs vooraf

echt voorbij. Niet alleen zijn consumenten kritischer geworden bij het kiezen van een tussenpersoon, de adviseurs zelf willen het vertrouwen van consumenten terugwinnen door meer openheid. Althans, dat zeggen ze. Toch blijkt uit onderzoek van de Consumentenbond onder tussenpersonen dat de beroepsgroep niet happig is om openheid van zaken te geven. We vroegen 1400 tussenpersonen wat hun advies en bemiddeling bij een hypotheek kosten. Slechts 154 van hen gaven antwoord. Dat is een schamele 3% van alle tussenpersonen met een ver-



gunning voor hypotheekbemiddeling. De lage respons toont dat transparantie van de markt nog ver te zoeken is. Het blijkt nog steeds ongebruikelijk een prijskaartje aan financieel advies te hangen. Veel tussenpersonen onderbouwden hun weigering met het argument dat een advies- en bemiddelingstraject maatwerk is. Ze stelden dat het er ook aan ligt of de klant goede informatie verstrekt. Of dat het niet om de prijs, maar om de kwaliteit gaat. Met dat laatste zijn wij het roerend eens.

Stappenplan

Een goed hypotheekadvies is meer dan een zoektocht naar de hypotheek met de laagste

maandlasten. Het houdt rekening met de financiële situatie van de klant, is onafhankelijk en transparant. Bij een goed advies is duidelijk wat de tussenpersoon eraan verdient.

Een stappenplan met kritische vragen kan de weg plaveien naar een betrouwbare tussenpersoon en een goed advies.

Stap 1. Vóór de afspraak

- Komt de tussenpersoon niet voor op de waarschuwingenlijst van de Autoriteit Financiële Markten (AFM)? Kijk op www.afm.nl, klik op 'consumenten' en 'risico'.
- Heeft de tussenpersoon de juiste vergunning voor de diensten die hij aanbiedt? Kijk

op www.afm.nl/nl/professionals/registers.

- Beschikt de contactpersoon bij het advieskantoor over de juiste registraties en keurmerken? Met een vergunning is namelijk niet gezegd dat alle werknemers van het kantoor over de juiste papieren en kennis beschikken. Belangrijke keurmerken zijn die van erkend hypotheekadviseur (SEH), gecertificeerd financieel planner (FFP) en het DSI-keurmerk. Meer over deze keurmerken is (na inloggen) te lezen op www.consumentenbond.nl/financielekeurmerken.

Stap 2. Tijdens het eerste gesprek

- Is de adviseur duidelijk over zijn werkwijze, de geschatte kosten en wat je als klant kunt verwachten?
- Overhandigt de adviseur een dienstverleningsdocument en dienstenwijzer? In het eerste document staat welke werkzaamheden de adviseur verricht, welke kosten hij daarvoor naar schatting in rekening brengt en hoe die betaald worden. In de dienstenwijzer staat met welke aanbieders de adviseur zaken doet.

'Ik dacht destijds dat advies gratis was'

- Stelt de adviseur duidelijke vragen om zich een beeld te vormen van je financiële situatie en hypotheekwensen?

Stap 3. Na het eerste gesprek

- Heeft de adviseur een duidelijk beeld van: de maximale maandlasten die je kunt en wilt betalen; de financiële situatie (inkomen, uitgaven, schulden, vermogen); toekomstplannen (eerder met pensioen, minder werken enzovoort); of de voorkeur uitgaat naar stabiele of variabele maandlasten; hoeveel je wilt aflossen en hoe groot het financiële risico mag zijn?
- Is in te schatten hoe onafhankelijk de tussenpersoon is? In de dienstenwijzer staat met hoeveel aanbieders de tussenpersoon zaken doet en wat zijn relatie met een aanbieder is.

Stap 4. Het hypotheekadvies

- De adviseur controleert of het advies echt goed begrepen is, vraagt daarop door en



EEN HYPOTHEEK VOOR PIM & LIA

154 tussenpersonen bogen zich over een hypotheekadvies en -bemiddeling voor onze fictieve Pim en Lia. Het stel wil een hypotheek van €350.000; 110% van de waarde van de woning. Ze kiezen een 50% bankspaarhypotheek en 50% aflossingsvrije hypotheek met een rentevastperiode van 10 jaar, inclusief een overlijdensrisicoverzekering. De tussenpersonen werd gevraagd hoeveel tijd ze nodig dachten te hebben voor een advies aan Pim en Lia. Ze kwamen gemiddeld op 24 uur. Ze rekenden daarvoor gemiddeld €2800 bij een vast bedrag, €122 per uur (wat neerkomt op ruim €2900) of zo'n €3000 op provisiebasis.

geeft zo nodig extra uitleg.

- Op de offerte staan de exacte advieskosten of provisie – in eurobedragen, niet in percentages – vermeld.
- In het hypotheekadvies zijn zowel de bruto als nettokosten van de hypotheek uitgerekend. Verder is te zien wat de kosten nu en in de toekomst zijn (bijvoorbeeld over 10, 20 en 30 jaar).

Stap 5. Nazorg

Een goede adviseur zal zijn klant ook na het afsluiten van de hypotheek informeren, bijvoorbeeld als zich wijzigingen voordoen in de belastingwet of andere zaken die de klant aangaan. Hij volgt de vermogensopbouw van de klant en evalueert regelmatig of diens financiële doelstellingen gehaald worden. Een goede adviseur neemt dus na het afsluiten van de hypotheek nog regelmatig contact op.

10 tips voor goed advies

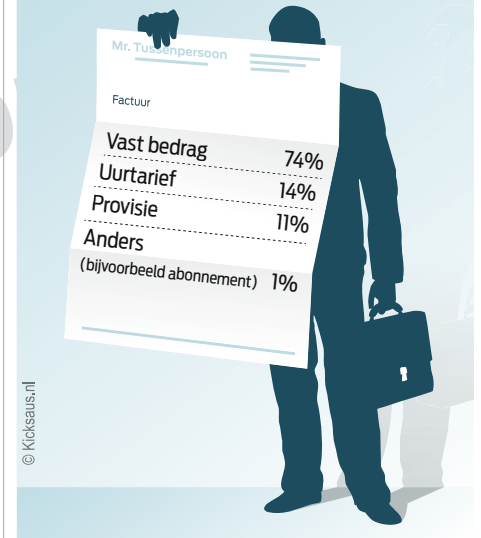
1. Of een hypotheekadviseur nodig is, hangt af van je financiële kennis en ervaring. Doe de test op www.weetwatjeweet.nl.
2. Kijk niet alleen naar de prijs van de tussenpersoon. Wees kritisch en controleer of hij onafhankelijk is door diens dienstenwijzer te lezen en te vragen met hoeveel geldverstrekkers hij zaken doet.
3. Wie geen tussenpersoon inschakelt,

maar direct bij een bank of andere geldverstrekker zijn hypotheek regelt, betaalt ook kosten. Maar die zijn voor de klant minder makkelijk te achterhalen. Direct naar de geldverstrekker stappen is dus niet per se goedkoper.

4. Vergelijk de dienstverleningsdocumenten van verschillende tussenpersonen om te weten welke diensten ze bieden tegen welk tarief.
5. Maak duidelijke afspraken met de tussenpersoon over de diensten die hij levert. Wat gaat hij doen en wat moet dat kosten? Leg de afspraken samen schriftelijk vast.
6. Kies voor hypotheekadvies een specialist die over de juiste diploma's beschikt.
7. Is de keuze voor een tussenpersoon eenmaal gemaakt, dan valt er nog te onderhandelen over de prijs.
8. De door ons onderzochte tussenpersonen berekenen gemiddeld zo'n €3000 voor een (eenvoudig) hypotheekadvies.
9. Veel tussenpersonen hanteren meerdere methoden om hun diensten in rekening te brengen. Overleg wat in uw situatie het voordeligst is, zonder dat dit afbreuk doet aan de kwaliteit van het advies.
10. Vraag tijdig een verlengingsvoorstel van de geldverstrekker aan als de rentevastperiode van de hypotheek afloopt. De meeste hypotheekverstrekkers sturen zo'n voorstel

pas een maand van tevoren, maar dan is het vrijwel onmogelijk nog een nieuwe hypotheek te regelen. Wees er dus tijdig bij. De ministers Verhagen en De Jager zijn van plan hypotheekaanbieders te verplichten om drie maanden vóór het aflopen van de rentevaste periode de consument hierover te informeren (zie ook pagina 36. ■

Hoe presenteert de tussenpersoon zijn rekening?



'ZE WAS STEEDS IN BESPREKING'



Berit Sluyters (rechts) en partner uit Amsterdam: 'In 2009 liep onze hypotheekrente af. Ik belde geldverstrekker Florius met de vraag wat te doen. Die adviseerde me contact op te nemen met mijn tussenpersoon, Huis & Hypotheek. Dus belde ik dat bureau voor advies. In 1999 was ik er terechtgekomen op aanraden van een collega. Destijds dacht ik helemaal niet na over hun beloning; voor je idee was advies gratis. Nu vroegen we meteen wat het advies zou kosten. Maar we kregen geen duidelijk antwoord. "Dat komt later wel", was de reactie. We hadden pech met degene die ons hielp. Deze vrouw stuurde geen offertes, was steeds "in bespreking", belde vaak niet terug en vergat de toegezegde variabele rente af te sluiten. Daardoor werd onze oude hypotheek automatisch verlengd, maar dat merkten we pas toen ik op mijn bankafschrift zag dat er €400 meer was afgeschreven. We konden onze hypotheek alleen nog oversluiten op straffe van een fikse boete. Huis & Hypotheek heeft onze zaak uiteindelijk goed opgepakt, prima geadviseerd en ten slotte ook de financiële schade vergoed. De vrouw in kwestie werkt er niet meer. Hadden we ons laten afschepen met die verlengde hypotheek, dan hadden we elke maand veel te veel betaald. Al met al zijn we op zeer veel onwil gestuit bij Florius en die vrouw. Toch zou ik weer naar Huis & Hypotheek gaan voor advies. Die heeft al mijn gegevens en we hebben daar nu een betrouwbare contactpersoon. Maar het illustreert wel dat goed advies erg van de persoon afhangt.'