

Nederlander bekend met fenomeen hypotheekprovisie, maar onbekend met schadeprovisie

Slechts een op de vijf weet hoe de schadeverzekeringadviseur wordt beloond

Als het gaat om het afsluiten van een hypotheek, dan weet bijna drie kwart van de hypotheekafsluiters dat de hypotheekadviseur voor zijn werkzaamheden wordt beloond door middel van provisie. Hoe anders is het gesteld met de kennis als het gaat om het betalen voor schadeverzekeringadvies. Slechts één op de vijf klanten is bekend met de beloning voor de advieswerkzaamheden in provisieform. Dit blijkt uit onderzoek van TNS NIPO.

Een uurtarief van 57 euro is gepast voor een hypotheekadviseur

De gemiddelde hypotheekklant geeft wel aan nog onvoldoende zicht te hebben op wat de hypotheekadviseur allemaal doet. Gemiddeld genomen denkt de hypotheekklant dat een hypotheekadviseur 12 uur werk heeft om een hypotheek te adviseren, te regelen en af te sluiten. Slechts één op de acht denkt dat de hypotheekadviseur meer van 20 uur werk nodig heeft. Volgens de hypotheekklanten zou een redelijk bruto uurtarief op 57 euro liggen. Slechts 13% is van mening dat een uurtarief van 100 euro of meer, passend is. Deze cijfers zijn nog ver verwijderd van de werkelijkheid, waarin de hypotheekadviseur vaak een tarief van €95 tot €145 hanteert. Ook het aantal uren wordt onderschat want de adviseurs gaan zelf uit van een tijdbesteding die tussen de 20 en 30 uur ligt.

Openheid werkt

Onderzoeksdirecteur Business & Finance Adriaan Eecen: 'De verplichting tot openheid over de hypotheekprovisie lijkt te werken. Immers bijna driekwart van de klanten is ervan op de hoogte. Wel is er een discrepantie te zien tussen de verwachtingen van de hypotheekklant en het aantal werkzaamheden dat een adviseur heeft. Dit betekent dat de adviseur aan zijn klanten altijd duidelijk moet maken welke werkzaamheden hij moet verrichten en hoeveel tijd daarmee gemoeid is, anders zal de klant het niet begrijpen.'

Behoeft aan zekerheid

Verder wil de hypotheekklant zekerheid over het totale provisiebedrag dat hij moet betalen. Iets meer dan de helft van de klanten wil zekerheid over de omvang van de provisie en een vastgesteld bedrag afspreken waarbinnen de hypotheekadviseur al zijn werkzaamheden zou moeten doen. Slechts 19% wil de huidige wijze handhaven waarop een bepaald percentage van de hypotheeksom voor de totale bemiddeling wordt gevraagd. Een even groot percentage wil kunnen kiezen uit modules van diensten en per module betalen. Slechts 8% wil de hypotheekadviseur per uur betalen.

Onwetendheid rondom betaling schadeverzekeringsadviseur

Slechts één op de vijf klanten zegt bekend te zijn met de beloning voor de advieswerkzaamheden. Hoewel de provisiebedragen een stuk lager zijn dan bij hypotheekadvies, vinden zeven op de tien consumenten het belangrijk om te weten hoeveel provisie de adviseur krijgt. Maar de provisie mag wel onderdeel blijven van de totale premie, zo vindt 87% van de klanten. Slechts 13% wil de provisie in abonnementvorm betalen.

Het veldwerk vond plaats in mei 2010. Er zijn 255 hypotheekklanten en 255 respondenten over schadeverzekeringen ondervraagd.