

AFM: zichtbaar beter hypotheekadvies stimulans voor verdere kwaliteitsslag

21-10-2010

De kwaliteit van het hypotheekadvies is zichtbaar verbeterd. De aard en omvang van deze verandering is een stimulans voor verdere noodzakelijke verbetering. Dat zijn de belangrijkste conclusies uit het marktbreed onderzoek van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder 21 financiële ondernemingen die adviseren over hypotheek. Daarbij zijn 214 adviezen beoordeeld. Er is minder sprake van te hoge hypotheek, oversluitadviezen passen vaker bij de klant en de vermogensopbouw voor de aflossing van de hypotheek past beter bij de risicobereidheid van de klant.

Wel ziet de AFM ruimte voor verbetering. Teveel adviezen zijn nog niet passend. Dit komt vooral doordat de verbeteringen gerealiseerd zijn dankzij technische verbeteringen, terwijl een cultuuromslag naar klantgericht adviseren nog onvoldoende gerealiseerd is.

Gesprek met marktpartijen

De AFM heeft op 21 oktober de resultaten besproken met alle betrokken partijen om te benadrukken dat adviseurs kritisch moeten blijven op hun eigen adviezen. Een belangrijke oorzaak van de verbetering van het advies lijkt het grote aantal adviseurs dat de markt de laatste jaren heeft verlaten, deels op aandringen van de AFM. Dat heeft er waarschijnlijk toe geleid dat de groep van slechtste adviseurs, de onderkant van de markt, is teruggedrongen. Een tweede belangrijke oorzaak is dat met betere hulpmiddelen, zoals adviessoftware, gewerkt wordt bij het adviseren van consumenten.

Hoewel de markt in de juiste richting beweegt, blijft verandering noodzakelijk. "Voor een meer fundamentele verbetering moeten adviseurs vanuit hun professionalisme het klantbelang voorop stellen en dat vraagt om een cultuuromslag die nog niet voldoende zichtbaar is", zo hield AFM-bestuurslid Theodor Kockelkoren de betrokken marktpartijen voor op het speciaal over dit thema georganiseerde seminar van de AFM.

Het is de tweede keer dat de AFM onderzoek heeft gedaan naar de algemene kwaliteit van het hypotheekadvies. In 2007 concludeerde de AFM dat bijna driekwart van de onderzochte adviezen van redelijke tot goede kwaliteit waren. Het ging toen relatief vaak mis met adviezen over oversluiten, de hoogte van de hypotheek, de fiscale aspecten en de vermogensopbouw.

Consumenten

Consumenten kunnen zelf controleren of ze een volledig advies hebben gekregen. Via de online vragenlijst [check je hypotheekgesprek](#) kan een overzicht worden gemaakt van alle belangrijke onderdelen van een goed advies. De vragenlijst kan ook voor dat de consument naar een adviseur gaat behulpzaam zijn als voorbereiding op het gesprek. De consument kan een grote bijdrage leveren aan de kwaliteit van het advies door zich kritisch op te stellen en zich goed voor te bereiden, aldus de AFM. Vraag door als zaken niet duidelijk zijn en teken niets voordat u de essentie van

het financiële product heeft begrepen.

AFM

De juiste advisering van hypotheeklen is al langer een prioriteit van de AFM. Het is een financieel product dat een grote impact heeft op de consument waarbij het klantbelang voorop dient te staan. Sinds de wet- en regelgeving over passende adviezen van kracht is geworden in juli 2006 heeft de toezichthouder meerdere inspanningen verricht om de kwaliteit te verhogen. Naast het marktbrede onderzoek van 2007 heeft de AFM een uitgebreid rapport gepubliceerd met handreikingen voor juiste advisering over verschillende aspecten van hypotheeklen.

Daarnaast zijn verschillende ondernemingen aangesproken op hun slechte advisering. Dat heeft geleid tot verbetering bij de betrokken ondernemingen of tot het intrekken van vergunningen, al dan niet onder dwang van sancties. In 2009 heeft de AFM grote aanbieders van hypotheeklen nader bekeken. Dat heeft geleid tot verschillende handhavingsmaatregelen en aanpassingen van het beleid bij deze aanbieders. Ook heeft de AFM een bijdrage geleverd aan de evaluatie van de provisieregels, zoals recent afgerond door het ministerie van Financiën. De verwachting is dat de voorgestelde introductie van een provisieverbod voor complexe producten een bijdrage zal leveren aan de gewenste cultuurverandering.

Tot slot heeft de AFM een voorstel gemaakt voor het aanscherpen van de bestaande normen over de hoogte van de hypotheek en een nieuwe norm voor de maximale hoogte van de financiering in verhouding tot de waarde van de woning. Dat voorstel zal door het ministerie van Financiën begin 2011 in regelgeving worden opgenomen.