

Externe rapportage

Kwaliteit Hypotheekadvies 2024

Resultaten van een verkenning in 2023 en 2024

Oktober 2024

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
1. Reikwijdte en werkwijze van de verkenning	4
1.1 Doel van deze verkenning	4
1.2 Werkwijze	4
1.3 Scope	4
2. Uitkomsten van de verkenning	5
2.1 De oriëntatiefase	5
2.2 Het gesprek met de klant	6
2.3 De rol van de adviseur	10

Samenvatting

De AFM heeft een verkenning uitgevoerd naar de kwaliteit van het hypotheekadvies in Nederland. Eerdere onderzoeken (uit 2007, 2010 en 2014) gaven een marktbreed beeld van de stand van de kwaliteit van het hypotheekadvies in de Nederlandse markt. In deze verkenning daarentegen, onderzochten we wat de risico's kunnen zijn voor consumenten ten aanzien van het hypotheekadvies anno nu.

Deze verkenning vormt het startpunt voor verdere activiteiten van de AFM rondom dit thema voor de komende jaren.

Uit de verkenning komt naar voren dat de aandachtspunten die in de vorige onderzoeken zijn genoemd nog niet in alle dossiers goed gaan. De AFM wijst daarom opnieuw op deze eerdere aandachtspunten. Daarnaast vragen we aandacht voor een aantal nieuwe aandachtspunten.

Hieronder staan de belangrijkste uitkomsten van de verkenning. In hoofdstuk 2 gaan we dieper op deze uitkomsten in.

De oriëntatiefase

- Het is belangrijk dat de adviseur in het oriëntatiegesprek bij meer dan alleen het maximale hypotheekbedrag stilstaat.
- Adviseurs kunnen de oriëntatiefase gebruiken om alvast aandacht te vragen voor de onderwerpen die later in het adviesgesprek aan bod komen, zodat de klant op dat moment voorbereid aan tafel zit.

Het gesprek met de klant

- Het is belangrijk dat adviseurs voldoende informatie uitvragen over de financiële positie van de klant om een passend advies te kunnen geven over de hoogte van de hypotheek.
- Vragenlijsten mogen klanten niet (te veel) sturen of beperken.
- Het is belangrijk dat de adviseur waar nodig kritisch doorvraagt op de antwoorden die de klant geeft. Vooral wanneer de adviseur tegenstrijdigheden constateert of twijfelt aan een antwoord.
- Het is cruciaal dat adviseurs voldoende aandacht besteden aan het fiscale verleden van de klant en hem of haar hierover juist informeren.
- De gevolgen van relatiebeëindiging zijn altijd expliciet en klantspecifiek onderdeel van het adviesgesprek.
- Duurzaamheid verdient voldoende aandacht in het advies.

De rol van de adviseur

- Het is belangrijk dat adviseurs zelfstandig tot een advies komen.
- De adviseur is verantwoordelijk voor een persoonlijk, correct, bondig en begrijpelijk adviesrapport.
- De adviseur maakt duidelijk wat de klant mag verwachten van nazorg.

1. Reikwijdte en werkwijze van de verkenning

1.1 Doel van deze verkenning

Het doel van deze verkenning is om opnieuw een beeld te vormen van de manier waarop adviseurs invulling geven aan de wettelijke adviesnorm van 4:23 van de Wet op het financieel toezicht (Wft) en de leidraden van de AFM over hypotheekadvies. Een goede invulling en uitvoering van de adviesnorm verhoogt de bescherming van klanten die hypotheekadvies krijgen, doordat zij een hypothecaire lening aangaan die past bij hun situatie. De AFM vindt het belangrijk dat consumenten er doorlopend op kunnen vertrouwen dat het hypotheekadvies dat zij krijgen, in hun belang is.

1.2 Werkwijze

De AFM stelde aan 36 ondernemingen schriftelijke vragen en heeft van deze ondernemingen in totaal zestig hypotheekdossiers beoordeeld aan de hand van de wettelijke norm van 4:23 Wft en de leidraden van de AFM over hypotheekadvies. Daarnaast legde de AFM acht bezoeken af, waar uitgebreid is gesproken over het hypotheekproces en de aanpak van de adviseurs van de ondernemingen.

Door het verkennende karakter van dit onderzoek trekken we in dit rapport geen marktbede conclusies. Wel delen we de observaties die in het onderzoek meermaals naar voren kwamen.

Bij het onderzoek waren ook gedragsexperts van de AFM betrokken; zij keken naar de kwaliteit van hypotheekadvies vanuit het perspectief van de consument. Deze gedragsexperts kregen aan de hand van verschillende bronnen, waaronder gedragswetenschappelijke literatuur, gesprekken met adviseurs en adviesrapporten, inzicht in mogelijke kansen en risico's in het adviestraject die gerelateerd zijn aan consumentengedrag. Hierbij besteedden zij specifieke aandacht aan de natuurlijke neigingen van mensen en de context waarin zij zich bevinden tijdens het adviestraject.

1.3 Scope

Voor de verkenning is uitgegaan van de norm van artikel 4:23 Wft. Bij de dossierselectie kozen we uitsluitend doorstromers en starters die een advies afnemen voor de aankoop van een woning. We selecteerden geen oversluitadviezen. Dit had onder andere te maken met de stilgevallen oversluitmarkt door de gestegen rente in de onderzoeksperiode.

In de verkenning betrokken we alle segmenten van de markt: (i) aanbieders met een eigen advieskanaal, (ii) het onafhankelijk intermediair en (iii) hypotheekketens. Het dossieronderzoek is niet-risicogestuurd ingestoken, dat wil zeggen dat we van elk van deze segmenten willekeurig evenveel dossiers selecteerden.

2. Uitkomsten van de verkenning

2.1 De oriëntatiefase

De oriëntatiefase speelt voor klanten een belangrijke rol in de zoektocht naar een woning. Dan horen zij hoeveel zij maximaal kunnen lenen. Met dat bedrag als ankerpunt begint vervolgens de woningzoektocht. De adviseur moet ervoor zorgen dat de klant na dit gesprek goed geïnformeerd naar buiten stapt. Ten aanzien van de oriëntatiefase heeft de AFM de volgende aandachtspunten:

Het is belangrijk dat de adviseur in het oriëntatiegesprek bij meer stilstaat dan alleen het maximale hypotheekbedrag.

Wat zijn de observaties van de AFM?

Uit de verkenning volgt dat de oriëntatiefase een belangrijke rol speelt in de zoektocht naar een huis. Uit de antwoorden op het informatieverzoek en uit de bezoeken bij ondernemingen blijkt dat de focus van klanten tijdens deze fase met name ligt bij de vraag hoeveel hij of zij volgens de leennormen maximaal kan lenen op basis van het inkomen. Het oriëntatiegesprek of een online rekentool waarmee de consument het maximaal te lenen bedrag kan berekenen, bieden zo houvast voor een klant die in de huidige woningmarkt vaak snel moet beslissen om überhaupt een huis te kunnen kopen. Er wordt echter niet altijd stilgestaan bij de vraag of hetgeen de klant maximaal zou kunnen lenen volgens de leennormen, eigenlijk wel past bij zijn of haar persoonlijke situatie. Dit komt meestal pas bij het tweede gesprek – nadat de klant een koopovereenkomst heeft gesloten – aan de orde.

Wat is het risico?

Het risico van het niet stilstaan bij de persoonlijke situatie van de klant in het oriëntatiegesprek is dat pas na het sluiten van de koopovereenkomst aan het licht kan komen dat de woonlast die hoort bij het hypotheekbedrag niet past bij de persoonlijke situatie van de klant, bijvoorbeeld als de klant hogere uitgaven heeft. In het maximale leenbedrag wordt namelijk geen rekening gehouden met uitgaven. Omdat klanten zelden op eigen initiatief nog afzien van de aankoop kunnen ze te grote financiële risico's aangaan. Ook loopt de klant het risico dat niet meer van de aankoop kan worden afgezien. Immers, als de klant het huis gekocht heeft en de hoogte van de hypotheek verantwoord is volgens de leennormen, kan over het algemeen op basis van ontbindende voorwaarde van financiering niet meer worden afgezien van aankoop.

Wat verwacht de AFM van de adviseur?

Het communiceren van de maximale hypotheek in een oriëntatiegesprek of online rekentool kan mensen sterk beïnvloeden, omdat dit bedrag fungeert als referentiepunt bij het bepalen van het budget en de woningkeuze. Mensen zijn sterk geneigd om zich aan dit soort referentiebedragen vast te houden. Om deze situatie te voorkomen, is het belangrijk dat de adviseur al tijdens het oriëntatiegesprek duidelijk maakt dat een passende lening niet per definitie overeenkomt met het maximale leenbedrag. De persoonlijke situatie van de klant heeft hier namelijk ook invloed op. Daarom zou het goed zijn als de adviseur nagaat of het maximale leenbedrag wel aansluit bij de situatie van de klant en de vraag stelt wat de klant maximaal zou willen uitgeven aan woonlasten. Ook zou het goed zijn om in een rekentool de mogelijkheid te bieden om de hypotheekhoogte te berekenen op basis van de netto maandlasten die de consument wil en kan betalen.

Adviseurs kunnen de oriëntatiefase gebruiken om alvast stil te staan bij de onderwerpen die later in het adviesgesprek aan bod komen, zodat de klant voorbereid aan tafel zit.

Wat zijn de observaties van de AFM?

Tijdens de verkenning hebben we gezien dat sommige adviseurs de oriëntatiefase gebruiken om de klant voor te bereiden op het verdere adviesgesprek. Wij vinden dit een goede praktijk.

Wat verwacht de AFM van de adviseur?

Een adviseur kan van toegevoegde waarde zijn door in de oriëntatiefase alvast zo veel mogelijk stil te staan bij de specifieke situatie van de klant en de klant alvast na te laten denken over onderwerpen die tijdens het adviesproces aan bod komen. De adviseur kan de klant bijvoorbeeld al informeren over het proces en adviseren om na te denken over de onderwerpen die later aan bod zullen komen, bijvoorbeeld met betrekking tot de verschillende aflosvormen, rentevastperiode of risico's zoals overlijden en arbeidsongeschiktheid.

Op deze manier is de klant bij de start van het adviesproces al op de hoogte van de relevantie en het bestaan van risicoverzekeringen. Zo wordt de klant niet verrast als de adviseur vraagt naar verschillende life events en risicobereidheid. Ook is de klant zich bewust van welke keuzes, die jarenlang van invloed zijn op zijn financiële huishouding, hij of zij moet maken en welke keuzes het meest relevant zijn. Om de hoeveelheid informatie te beperken is het belangrijk om de informatie te doseren en goed te timen, bijvoorbeeld door het sturen van een losse e-mail na het oriëntatiegesprek. Doordat de klant beter voorbereid is, vallen deze onderwerpen minder rauw op het dak tijdens het adviesgesprek. Hierdoor blijft er meer tijd over om stil te staan bij de meest relevante punten die specifiek van toepassing zijn op de klant.

2.2 Het gesprek met de klant

In het gesprek met de klant wint de adviseur voldoende informatie in en vraagt waar nodig door om zich een goed beeld van de situatie van de klant te vormen. Ten aanzien van het gesprek met de klant heeft de AFM de volgende aandachtspunten:

Het is belangrijk dat adviseurs voldoende informatie uitvragen over de financiële positie van de klant om een passend advies te kunnen geven over de hoogte van de hypotheek.

Wat zijn de observaties van de AFM?

Uit het dossieronderzoek volgt dat de adviseur de financiële positie van de klant nog niet altijd goed inwint. Hoewel het inventariseren van zaken als inkomensgegevens en aanvullende voorzieningen over het algemeen goed gaat, wordt nog niet altijd voldoende gekeken naar het uitgavenpatroon en het spaargedrag. In vergelijking met het onderzoek uit 2014 zien we weliswaar dat adviseurs vaker vragen of er bijzondere uitgaven zijn, maar vragen zij hier nog niet altijd voldoende op door. Ook uit de gesprekken blijkt dat adviseurs in verschillende mate stilstaan bij het uitgavenpatroon of de verwachte wijzigingen in dit patroon.

Daarnaast blijkt uit het dossieronderzoek dat adviseurs soms nog onvoldoende informatie inwinnen over de vraag of de klant fluctuaties in de maandlasten kan dragen. Dit heeft de AFM ook gezien bij klanten van wie de rente relatief kort vaststaat, terwijl het juist in deze gevallen extra belangrijk is. Verder zien we dat niet alle adviseurs hun klanten wijzen op alle voor hen relevante aspecten in het kostenplaatje die mogelijk wijzigen door de aankoop van de nieuwe woning.

Welke risico's ziet de AFM?

Het risico van het onvoldoende uitvragen of niet betrekken van het uitgavenpatroon en het spaargedrag in het advies, is dat de klant te maken kan krijgen met een onverantwoorde woonlast. Het uitgavenpatroon en spaargedrag zijn immers van grote invloed op de betaalbaarheid van de maandelijkse woonlasten. Ook wanneer geen rekening wordt gehouden met redelijkerwijs voorzienbare wijzigingen in het uitgavenpatroon, kan de woonlast gedurende de looptijd onverantwoord worden.

Wat verwacht de AFM van de adviseur?

Het is belangrijk dat adviseurs voldoende informatie uitvragen over de financiële positie van de klant om een passend advies te kunnen geven over de hoogte van de hypotheek. Om ervoor te zorgen dat de financiële positie voldoende in kaart wordt gebracht, is het in de eerste plaats belangrijk dat de adviseur naast inkomensgegevens ook informatie inwint over het uitgavenpatroon en het spaargedrag van de klant. Omdat mensen vaak een slecht overzicht hebben van hun uitgavenpatroon en spaargedrag, is het belangrijk dat de adviseur hen hierin begeleidt. Bijvoorbeeld door hen te wijzen op bestaande tools zoals budgetoverzichten in betaalapps of de vragenlijst van het Nibud 'Persoonlijk Budgetadvies'. Ook kan het helpen om klanten te laten kijken naar hoe hun spaarsaldo de afgelopen jaren is gegroeid om een realistisch maandelijks spaarbedrag in kaart te brengen. Soms overschatten mensen hoeveel zij maandelijks opzijzetten, bijvoorbeeld omdat ze door het jaar heen ook geld opnemen van de spaarrekening.

Ten tweede dient de adviseur redelijkerwijs voorzienbare wijzigingen in het inkomen en het uitgavenpatroon in kaart te brengen. Wijzigingen in het inkomen en in het uitgavenpatroon kunnen veroorzaakt worden door een veranderende woonsituatie (denk aan VVE-bijdragen, kosten voor onderhoud, energielasten, belastingen, erfpacht, etc.) of door voorgenomen toekomstplannen (minder werken, (eerder) stoppen met werken, een kinderwens, etc.). Over het algemeen zijn mensen geneigd om uit te gaan van de huidige situatie en anticiperen niet of beperkt op mogelijke wijzigingen. Daarom is het van belang dat de adviseur hen hierop wijst en concretiseert wat de gevolgen kunnen zijn voor de toekomstige financiële positie van de klant en daarmee op een verantwoorde woonlast.

De AFM besteedde in het onderzoek uit 2014 al aandacht aan dit onderwerp en wijst er opnieuw op dat adviseurs het uitgavenpatroon en spaargedrag moeten betrekken in het advies.

Vragenlijsten mogen klanten niet (te veel) sturen of beperken.

Wat zijn de observaties van de AFM?

Uit de verkenning volgt dat veel adviseurs gebruikmaken van gestandaardiseerde vragenlijsten om een klantbeeld te creëren. In deze vragenlijsten wordt vaak in algemene zin gevraagd naar de financiële positie, kennis en ervaring, woningverleden, doelstellingen en risicobereidheid. Zo wordt in verschillende vragenlijsten gevraagd hoe klanten in algemene zin (financiële) risico's zien.

Welke risico's ziet de AFM?

Aan het gebruik van vragenlijsten zijn voor- en nadelen verbonden. Eén van de voordelen is dat vragenlijsten kunnen bijdragen aan een betere voorbereiding op het adviesgesprek voor zowel klant als adviseur. Mogelijke nadelen zijn dat gestandaardiseerde vragenlijsten klanten te veel sturen richting bepaalde antwoordmogelijkheden, dat ze de gekozen opties beperken of dat ze geen realistische weergave geven van de bijbehorende afweging. Specifiek ten aanzien van het uitvragen van de risicobereidheid van de klant met vragenlijsten, is bekend dat de risicobereidheid van mensen sterk varieert per onderwerp. Algemene vragen die niet toegespitst zijn op de specifieke situatie van de klant, zullen daarom weinig waardevolle inzichten opleveren en kunnen tot niet-passend advies leiden.

Wat verwacht de AFM van de adviseur?

De AFM heeft naar aanleiding van het onderzoek uit 2010 ten aanzien van het gebruik van vragenlijsten al aandacht gevraagd voor de manier waarop vragenlijsten worden gebruikt. In dit rapport willen wij dit punt nogmaals onder de aandacht brengen. We verwachten van adviseurs dat zij alert zijn op de risico's die het gebruik van vragenlijsten met zich meebrengt. Dat betekent in de eerste plaats dat zij de gehanteerde vragenlijsten controleren op vragen die de klant al richting een bepaald antwoord sturen en ook op vragen met te beperkte antwoordmogelijkheden. Ten aanzien van te beperkte antwoordmogelijkheden is het bijvoorbeeld van belang om rekening te houden met te algemene stellingen als "Ik wil altijd zoveel mogelijk zekerheid". Deze stellingen geven namelijk weinig relevante inzichten in de risicobereidheid van de klant met betrekking tot de te bespreken risico's. In de tweede plaats betekent dit dat de vragenlijsten enkel als startpunt van het adviesgesprek gebruikt worden en de adviseur waar nodig doorvraagt. Het is hierbij met name belangrijk om te toetsen of de klanten de vragen goed begrijpen, om de gegeven antwoorden van de klant te verifiëren en om eventuele ontbrekende afwegingen te achterhalen.

Het is belangrijk de adviseur waar nodig kritisch doorvraagt op de antwoorden die de klant geeft. Vooral wanneer de adviseur tegenstrijdigheden constateert of twijfelt aan een antwoord.

Wat zijn de observaties van de AFM?

In het dossieronderzoek zagen wij bij de ingewonnen informatie tegenstrijdigheden. Ook viel ons op dat adviseurs niet altijd voldoende doorvragen op de antwoorden van de klant, bijvoorbeeld om informatie op te helderen. In deze gevallen liet de adviseur het na om door te vragen en de informatie op te helderen. Die tegenstrijdigheden zagen we in verschillende onderdelen van het klantbeeld, bijvoorbeeld in de doelstellingen en in de risicobereidheid van de klant. Zo zagen we dat een klant aangeeft zich niet te willen verzekeren tegen het risico op overlijden, maar tegelijkertijd de partner wel verzorgd wil achterlaten, terwijl dit op basis van de bestaande voorzieningen van de klant niet mogelijk is. Verder constateerden we tegenstrijdigheden in de ingewonnen informatie over de financiële positie van de klant. Zo komt het voor dat klanten aangeven dat zij in staat zijn om flink te besparen op hun uitgavenpatroon wanneer life events zich voordoen, terwijl uit de ingewonnen informatie blijkt dat de spaarcapaciteit zeer beperkt is.

Welke risico's ziet de AFM?

Door zowel bewuste als onbewuste factoren bestaat het risico dat klanten niet altijd accuraat over hun financiële positie rapporteren. Schaamte, overmatig optimisme, opportunisme en onvoldoende kennis over het eigen huishoudboekje kunnen hier oorzaken van zijn. Zoals we bespraken in de paragraaf over vragenlijsten, is het ook mogelijk dat klanten onvolledig of inaccuraat rapporteren over hun doelstellingen en risicobereidheid, waardoor zich ten aanzien van deze onderwerpen tegenstrijdigheden voor kunnen doen. Wanneer adviseurs nalaten om door te vragen op tegenstrijdigheden, hebben zij mogelijk onjuiste of onvolledige informatie ingewonnen waardoor zij geen goed klantbeeld kunnen vormen.

Wat verwacht de AFM van de adviseur?

Om dit te voorkomen, signaleert de adviseur deze tegenstrijdigheden en vraagt door om een eenduidig beeld te verkrijgen. Hiermee komt er mogelijk nieuwe informatie naar boven waarmee tegenstrijdigheden opgehelderd kunnen worden. In het genoemde voorbeeld over het risico op overlijden kan een adviseur uitleggen dat de wensen van de klant niet verenigbaar zijn en vragen welk van de twee wensen de voorkeur heeft. Op die manier dwingt de adviseur de klant om een keuze te maken: wil zij zich niet verzekeren en haar partner niet verzorgd achterlaten, óf wil zij haar partner wel verzorgd achterlaten en zich wel verzekeren?

Het is cruciaal dat adviseurs voldoende aandacht besteden aan het fiscale verleden van de klant en hem hierover juist informeren.

Uit de verkenning blijkt dat fiscaliteit een aandachtspunt is. Bij starters gaat het over het algemeen goed omdat de fiscale situatie doorgaans relatief simpel is. Bij doorstromers zien we nog steeds de aandachtspunten die de AFM ook al eerder heeft benoemd. Het in kaart brengen van het hypotheekverleden kan complex zijn voor de adviseur, onder meer omdat klanten onvoldoende informatie aanleveren. Klanten kunnen deze informatie soms niet aanleveren omdat zij zelf niet op de hoogte zijn van hun precieze hypotheekverleden en deze gegevens niet uit andere bronnen beschikbaar zijn. Maar we kwamen ook situaties tegen waarin de adviseur zich onvoldoende inspant om het fiscale verleden te achterhalen. Verder zien we in een aantal gevallen dat adviseurs überhaupt geen rekening houden met het nog resterende recht van hypotheekrenteaftrek.

Welke risico's ziet de AFM?

Het risico van het niet volledig inwinnen van het fiscale verleden en van het resterende recht van hypotheekrenteaftrek is dat er zo geen rekening kan worden gehouden met de juiste fiscale gegevens in het overzicht van de bruto- en netto maandlasten. Als gevolg hiervan zou het advies niet passend kunnen zijn. Voor de klant is het van groot belang om te weten wat zijn maandelijkse hypotheeklasten zullen zijn en welk deel van zijn maandelijkse inkomen hij of zij aan hypotheeklasten gaat uitgeven. Als de adviseur nalaat de klant juist te informeren, kan de klant geconfronteerd worden met hogere netto maandlasten dan verwacht.

Wat verwacht de AFM van de adviseur?

De AFM heeft naar aanleiding van het onderzoek uit 2014 al aandacht gevraagd voor dit onderwerp. Om ervoor te zorgen dat klanten inzicht krijgen in wat zij netto moeten betalen voor de hypotheek, moet de adviseur het woningverleden zo goed mogelijk in kaart brengen en hiermee rekening houden in het bruto en netto overzicht. Is het inderdaad onmogelijk gebleken om ondanks inspanningen het fiscale verleden te achterhalen, dan moet de adviseur klanten duidelijk informeren, zodat zij weten dat er een onzekerheid zit in de datum waarop de hypotheekrenteaftrek komt te vervallen.

De gevolgen van relatiebeëindiging zijn altijd expliciet en klantspecifiek onderdeel van het adviesgesprek.

Wat zijn de observaties van de AFM?

Uit het dossieronderzoek blijkt dat hypotheekadviseurs het onderwerp relatiebeëindiging niet altijd bespreken met hun klanten. Wanneer het wel aan bod komt, blijft dit vaak beperkt tot het bieden van algemene inzichten, zonder in te gaan op de specifieke klantsituatie waarin bepaalde keuzes, zoals de inbreng van aparte leningdelen, relevant kunnen zijn.

Welke risico's ziet de AFM?

In de euforie van het kopen van een huis denken partners liever niet aan echtscheiding. Maar relatiebeëindiging kan leiden tot onverwachte en verstrekkende financiële problemen voor klanten, vooral voor de minstverdienende partner.

Wat verwacht de AFM van de adviseur?

Een adviseur moet ervoor zorgen dat beide partners begrijpen welke financiële verplichtingen en risico's zij aangaan. Adviseurs kunnen een belangrijke rol spelen door deze gevolgen expliciet te bespreken.

Daarnaast is het belangrijk dat adviseurs de individuele leencapaciteit van beide partners na een scheiding bespreken. Ook kan de adviseur beide partners aanmoedigen om financiële afspraken vast te leggen bij een notaris, zoals samenlevingscontracten en testamenten. Dit helpt klanten voorbereid te zijn op de financiële gevolgen van een relatiebeëindiging.

Duurzaamheid verdient voldoende aandacht in het advies.

Welke observaties heeft de AFM?

Uit het dossieronderzoek blijkt dat duurzaamheid nog niet altijd voldoende besproken werd. Het bleef vaak beperkt tot algemene termen en niet altijd werd dit afgestemd op de specifieke situatie van de klant. Het dossieronderzoek richtte zich op advies dat in 2023 werd gegeven. Dit was voor de invoering van de nieuwe regels rond verduurzaming en leencapaciteit in de *Tijdelijke regeling hypothecair krediet 2024*. Op basis van de gesprekken die de AFM in 2024 heeft gevoerd, ontstaat het beeld dat de invoering van de *Tijdelijke regeling hypothecair krediet 2024* impact heeft gehad op het adviesgesprek. Verduurzaming is een vanzelfsprekender onderwerp van gesprek geworden.

Wat verwacht de AFM van de adviseur?

De AFM verwacht van adviseurs dat zij duurzaamheid voldoende meenemen in het adviesgesprek en dat dit wordt afgestemd op de specifieke situatie van de klant.

2.3 De rol van de adviseur

Adviseren gaat verder dan alleen het vervullen van de wensen van klanten. Adviseurs dienen een zelfstandige rol te vervullen en ervoor zorgen dat zij kritisch zijn en zich niet alleen laten leiden door de klantwens. Het is hierbij belangrijk dat adviseurs toelichten hoe zij tot een advies komen, en dat zij relevante thema's bespreken indien daar aanleiding toe is. Ten aanzien van de rol van de adviseur hebben wij de volgende aandachtspunten:

Het is belangrijk dat adviseurs zelfstandig tot een advies komen.

Wat zijn de observaties van de AFM?

In het dossieronderzoek zagen we enkele gevallen waarbij adviseurs redeneren naar het doel of de wensen van de klant. De wens van de klant wordt dan feitelijk als uitkomst van het advies genomen, zonder dat de adviseur zelfstandig tot een oordeel en advies komt. In sommige gevallen zien we dat adviseurs enkel benoemen dat er bij een life-event een tekort ontstaat en het zonder meer accepteren als klanten aangeven dit tekort zelf op te kunnen vangen, terwijl uit de ingewonnen informatie blijkt dat de woonlast niet meer verantwoord is. In andere gevallen zien we dat adviseurs naast het inzichtelijk maken van het tekort ook benoemen dat de klant voorzieningen kan treffen om een mogelijk tekort op te vangen. Als klanten in deze gevallen aangeven geen voorzieningen te willen treffen, dan zien we dat adviseurs onvoldoende expliciet adviseren over de passende voorziening. Over het algemeen kiezen adviseurs er in die gevallen voor om de wens van de klant over te nemen en aan te geven dat de klant bekend is met het risico.

Welke risico's ziet de AFM?

Het risico hiervan is dat bijvoorbeeld in geval van overlijden of arbeidsongeschiktheid de woonlasten van de klant niet meer verantwoord zijn. Als een adviseur zich vooral richt op het regelen van een hypotheek voor zijn klant en nalaat een kritische en onafhankelijke houding aan te nemen, dan kan de adviseur bij de klant de indruk wekken dat de risico's meevallen en krijgt deze klant uiteindelijk geen passend advies.

Wat verwacht de AFM van de adviseur?

Het is daarom van belang dat de adviseur zich een zelfstandige rol aanmeet. Dat kan hij of zij doen door bijvoorbeeld te verifiëren of de bespaarmogelijkheden van de klant realistisch zijn. Wanneer blijkt dat dit niet het geval is, moet de adviseur aangeven dat het zonder voorziening niet passend is en expliciet adviseren om een voorziening te treffen.

De adviseur is verantwoordelijk voor een persoonlijk, correct, bondig en begrijpelijk adviesrapport.

Wat zijn de observaties van de AFM?

De adviesrapporten die adviseurs opstellen - meestal met behulp van de verschillende adviessoftwarepakketten - maken gebruik van een standaardopbouw en standaardteksten. Niet alle betrokken adviseurs vullen deze standaardteksten aan met voor de klant relevante en specifieke informatie. Zo zien we bijvoorbeeld dat een adviseur opmerkt dat de woonlast past bij het uitgavenpatroon, zonder dat dit in het adviesrapport wordt onderbouwd. Verder ontbreekt vaak de onderbouwing waarom de klant voor een bepaalde aanbieder heeft gekozen of is deze onderbouwing te algemeen. Dan staat in het adviesrapport dat de voorwaarden van een hypotheek het beste passen bij de voorkeuren van de klant zonder dat wordt uitgelegd welke voorkeuren de klant heeft en welke voorwaarden hier dan doorslaggevend zijn.

Verder hebben we adviesrapporten gezien waarin klanten niet begeleid worden bij het lezen van dit rapport. Dit is bijvoorbeeld het geval als een duidelijke samenvatting ontbreekt of als het rapport enkel bestaat uit tabellen of grafieken zonder introductie, toelichting of legenda. Ook komen we (standaard)teksten tegen die lastige termen bevatten waarmee klanten waarschijnlijk niet bekend zijn.

Tot slot zien we ook standaardteksten die niet van toepassing zijn op de betreffende klantsituatie, zoals uitgebreide informatie over arbeidsongeschiktheid bij een gepensioneerd stel. In sommige gevallen kan deze informatie zelfs een onjuist beeld geven. Als de klant afwijkt van het advies, komen we vaak gestandaardiseerde waarschuwingsteksten tegen. Bijvoorbeeld: “U wijkt van het advies af en bent bereid om uw woning te verkopen.”, terwijl dit niet altijd een reële optie is voor de klant.

Welke risico's ziet de AFM?

Gestandaardiseerde teksten brengen het risico met zich mee dat waarschuwingen niet altijd passen bij de situatie van de klant en de klant zo niet goed wordt geïnformeerd. Ook bestaat het risico dat de klant onvoldoende bekend is met de risico's van een keuze. Een enkele toelichting dat de klant bereid is zijn woning te verkopen in het geval een partner overlijdt, is bijvoorbeeld onvoldoende als dit voor de klant geen reële optie is. Verder bestaat het risico dat adviesrapporten voor klanten moeilijk te begrijpen zijn, omdat zij niet begeleid worden bij het lezen van tabellen en grafieken of omdat lastige termen gebruikt worden. Wat verwacht de AFM van de adviseur?

De adviseur moet in het adviesrapport voldoende aandacht besteden aan de persoonlijke situatie van de klant en relevante en begrijpelijke informatie geven.

Het is van belang dat de adviseur vastlegt waarom bepaalde keuzes zijn gemaakt. Daarnaast waarschuwt de adviseur de klant voor relevante risico's. Het doel van een advies is dat de klant weet waarom bepaalde keuzes zijn gemaakt, wat de gevolgen zijn van die keuzes en dit later nog kan nalezen in het adviesrapport. Voor de leesbaarheid is het aan te raden om aan het begin van het rapport een uitleg toe te voegen waaruit de klant kan opmaken hoe het rapport gelezen en gebruikt dient te worden. Daarnaast is het waardevol om aan het begin van het rapport ook een gestandaardiseerde samenvatting toe te voegen waarin de belangrijkste elementen van het advies staan. Deze kan worden gebruikt om de belangrijkste informatie, bijvoorbeeld over risico's, prominent weer te geven. Verder is het aan te raden om de begrijpelijkheid van de rapporten te

toetsen door bijvoorbeeld klanten te bevragen of indien mogelijk consumentenonderzoek uit te voeren zodat deze het beste aansluiten bij de ervaring en het begrip van de klant. Tot slot kunnen een duidelijke structuur van het rapport en begrijpelijke en bondige standaardteksten de lezer helpen.

De adviseur maakt duidelijk wat de klant mag verwachten van nazorg.

Welke observaties heeft de AFM

Uit het dossieronderzoek blijkt dat er nog niet altijd duidelijke afspraken met de klant worden gemaakt over de activiteiten die de klant wel en niet van de adviseur mag verwachten gedurende de looptijd van de hypotheek.

Wat verwacht de AFM van de adviseur?

De laatste jaren is er steeds meer aandacht voor nazorg of zoals het in de markt vaak wordt genoemd: actief klantbeheer. Ook als AFM besteden we steeds meer aandacht aan nazorg; zie bijvoorbeeld de [Principes voor de doorlopende ondersteuning van klanten](#), gepubliceerd eind 2021. Hoewel de wettelijk verplichte nazorg beperkt is, kunnen in de visie van de AFM financiële ondernemingen ook in de beheerfase een belangrijke rol vervullen door klanten te helpen. De klant heeft er immers belang bij dat de eerder gekozen oplossing blijft bijdragen aan het behalen van financiële doelen. Financiële ondernemingen kunnen door te denken in het belang van de klant op hun eigen manier bijdragen aan een goede doorlopende aansluiting tussen de situatie en behoeften van de klant en het product en/of de dienst.

Het is aan ondernemingen zelf om te bepalen hoe ze de nazorg willen inrichten. De AFM vindt het belangrijk dat het voor klanten in ieder geval tijdig duidelijk is wat zij wel en niet kunnen verwachten. We verwachten dat adviseur en klant hierover waar mogelijk samen heldere afspraken maken, die zo nodig gedurende de beheerfase worden herhaald.



Autoriteit Financiële Markten

Postbus 11723 | 1001 GS Amsterdam

Telefoon

020 797 2000

www.afm.nl

Follow us: →



De AFM maakt zich sterk voor eerlijke en transparante financiële markten.

Als onafhankelijke gedragstoezichthouder dragen wij bij aan duurzaam financieel welzijn in Nederland.

De tekst van deze publicatie is met zorg samengesteld en is informatief van aard. U kunt er geen rechten aan ontlenen. Door veranderende wet- en regelgeving op nationaal en internationaal niveau is het mogelijk dat de tekst niet actueel is op het moment dat u deze leest. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen – bijvoorbeeld geleden verlies of gederfde winst – ontstaan door of in verband met acties ondernomen naar aanleiding van deze tekst.

© Copyright AFM 2024