



Keuzestress

Mijn eerste column voor de OvFD en al direct een probleem. Waar moet ik over schrijven? Nee, geen gevalletje van writer's block. Keuzestress, er speelt te veel. Eigenlijk dus gewoon een luxe probleem zult u zeggen. Ja, voor mij, maar niet voor het intermediair. Zij hebben dezelfde stress, maar dan om alles maar weer een plaats te geven in hun bedrijfsvoering en adviestraject richting de consument.

Denk aan de berichten in de pers over een te dure hypotheekrente. Hypotheekadviseurs mogen dit uitleggen aan de consument. Lastig uitleggen

zolang je als hypotheekadviseur geen inzage hebt in de opbouw van de renteopslagen. De taak van de

adviseur was gemakkelijker geweest wanneer er vanuit geldverstrekkers meer transparantie over deze kosten was geweest. Als OvFD roepen we al jaren dat niet alleen het intermediair, maar ook de geldverstrekkers volledige kostentransparantie zouden moeten bieden. Feit is dat de minister van Financiën voor het einde van de zomer met nadere regels komt om transparantie van variabele rente te bevorderen. De OvFD heeft de politiek opgeroepen om deze regels niet te beperken tot de variabele rente maar uit te breiden naar volledige kostentransparantie voor geldverstrekkers.

Vervolgens gaat de minister de nieuwe regels van de AFM inzake overkreditering verwerken in een AMvB, die in 2011 in werking treedt. Hypotheekadviseurs moeten nu al rekening houden met deze regels, want het is mogelijk dat ze consumenten adviseren die straks met deze regels te maken krijgen.

Wij vinden dat deze regels meer onrust veroorzaken op de toch al moeizame woningmarkt. Pak overkreditering aan, maar doe dit coherent, in samenhang met de totale woningmarktproblematiek en niet geïsoleerd. Een nieuw kabinet moet daarin het initiatief nemen, ter bevordering van de woningmarkt en de positie van de (toekomstig) huiseigenaar.

Wanneer je bedenkt dat adviseurs al deze zaken meenemen in het advies en consumenten daarbij al jaren informeren via advieswijzers, dienstenwijzers en dienstverleningsdocumenten, dan is het toch frappant dat uit recent onderzoek van TNS Nipo blijkt dat de gemiddelde consument denkt dat een hypotheekadviseur slechts 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 dan 20 uur werk nodig heeft.

Conclusie lijkt te zijn dat er iets ernstig mis gaat in de vertaling van de toegevoegde waarde. Ondanks al deze documenten, juist bedoeld om de consument te informeren, weet deze dus nog steeds niet wat het intermediair doet.

De vraag is of we onze toegevoegde waarde wel kunnen aantonen via deze formele, vaak juridisch getinte, documenten. Persoonlijk denk ik dat een consument door de enorme berg aan documenten, door de bomen het bos niet meer ziet. Wij hopen dat we via de evaluatie van de Wft hier iets aan kunnen doen, maar van groter belang is dat we als branche gezamenlijk een standpunt innemen hoe we de boodschap beter bij de consument krijgen. De discussie rondom CAR is hiervoor een uitgelezen moment, want de perceptie van de klant is in dat opzicht van doorslaggevend belang.

“Nieuwe regels inzake overkreditering veroorzaken meer onrust op de toch al moeizame woningmarkt”

