



Klantbelang versus klantbelang

Klantbelang centraal? Level playing field? Zomaar wat termen die door mijn hoofd schieten als ik word geconfronteerd met het volgende fenomeen waar we in de praktijk van de hypotheekadviseur tegenaan lopen en waarvoor ik hier graag de aandacht vraag. Tenslotte krijg je ook niet voor niets een hele pagina om je gedachtespinsels te delen.

De AFM heeft de leidraad Hypotheekadviseur gepubliceerd, waarin voorbeelden van elementen uit een goede adviespraktijk worden beschreven. In aflevering vier wordt ingegaan op de rentevastperiode en hierin

staat dat “de adviseur de consument niet een aantal opties mag voorleggen en de consument vervolgens zelf de keuze laten maken. Uitgangspunt is dat de adviseur bij elke optie de consument duidelijk maakt wat zijn aanbeveling is.” Ook wordt aangegeven dat “een adviseur om advies te kunnen geven over de rentevastperiode verplicht is om na te gaan in welke mate de consument de risico’s van een rentestijging wil en kan lopen.” Prima, dat is tenslotte in het belang van de klant.

Maar dan het volgende. Hypotheekklanten moeten volgens de Gedragscode Hypothecaire Financieringen (GHF) tenminste één maand voor de afloop van een rentevastperiode van de aanbieder een verlengingsvoorstel ontvangen. In de praktijk betekent dit dat de consument een brief krijgt waarin hij wordt gevraagd om uit een aantal rentevastperiodes te kiezen en een kruisje te zetten voor de gewenste nieuwe termijn. Huh? Plotse mag de consument dan dus wel zelf de keuze maken, zonder dat naar zijn financiële situatie wordt gekeken en zonder dat wordt

nagegaan of hij bepaalde risico’s wel wil lopen. Hebben we het dan opeens over een ander klantbelang?!

In de praktijk accepteert het overgrote deel (80 tot 90 procent!) van de hypotheekklanten bijna klakkeloos het verlengingsvoorstel dat hij door de aanbieder krijgt voorgelegd. Waarschijnlijk beseft hij niet dat hij ook andere mogelijkheden heeft. Tenslotte wordt in de meeste verlengingsvoorstellen niet voor nader advies verwezen naar de hypotheekadviseur, die bovendien ook geen kopie ontvangt van het voorstel. De klant loopt daarmee dus juist het risico dat de AFM probeert te voorkomen. Misschien moeten we hier net als bij beleggingsproducten een standaard waarschuwingzin introduceren: “Let op: Verleng niet zonder advies”.

Los van het feit dat er dus blijkbaar twee soorten klantbelang zijn, ligt hier een belangrijke taak voor hypotheekadviseurs. Zij kunnen hun klanten voor het einde van een rentevastperiode benaderen. Helaas doen veel adviseurs dit nog niet, dus hierin is nog een hoop te winnen. Creëer dan wel goede uitgangspunten zoals een verwijzing naar de adviseur en een kopievoorstel.

Bovendien is een termijn van één maand voor de afloop van een rentevastperiode erg kort. Verleng dit naar drie maanden zodat de consument ook de tijd heeft om een goed advies in te winnen. Maar zelfs dan is het maar de vraag of de consument de prijs voor een verlengingsadvies wil betalen wanneer hij ook simpelweg kan volstaan met een kruisje.

Als OvFD hebben we deze casus inmiddels voorgelegd aan de AFM en wij zullen hierover in overleg treden met aanbieders. Inzet: Klantbelang = klantbelang!

“Hoog tijd voor een standaard waarschuwingzin bij verlengingsvoorstel: Let op: Verleng niet zonder advies”

