



Persbericht

29 augustus 2011

Benadeling klant door rechtstreekse benadering hypotheekverstrekkers

De OvFD heeft dezelfde ervaringen als Adfiz, namelijk dat geldverstrekkers steeds vaker rechtstreeks klanten van het intermediair benaderen, waarbij in veel gevallen zo'n rechtstreekse benadering niet in het belang van de klant is. Ook de OvFD heeft klachten ontvangen van leden inzake de werkwijze van een onderdeel van SNS Reaal, namelijk de SNS Bank.

Hypotheekklanten die ervoor gekozen hebben hun hypotheek via het intermediair te sluiten worden door SNS direct telefonisch benaderd om het verlengingsaanbod te bespreken. SNS biedt de klant vervolgens zelfs de mogelijkheid om een persoonlijke afspraak met een adviseur van SNS te maken. Een dergelijke handelwijze is ten eerste absoluut niet in het belang van de klant en SNS handelt daarmee bovendien ook duidelijk in strijd met de samenwerkingsvoorwaarden.

De NMa heeft naar aanleiding van de rapportage "Sectorstudie Hypotheekmarkt" aanbevolen dat consumenten meerdere hypotheekverstrekkers met elkaar moeten vergelijken om de concurrentie te vergroten en wellicht een betere aanbieding te krijgen. Het onderzoek heeft namelijk aangetoond dat hypotheekverstrekkers een hogere rente vragen van bestaande klanten van wie de rentevaste periode is afgelopen, dan voor nieuwe klanten.

Consumenten beseffen bij een renteverlengingsvoorstel vaak niet dat zij de mogelijkheid hebben om over te stappen naar een andere hypotheekverstrekker, waardoor ze wellicht besparingen kunnen realiseren. Het intermediair vervult hierin een belangrijke rol door voor haar klanten een breed aanbod van hypotheekverstrekkers te vergelijken en hieruit de beste aanbieding voor de klant te selecteren.

Indien banken klanten van het intermediair persoonlijk gaan adviseren in het kader van een renteverlenging, zullen deze klanten uitsluitend worden geïnformeerd over het aanbod van de desbetreffende bank, terwijl het juist van groot belang is dat ze meerdere hypotheekverstrekkers vergelijken.

De OvFD heeft SNS derhalve dringend verzocht haar beleid te wijzigen en klanten voor advies te verwijzen naar de hypotheekadviseur die de betreffende klant in portefeuille heeft. De OvFD heeft hierop nog geen inhoudelijke reactie van SNS ontvangen.

De OvFD zal richting de politiek ook verdere acties ondernemen om de positie van het intermediair bij renteverlenging te verbeteren, zodat zij – conform de aanbevelingen van het NMa-rapport - voor hun klanten besparingen kunnen realiseren op de hypotheek.

Noot voor redactie (niet voor publicatie):

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Colinda Rosenbrand (06 - 46 27 34 38), directeur OvFD.