

30 mrt 2018

Nieuws

Dijkhof (OvFD) tegen Coebergh (ING): 'De samenleving verlangt maatwerk'

[Branche](#) 1082 1

Christian Dijkhof, voorzitter van de lobbyorganisatie voor financieel dienstverleners OvFD, pleitte gisteren in gesprek met Hidde Coebergh (ING) voor meer maatwerk in hypotheek. Dat deed hij tijdens de InFinanceday in de Expo in Houten.



Dijkhof ging in gesprek met Hidde Coebergh (ING Hypotheken) en Paul de Vries (Kadaster). Dijkhof besteedt daarin het OvFD-stokpaardje: het is cruciaal dat een klant begrijpt waar hij binnenstapt: bij een gebonden adviseur of bij een onafhankelijk kantoor. "We moeten toe naar een definitie van onafhankelijk advies. Daar kun je criteria voor opstellen." De OvFD maakt zich daar al langer sterk voor.

De klant begrijpt het echt wel

Coebergh was het daar ten dele mee eens. "De gemiddelde klant is veel slimmer dan wij denken. Die weet echt wel wat hij bij de aanbieder krijgt en wat hij bij het onafhankelijke intermediair krijgt. Maar als er onduidelijke tussenvormen zijn, dan moeten we daar inderdaad wel wat aan doen." Dijkhof was er niet zo zeker van dat de klant het wel snapt. "Uit de evaluatie van het provisieverbod blijkt dat een op de tien klanten verwacht dat aan aanbieder ook andere producten in zijn advies betreft."

Lees ook:

[De OvFD pleit al langer voor het beschermen van onafhankelijk advies](#)

Volume en maatwerk

Dijkhof en Coebergh discussieerden ook over het belang van maatwerk in de hypotheeksector. Dijkhof verwijt aanbieders dat ze vooral standaardproducten brengen en weinig doen voor groepen als starters, senioren en zzp'ers. "De samenleving verlangt maatwerk." Dijkhof noemde

als voorbeeld ouderen die geen nieuwe hypotheek kunnen krijgen als ze tegen nota bene lagere lasten kleiner gaan wonen. Coebergh: “Senioren zijn van harte welkom, als het verantwoord is.” Hij erkende dat de markt wel grotere stappen zou kunnen zetten. “In producten als opeethypotheeken zijn wij niet zo goed als sector. Dat heeft ook wel met regelgeving te maken. Maar we proberen het echt wel. Alleen: maatwerkproducten zijn mooi, maar je hebt ook wel enig volume nodig om ze te ontwikkelen.” Dijkhof: “Over drie jaar met producten komen, dat is te laat. Ik snap wel wat je zegt, maar ik weiger het te accepteren.”

Consolidatie in intermediaire sector

In een ander debat troffen Enno Wiertsema (Adfiz), Jan Pieter van der Helm (IG&H) en Harry van der Zwan (Nationale-Nederlanden) elkaar. Van der Helm voorspelt nog wel wat consolidatie in de intermediaire markt. “De daling in aantal advieskantoren zal doorzetten, maar dan vanuit een positieve tendens. In deze markt gaat het steeds meer om schaal. Wie schaal met een specialisme combineert, die doet het echt goed. Dat zijn de groeimotoren.”

Enno Wiertsema maakte korte metten met de vraag of robotisering een rol in de krimp speelt. “We moeten af van het gesprek of de adviseur vervangen kan worden, laat die als-dan vraag alsjeblieft voor wat het is. Digitalisering en robotisering zijn vooral heel geschikt om processen te versnellen en te verbeteren.” Van der Zwan zei daarop: “Data en digitalisering helpen om een compleet plaatje te krijgen, maar de interpretatie is toch vaak maatwerk en mensenwerk.” Wiertsema noemde als voorbeeld van robo-advies de stemwijzer die recent door veel Nederlanders is ingevuld. “Als de uitkomst mensen niet bevalt dan passen ze snel wat antwoorden aan. Stel dat ze dat met een verzekeringsadvies zo gaan doen?” Van der Helm zag het positiever. “Kijk eens naar wat de Belastingdienst doet. Het aangifteproces gaat steeds beter. Alles is prefilled. Ik had mijn aangifte in tien minuten klaar. Nog even en ik ben fan van de Belastingdienst.”

Eerste publicatie door **Jannie Benedictus** op 30 mrt 2018
Laatste update: 30 mrt 2018