



Onderzoek advieskwaliteit

Hypotheeken en daarbij afgesloten risicoverzekeringen

April 2015

Inhoudsopgave

1.	Inleiding kwaliteitsonderzoek	3
	1.1 <i>Introductie en leeswijzer</i>	3
	1.2 <i>Hoofdconclusies van het onderzoek</i>	4
2.	Uitkomsten kwaliteitsonderzoek	9
	2.1 <i>De markt van advies over hypotheke</i>	9
	2.2 <i>Uitkomsten ten aanzien van aandachtspunten hypotheekadvies</i>	10
3.	Aanbevelingen en acties	16
	3.1 <i>Acties</i>	16
	3.2 <i>Aanbevelingen</i>	16
4.	Reikwijdte en methode van het onderzoek	19

1. Inleiding kwaliteitsonderzoek

1.1 Introductie en leeswijzer

Voor u liggen de resultaten van het marktbrede kwaliteitsonderzoek naar advies over hypotheek en de daarbij afgesloten risicoverzekeringen.¹

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) heeft dit onderzoek verricht om een actueel beeld te krijgen van de marktbrede stand van advisering over hypotheek. In 2007 en 2010 heeft de AFM ook onderzoek gedaan naar de kwaliteit van hypotheekadvies. Hierdoor kan de ontwikkeling van de advieskwaliteit over een aantal jaar worden beoordeeld. Voor dit onderzoek zijn in totaal 97 adviesdossiers uit 2014 beoordeeld, afkomstig van zelfstandig adviseurs en adviseurs in dienst van banken, verzekeraars en hypotheekketens. De dossiers zijn onderzocht op drie kenmerken:

- i. Is de relevante informatie van de klant ingewonnen?²
- ii. Heeft de adviseur in zijn advies op een zorgvuldige manier rekening gehouden met deze informatie?³
- iii. Heeft de klant voldoende toelichting gekregen over het product en de productkenmerken?⁴

In dit eerste hoofdstuk leest u meer over de hoofdconclusies van het onderzoek. Hoofdstuk 2 gaat dieper in op de uitkomsten van het onderzoek en de betekenis daarvan voor de klanten. In hoofdstuk 3 vindt u de acties die de AFM zal ondernemen naar aanleiding van dit onderzoek, en een overzicht van de bevindingen die de AFM naar aanleiding van het onderzoek heeft geformuleerd. Over de opzet van dit onderzoek leest u tot slot meer in hoofdstuk 4 van dit rapport.

¹ In de wet worden deze verzekeringen betalingsbeschermers genoemd. Onder de definitie van betalingsbeschermer vallen verzekeringen ter dekking van het risico dat verband houdt met de nakoming van betalingsverplichtingen uit een hypotheek. Denk bijvoorbeeld aan verzekeringen tegen het geheel of gedeeltelijk wegvallen van het inkomen van de klant door arbeidsongeschiktheid, werkloosheid, overlijden of een combinatie hiervan. In het rapport over de advieskwaliteit van hypotheek in 2010 van de AFM werden deze verzekeringen aangeduid als risicoverzekeringen (zie hierover meer in hoofdstuk 4 van dit rapport).

² Artikel 4:23 lid 1 sub a *Wet op het Financiële toezicht* (Wft)

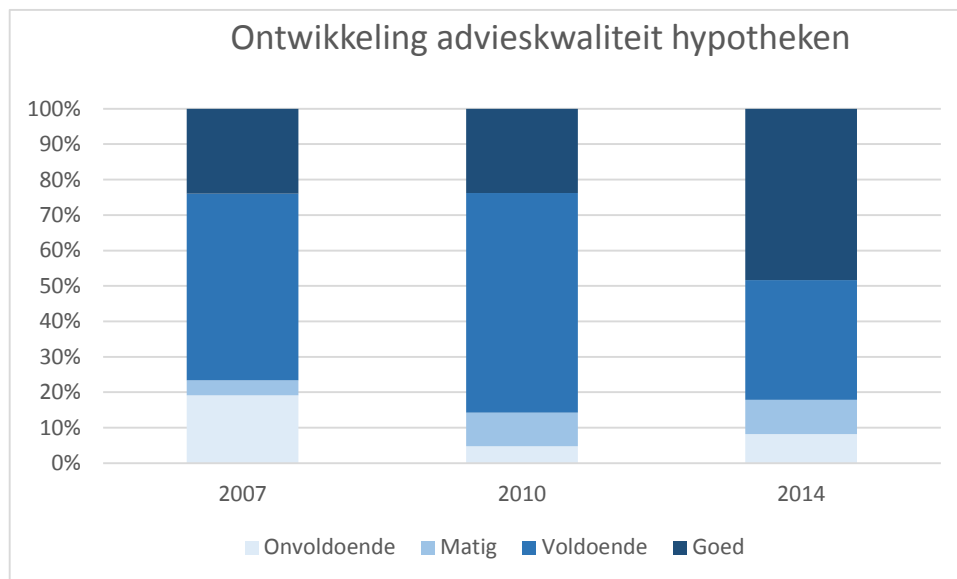
³ Artikel 4:23 lid 1 sub b Wft

⁴ Artikel 4:19 Wft lid 2 en 4:20 lid 1 Wft

1.2 Hoofdconclusies van het onderzoek

Adviseurs gaan over het algemeen zorgvuldig te werk bij advies over hypotheek

De resultaten van het onderzoek naar de kwaliteit van advies over hypotheek zijn positief. Uit het onderzoek blijkt dat in 2014 de overgrote meerderheid van de hypotheekadviezen, namelijk 82%, van voldoende of goede kwaliteit is. Dit betekent dat adviseurs over het algemeen zorgvuldig te werk gaan bij de advisering over hypotheek. Uit het onderzoek blijkt echter ook dat een kleine groep adviseurs de kwaliteitslat nog niet haalt. 18% van de beoordeelde adviesdossiers valt in de categorie matig of onvoldoende. Deze groep is ongeveer even groot als tijdens de eerdere onderzoeken die de AFM in 2007 en 2010 heeft verricht naar hypotheekadviesing.⁵ Deze groep adviseurs lijkt ondanks de aandacht voor kwaliteit van hypotheekadvies vanuit de AFM en de markt, geen verbeteringen te hebben aangebracht in zijn hypotheekadvies.



De AFM heeft de adviesdossiers beoordeeld op de aanwezigheid van relevante informatie over de elementen financiële positie, risicobereidheid, doelstellingen en kennis en ervaring van de klant. Vervolgens is beoordeeld in welke mate het advies is gebaseerd op deze informatie. Afhankelijk hiervan heeft de AFM de dossiers ingedeeld in de categorieën onvoldoende, matig, voldoende of goed.

In de dossiers die als onvoldoende en matig zijn bestempeld is te weinig relevante informatie terug te vinden om een advies aan de klant op te baseren. In een enkel geval is in een dossier dat als

⁵ De verschillen in percentages bij de kwalificaties onvoldoende en matig van de onderzoeken van 2010 en 2014 vallen binnen de foutmarge.

onvoldoende of matig is beoordeeld weliswaar voldoende relevante klantinformatie ingewonnen en vastgelegd, maar paste het daarop gebaseerde advies niet bij deze informatie. Dit komt echter bijna niet voor. De dossiers die als voldoende zijn bestempeld bevatten genoeg relevante informatie van de klant om het advies op te baseren, waarmee rekening is gehouden in het advies. Hier kunnen echter het advies en de onderbouwing daarvan op een beperkt aantal punten nog worden aangevuld of verbeterd. Dossiers die met een goed zijn beoordeeld bevatten alle informatie die relevant is voor het geven van het advies, waarna het advies is gebaseerd op deze informatie.⁶

Verdubbeling adviezen van goede kwaliteit

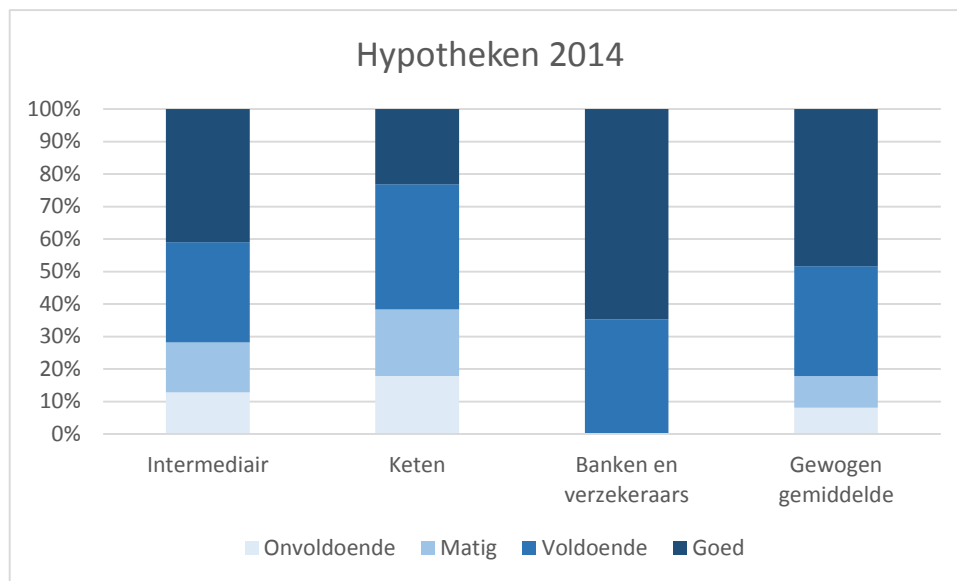
Opvallend is dat in vergelijking met de onderzoeken uit 2007 en 2010 het aantal adviesdossiers in de categorie goed is verdubbeld. Adviseurs hebben een duidelijke verbetering gemaakt op het gebied van advies over hypotheek met de daarbij afgesloten risicoverzekeringen. Het feit dat het aantal dossiers in de categorie goed is verdubbeld is mede te danken aan verbetering van de inwinning van informatie over de relevante elementen financiële positie, doelstellingen, risicobereidheid en kennis en ervaring van de klant. Bovendien is een aantal aandachtspunten uit 2007 en 2010 door adviseurs opgepakt en verbeterd.

Door de wijziging van fiscale regelgeving is de complexiteit van adviezen over hypotheek afgenomen. Het blijft desondanks goed om te zien dat adviseurs deze kwaliteitsverbetering hebben gemaakt, en dat de klant over het algemeen zorgvuldig en passend wordt geadviseerd over hypotheek.

Vooruitgang blijft uit bij deel zelfstandig adviseurs en hypotheekketens

Bij een deel van de zelfstandig adviseurs en hypotheekketens blijven de adviezen echter nog van onvoldoende of matige kwaliteit. Deze adviseurs hebben de benodigde verbetering niet weten te maken. Bij de zelfstandig adviseurs gaat het om 28% van de adviezen en bij hypotheekketens om 38% van de adviezen. Deze dossiers bevatten veelal te weinig informatie om een zorgvuldig en passend advies op te kunnen baseren. Een enkele keer past het advies niet bij de klant.

⁶ U leest uitgebreider over deze onderzoeksmethode in hoofdstuk 4 van dit rapport.



Het beeld dat bij de hypotheekketens nog 38% van de adviezen van matige of onvoldoende kwaliteit is, wordt voornamelijk veroorzaakt door de achterblijvende kwaliteit van de adviesdossiers van een van de ketens. Meer dan de helft van de door deze keten aangeleverde dossiers was van onvoldoende of matige kwaliteit. Bij de overige hypotheekketens zijn 83% van de adviesdossiers voldoende of goed. De AFM verwacht dat zowel de zelfstandig adviseurs als de adviseurs in dienst van de hypotheekketens aan de slag gaan met de verbetering van de advieskwaliteit. De AFM zal er op toezien dat de verbeteringen binnen afzienbare tijd worden doorgevoerd in de betreffende organisaties.

Uit het onderzoek blijkt dat het hypotheekadvies van adviseurs in dienst van banken en verzekeraars in alle onderzochte gevallen van een voldoende of goed niveau is. Voor banken geldt dat dit een gevolg kan zijn van de jaarlijkse beoordelingen van hypotheekadviezen die de AFM sinds 2011 uitvoert in het kader van het Klantbelang Dashboard.⁷ Een kanttekening hierbij is dat een adviseur in dienst van een bank of verzekeraar enkel adviseert over de producten van de betreffende bank of verzekeraar. De zelfstandig adviseur en adviseurs van hypotheekketens maken een vergelijking tussen de producten van verschillende productaanbieders. Dit aspect heeft de AFM niet verder onderzocht.

⁷ Hierover leest u meer op: www.afm.nl/nl/over-afm/thema/klantbelang-centraal/wat-doet-afm/kbc-dashboard/hypotheken

Consequenties voor de klant

Het kopen van een eigen woning is voor veel klanten een van de belangrijkste financiële beslissingen van hun leven. De hypotheek die klanten afsluiten om een woning te kopen is voor de gemiddelde klant vaak geen eenvoudige materie. Het is voor hen lastig om te doorgronden wat de gevolgen zijn van de verschillende productkenmerken van de hypotheek op hun huidige en toekomstige financiën. Hetzelfde geldt voor de risicoverzekeringen die regelmatig worden afgesloten bij een hypotheek.

Vandaar dat de klant zich over het algemeen tot een adviseur went als hij een woning wil financieren door een hypotheek. De klant mag verwachten dat de adviseur hem een product aanbeveelt dat bij hem past en dat hij hem goed informeert. Op basis hiervan maakt de klant keuzes die jarenlang invloed hebben op zijn financiële huishouding. Het is dus van groot belang dat de klant zorgvuldig wordt geadviseerd over de hypotheek en de eventueel daarbij af te sluiten risicoverzekeringen.

Een zorgvuldig advies begint met de verzameling van alle relevante informatie van de klant. Deze informatie ziet in ieder geval op de financiële positie, doelstellingen, risicobereidheid en kennis en ervaring van de klant.⁸ Vervolgens analyseert de adviseur deze informatie en doet hij op basis hiervan een concrete aanbeveling. Deze aanbeveling kan eruit bestaan dat de klant een bepaald product aanschaft, maar de adviseur kan zijn klant ook aanbevelen geen product aan te schaffen of een bepaald product op te zeggen. Een zorgvuldig advies over een hypotheek staat immers nooit op zichzelf. Aan de hand van het gesprek met de adviseur moet de klant inzicht krijgen in de vraag of het advies werkelijk past bij zijn situatie, wensen en verwachtingen ten aanzien van de toekomst. En of hij in de toekomst de rentebetalingen van de hypotheek kan blijven betalen.

Daarom is het noodzakelijk dat de adviseur een goed beeld heeft van de situatie van de klant, zoals zijn huidige en verwachte inkomsten, vermogen, lopende risicoverzekeringen en andere verzekeringen en pensioenvoorzieningen. Als de adviseur geen zicht heeft op de relevante klantinformatie kan dit leiden tot voorzienbare teleurstellingen bij de klant, bijvoorbeeld wanneer hij wordt geconfronteerd met sterk stijgende maandlasten wegens het aflopen van zijn rentevastperiode. Ook kan onzorgvuldige advisering leiden tot het risico op ernstige financiële problemen bij de klant, bijvoorbeeld als de klant arbeidsongeschikt of werkloos raakt. Dit kan zelfs leiden tot het moeten verkopen van de eigen woning.

⁸ Deze elementen komen terug in het wetsartikel 4: 23 lid 1 Wft

Bovendien moet de adviseur zijn advies en de informatie waarop dit is gebaseerd vastleggen.⁹ Uiteraard kan naar gelang de vraag van de klant de diepgang van de uitvraag verschillen.¹⁰ Dit is meer dan alleen een wettelijke verplichting om controles mogelijk te maken. Het is een integraal onderdeel van de adviesdienst aan de klant. De klant wil immers zelf ook kunnen nalezen hoe de adviseur is gekomen tot zijn advies, en bij eventuele toekomstige adviezen hierop kunnen terugrijpen. Dit vraagt om een beknopte en heldere vastlegging van de relevante klantinformatie, waarbij ieder element moet worden besproken.

Alertheid blijft vereist op aandachtspunten uit eerdere rapporten

De AFM constateert dat adviseurs verbeterlagen hebben gemaakt op een aantal aandachtspunten uit de onderzoeken van 2007 en 2010. In deze rapporten zijn verschillende elementen van het advies benoemd die van essentieel belang zijn voor zorgvuldige advisering, en waarbinnen de markt concrete verbeteringen moet aanbrengen.

Voor deze aandachtspunten geldt dat de meerderheid van de adviezen hierover op dit moment van voldoende of goed niveau is. Toch blijft het nodig dat adviseurs alert zijn op een aantal aandachtspunten. Dit geldt voor advies over risicoverzekeringen, advies over oversluiten van de hypotheek, advies over verantwoorde woonlasten en advies over fiscaliteiten van de hypotheek.

⁹ Artikel 4:15 Wft jo. artikel 32 BGfo Wft

¹⁰ Zie hierover ook het visiedocument Dienstverlening op Maat: www.afm.nl/nl/dienstverlening-op-maat

2. Uitkomsten kwaliteitsonderzoek

2.1 De markt van advies over hypotheeken

Lichte stijging van hypotheekproductie in 2014

Het aantal hypotheeken dat jaarlijks wordt afgesloten daalt sinds 2006. In 2014 is er echter een kleine stijging in het aantal afgesloten hypotheeken te zien. In dit jaar zijn er 187.802 hypotheeken afgesloten. In 2013 werden nog 169.992 hypotheeken afgesloten. Het aantal afgesloten hypotheeken is in 2014 dus gestegen met 10,5%. In 2013 daalde het aantal gesloten hypotheeken nog met ruim 20%.

Nieuwe regelgeving hypotheeken

De afgelopen jaren is de regelgeving rond hypotheekverstrekking aangepast. Sinds 1 januari 2013 bestaat het recht op aftrek van de hypotheekrente alleen nog als de klant zijn lening in 30 jaar aflost volgens een (ten minste) annuïtair schema. Hypotheeken mogen sinds 1 januari 2015 maximaal 103% van de woningwaarde bedragen. Dit percentage wordt jaarlijks met 1% afgebouwd tot 100%.

Bijna alle klanten worden geadviseerd over hun hypotheek

Nagenoeg alle klanten laten zich voor het afsluiten van een hypotheek adviseren door een adviseur. Slechts 2,5% van de klanten sluit zonder advies, dus execution only, een hypotheek af.

Aantal uren besteed aan hypotheekadvies

Zelfstandig adviseurs en adviseurs van hypotheekketens geven aan gemiddeld 21 uur aan het hypotheekadvies te besteden.¹¹

¹¹ Dit is inclusief de bemiddeling. Deze informatie ontbreekt over hypotheekadvies van banken en verzekeraars.

2.2 Uitkomsten ten aanzien van aandachtspunten hypotheekadvies

In het onderzoeksrapport Kwaliteit advies en transparantie bij hypotheek uit 2007 heeft de AFM al een aantal belangrijke aandachtspunten bij advies over hypotheek geformuleerd.¹² De aandachtspunten zijn onderdelen uit het advies over hypotheek die grote invloed hebben op de financiën van klanten.

Deze punten zien onder meer op advies over risicoverzekeringen, oversluiten, verantwoorde woonlasten en de fiscaliteiten rond het hypothecair krediet. Daarnaast is in 2007 onderzoek gedaan naar het aflossen van de hypotheek. Dit aandachtspunt komt in het huidige onderzoek niet meer terug. Vanwege de gewijzigde regelgeving speelt dit aandachtspunt een minder grote rol in het hypotheekadvies.

In het vervolgonderzoek in 2010 heeft de AFM opnieuw onderzoek gedaan naar onder andere deze aandachtspunten.¹³ Toen concludeerde de AFM dat de advisering over hypotheek zichtbaar verder was verbeterd, maar dat een aantal van deze punten nog onvoldoende waren verbeterd.

Uit het huidige onderzoek blijkt dat adviseurs belangrijke verbeterlagen hebben gemaakt in de advisering over enkele aandachtspunten. De ruime meerderheid van de adviezen hierover blijkt op dit moment van voldoende of goed niveau te zijn. Het blijft echter belangrijk dat adviseurs alert zijn op enkele aandachtspunten uit de eerdere onderzoeken. Deze aandachtspunten vindt u hieronder.

Advies over risicoverzekeringen

Belang voor de klant

Een hypotheek leidt tot een langdurige financiële verplichting voor de klant. Het is voor de betaalbaarheid van de hypotheek belangrijk dat de adviseur aandacht besteedt aan de financiële positie van de klant, en eventuele voorzienbare toekomstige wijzigingen in deze financiële positie.

Een adviseur hoort stil te staan bij de gevolgen van eventuele arbeidsongeschiktheid, werkloosheid of het overlijden van de partner van de klant. Het intreden van deze risico's kan leiden tot een behoorlijke inkomensdaling van de klant. Voor een zorgvuldig advies hierover moet de adviseur zijn klant bewust maken van de belangrijke overwegingen die hierbij een rol spelen. Kan de klant terugvallen op vermogen of andere inkomsten en daarmee de maandlasten van zijn hypotheek

¹² Zie voor dit onderzoek: www.afm.nl/~media/Files/rapport/2007/kwaliteit-advies-transparantie-hypotheek

¹³ Zie voor dit onderzoek: www.afm.nl/~media/files/rapport/2010/vervolgonderzoek-hypotheek

betalen? Is de klant bereid om in zo'n situatie het risico te lopen dat hij zijn eigen woning zal moeten verkopen?

De adviseur moet hiervoor niet alleen inzicht hebben in de huidige financiële positie van de klant, hij moet ook een inschatting maken van de financiële positie van de klant als een van de risico's zich voordoet. Ook moet de adviseur inzicht hebben in alle lopende financiële voorzieningen van de klant. Op basis hiervan maakt de adviseur een financiële analyse van deze risico's en de impact daarvan op de toekomstige betaalbaarheid van de hypotheek.

Bevindingen

Uit het onderzoek blijkt dat 81% van de klanten zich heeft verzekerd tegen overlijden bij het afsluiten van een hypotheek, 12% van de klanten zich verzekert tegen arbeidsongeschiktheid en 3% van de klanten zich verzekert tegen werkloosheid.¹⁴ Het komt regelmatig voor dat uit de adviesdossiers waarin geen risicoverzekering is afgesloten, niet blijkt wat de overwegingen van de adviseur hierbij zijn geweest en of hieraan een juiste financiële analyse van de risico's ten grondslag ligt.

In 2010 concludeerde de AFM dat er bij risicoverzekeringen bij hypotheeklen regelmatig meer werd verzekerd dan op basis van de situatie van de klant noodzakelijk was. Uit het huidige onderzoek blijkt dat het risico hierop nog steeds aanwezig is. In 28% van de adviezen over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen bij hypotheeklen is het onvoldoende duidelijk hoe het verzekerde bedrag zich verhoudt tot de eventuele inkomensval van de klant of zijn partner bij arbeidsongeschiktheid. Ook blijkt in 40% van de adviezen over overlijdensrisicoverzekeringen bij hypotheeklen niet uit het dossier hoe het verzekerde bedrag zich verhoudt tot de eventuele inkomensval van de klant of zijn partner bij overlijden. Ook is het onvoldoende duidelijk waarom voor een annuitair dalende of gelijkblijvende overlijdensrisicoverzekering is gekozen in relatie met onder andere de geadviseerde hypotheekvorm. In een enkel dossier sluit het verzekerde bedrag niet aan bij de situatie van de klant.

Conclusie

Adviseurs dienen alert te blijven op de kwaliteit van advies over risicoverzekeringen die worden afgesloten bij hypotheeklen. Uit de dossiers valt regelmatig niet op te maken wat de overwegingen van de adviseur zijn geweest bij zijn advies over de risicoverzekering. Onzorgvuldig advies kan niet enkel leiden tot een risico op onderverzekering voor de klant, waardoor hij zijn maandlasten niet kan

¹⁴ In deze drie percentages zijn de adviesdossiers van de banken en verzekeraars niet meegewogen.

voldoen wanneer een van de risico's zich voordoet. Onzorgvuldig advies kan tevens leiden tot een risico op oververzekering. In dat geval betaalt de klant meer voor deze producten dan op basis van zijn situatie noodzakelijk is. De schadelijkheid voor de klant zit hierin dat de klant het geld voor de kosten van het afdekken van dit risico maar één keer kan uitgeven. Onnodig hoge kosten kunnen zo in de weg staan van andere noodzakelijke voorzieningen, zoals het sparen voor onvoorziene uitgaven of pensioen.

Advies over verantwoorde woonlasten

Belang voor de klant

Klanten die een eigen woning hebben gevonden die aan alle wensen voldoet en betaalbaar is, hebben vaak maar één vraag: kan ik voor deze woning een hypotheek krijgen? Zij willen logischerwijs de gewenste eigen woning kunnen aanschaffen en zijn bereid daarvoor eenvoudig over relevante afwegingen heen te stappen, zoals: drukken de maandlasten van de hypotheek, naast de maandelijkse vaste uitgaven, niet te veel op de besteedbare ruimte? Zijn de overige maandelijkse verplichtingen door aanschaf van de woning nog wel te voldoen? De hoogte van de maximale hypotheek hangt af van twee factoren: de woningwaarde en het inkomen. Vanaf 1 januari 2013 zijn de regels hierover vastgelegd in een wettelijke regeling. Zo mogen klanten in 2015 nog maximaal 103% van de woningwaarde lenen.

Niet alleen de normen die bepalen hoeveel de klant maximaal mag lenen in verhouding tot zijn inkomen, of de verhouding tussen de hypotheek en de waarde van de woning, zijn belangrijk. De adviseur moet de klant helpen met de financiële analyse van zijn huidige inkomsten en vermogen. Hierbij moet de adviseur ook het bestedingspatroon van zijn klant betrekken. Het bestedingspatroon heeft net als de inkomsten grote invloed op de betaalbaarheid van de woning. Als het bestedingspatroon van de klant niet wordt betrokken in het advies, dan kan dit leiden tot risico op betalingsproblemen van de klant.

Bevindingen

Een van de aandachtspunten uit de onderzoeken van 2007 en 2010 was dat de adviseur in zijn advies voldoende aandacht moet besteden aan verantwoorde woonlasten, en het moet motiveren als hij afwijkt van de regels. Uit het huidige kwaliteitsonderzoek blijkt dat het op dit moment nauwelijks

voorkomt dat adviseurs afwijken van de Tijdelijke regeling hypothecair krediet.¹⁵ Uit het huidige onderzoek blijkt echter dat uit slechts 25% van de onderzochte adviesdossiers blijkt dat rekening is gehouden met het bestedingspatroon van de klant.

Conclusie

Om voorzienbare teleurstellingen van de klant over de betaalbaarheid van zijn woonlasten te voorkomen is het noodzakelijk dat de adviseur in zijn advies rekening houdt met het bestedingspatroon van de klant. Niet alleen de inkomsten van de klant, maar ook het uitgavenpatroon van de klant kan immers van grote invloed zijn op de betaalbaarheid van de maandelijkse woonlasten.

Advies bij oversluiten

Belang voor de klant

De klant kan om verschillende redenen op zoek zijn naar advies over het oversluiten van zijn hypotheek. Bijvoorbeeld omdat zijn rentevastperiode is verstreken en de hypotheekrente is gedaald, of omdat zijn persoonlijke omstandigheden zijn veranderd. De klant wil weten wat er mogelijk is en wat het oversluiten gaat kosten. Advies over het oversluiten van de hypotheek heeft daarmee per definitie gevolgen voor de financiële positie van de klant. Uit het onderzoek blijkt dat in nagenoeg alle gevallen het verlagen van de maandlasten zelfs het hoofddoel van de klant is.

Om een zorgvuldige afweging te maken tussen de bestaande hypotheek en de nieuw af te sluiten hypotheek, moet de adviseur de situatie, wensen en behoeften van de klant in kaart brengen zoals hij dat ook bij zijn advies over de eerste hypotheek zou doen. Daarnaast dient de adviseur aandacht te besteden aan de voorwaarden van de huidige hypotheek, zoals de hoogte, de resterende rentevastperiode, en de met de hypotheek samenhangende risicoverzekeringen. Ook is het belangrijk dat de adviseur zijn klant wijst op de eventuele verschillen in voorwaarden tussen de hypotheeken. Op deze manier is de adviseur in staat een goede en begrijpelijke vergelijking te maken en de klant zorgvuldig over het oversluiten te adviseren.

¹⁵ Regeling van de Minister van Financiën van 12 december 2012, kenmerk: FM/2012/1887 M, houdende de inkomenscriteria voor het verstrekken van hypothecair krediet en regels voor het vaststellen van de maximale hoogte van het hypothecair krediet in verhouding tot de waarde van de woning (Tijdelijke regeling hypothecair krediet). Deze regeling heeft de Gedragscode Hypothecaire Financieringen (de GHF-norm) vervangen, waaraan tijdens het onderzoek van 2010 werd getoetst.

Bevindingen

Een van de aandachtspunten uit de onderzoeken van 2007 en 2010 was dat de adviseur informatie over de bestaande vermogensopbouwvoorziening moet inwinnen. Uit het huidige onderzoek blijkt dat in 19% van de oversluitadviezen nog steeds geen informatie is opgenomen over de bestaande vermogensopbouwvoorziening (huidige waarde van een opbouwverzekering of -rekening) van de klant.

Een ander aandachtspunt uit 2010 is het informeren van de klant over de financiële consequenties van het oversluiten. Uit het huidige onderzoek blijkt dat in ruim 21% van de oversluitadviezen nog steeds geen informatie is terug te vinden over de financiële gevolgen van het oversluiten voor de klant. Dit kan betekenen dat de financiële gevolgen van het oversluiten niet zijn doorgerekend.

Conclusie

Adviseurs zullen ook dit aandachtspunt moeten blijven verbeteren. Het ontbreken van informatie en onderbouwing in een deel van de oversluitdossiers, leidt tot de conclusie dat de bovengenoemde aandachtspunten nog niet voldoende zijn opgepakt. Dit is teleurstellend gezien het aanzienlijke aantal klanten dat jaarlijks zijn hypotheek oversluit. Het is belangrijk dat deze klanten een zorgvuldige afweging kunnen maken tussen hun bestaande en nieuwe hypotheek.

Informatieverstrekking over fiscaliteiten

Belang voor de klant

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 aan hypotheeklasten zal uitgeven. Het is van belang dat de klant inzicht krijgt in wat hij netto moet betalen voor de hypotheek gedurende de hele looptijd. De fiscale behandeling van een hypotheek is dus een belangrijk onderwerp van het hypotheekadvies. Het is belangrijk dat de klant juist wordt geïnformeerd over de fiscale gevolgen van de hypotheek en dat het hypotheekverleden van de klant hierbij op de juiste manier wordt betrokken.

Bevindingen

In het onderzoek van 2010 werd geconstateerd dat niet in alle gevallen een overzicht van de bruto- en netto maandlasten werd verstrekt. Uit het onderzoek in 2014 blijkt dat dit overzicht in 90% van de dossiers wordt verstrekt. In 85% van deze dossiers wordt in dit overzicht rekening gehouden met

voor de hypotheekrenteaftrek relevante gegevens, zoals de maximale aftrekbaarheid van de hypotheekrente van 30 jaar, een consumptief deel van een lening en toepassing van het eigenwoningforfait.

In de overige 15% dossiers met een overzicht van de bruto- en netto maandlasten wordt onvoldoende rekening gehouden met deze gegevens. In de meeste daarvan wordt ten onrechte aangenomen dat de rente van een nieuw afgesloten hypotheek in zijn geheel nog 30 jaar kan worden afgetrokken, terwijl er geen rekening wordt gehouden met eerder genoten aftrek. Een ander voorbeeld is dat er geen rekening wordt gehouden met de verwachte pensionering van (één van) de hypotheeknemer(s) en het dalende inkomen als gevolg daarvan.

Conclusie

Klanten worden over het algemeen zorgvuldig geïnformeerd over de fiscale aspecten van het hypothecair krediet. Dit is een positieve ontwikkeling. De conclusie dat in 15% van de verstrekte bruto-netto overzichten geen rekening wordt gehouden met bijvoorbeeld eerder genoten hypotheekrenteaftrek, is echter voor adviseurs reden om nog eens kritisch te kijken naar de informatieverstrekking rond de fiscaliteiten van de hypotheek.

3. Aanbevelingen en acties

3.1 Acties

Handhaving bij slechte dossiers

Naar aanleiding van de resultaten van dit onderzoek is de AFM een vervolgonderzoek gestart. Wanneer de resultaten van dit onderzoek daar aanleiding toe geven, neemt de AFM maatregelen.

Afdwingen verbeterplannen adviseurs en hypotheekketens

De AFM verlangt van zelfstandig adviseurs en hypotheekketens dat de kwaliteit van hun advies waar nodig wordt verbeterd. De AFM zal met verschillende adviseurs afspraken maken over het opstellen en uitvoeren van verbeterplannen, en zal de uitvoering hiervan monitoren.

Samen met brancheorganisaties en adviseurs optrekken om kwaliteitsslag te bevorderen

De AFM heeft de uitkomsten van dit onderzoek gedeeld met verschillende brancheorganisaties van adviseurs, hypotheekketens en banken en verzekeraars. De AFM zal met de betreffende brancheorganisaties afspraken maken over de manier waarop zij waar nodig een bijdrage kunnen leveren aan het verbeteren van de advieskwaliteit van zelfstandige adviseurs en hypotheekketens.

3.2 Aanbevelingen

Houd hypotheekdienstverlening opnieuw kritisch tegen het licht

De afgelopen jaren is niet alleen de regelgeving rond provisies en vakbekwaamheid aangepast, ook de fiscale regelgeving rond de verstrekking van hypotheekleningen is drastisch veranderd. Daarnaast hebben technologische ontwikkelingen grote veranderingen gebracht in de manier waarop klanten aankijken tegen financiële diensten. Dit kan voor adviseurs aanleiding zijn om hun hypotheekdienstverlening kritisch tegen het licht te houden. Zo kan de klant bijvoorbeeld door gebruik van digitale middelen een actievere rol spelen bij het inventariseren en het aanleveren van relevante informatie. Om adviseurs hierin te ondersteunen, heeft de AFM eerder het Handboek Online Dienstverlening en het Visiedocument Dienstverlening op Maat uitgebracht.¹⁶

¹⁶ Meer informatie hierover vindt u op de website van de AFM: www.afm.nl/nl/online-dienstverlening

Blijf alert op de aandachtspunten bij hypotheekadvies

De AFM heeft reeds in het onderzoek naar hypotheekadvies in 2007 melding gemaakt van aandachtspunten bij hypotheekadvies. Tijdens het vervolgonderzoek in 2010 werd geconcludeerd dat een aantal aandachtspunten verbeterd was, maar dat adviseurs nog niet voldoende verbeterlagen maakten op andere aandachtspunten. Het huidige onderzoek toont aan dat adviseurs nog niet op alle aandachtspunten uit 2007 en 2010 voldoende verbeterlagen hebben gemaakt. De AFM roept adviseurs dan ook op alert te blijven op concrete verbeteringen op deze aandachtspunten. De volgende aanbevelingen gaan in op de afzonderlijke aandachtspunten.

Onderbouw advies over risicoverzekeringen bij hypotheek

De AFM roept adviseurs op om het advies over risicoverzekeringen bij hypotheek onder de loep te nemen en concrete verbeteringen aan te brengen. Deze verzekeringen zijn van groot belang voor de betaalbaarheid van de hypotheek, of voor het beperken van het risico op een restschuld. Voor een goed advies is het onder meer van belang dat er in het advies een duidelijke koppeling wordt gemaakt tussen het verzekerde bedrag en de financiële positie van de klant in het geval van overlijden of arbeidsongeschiktheid van een van de hypotheeknemers. Ook bij het advies of een overlijdensrisicoverzekering gelijkblijvend of annuïtair dalend moet zijn, is het van belang dat een koppeling wordt gemaakt met de situatie van de klant.

Houd rekening met het uitgavenpatroon bij verantwoorde woonlasten

Het afsluiten van een hypotheek leidt tot langdurige financiële verplichtingen voor de klant. De maandlasten van een hypotheek zullen vaak voor tientallen jaren van invloed zijn op het besteedbare inkomen van de klant. De adviseur hoort bij de beoordeling of de woonlasten passen bij de (toekomstige) situatie van de klant, rekening te houden met de vraag of de klant de woonlasten kan dragen. Niet alleen de inkomsten van de klant, maar ook het uitgavenpatroon van de klant kan immers van grote invloed zijn op de betaalbaarheid van de maandelijkse woonlasten.

Bespreek de financiële gevolgen van oversluiten

Klanten blijven behoefte hebben aan advies over het oversluiten van hun bestaande hypotheek. Als gevolg van de huidige lage hypotheekrente, zijn klanten op zoek naar een herbeoordeling van hun bestaande lening. Het is goed dat klanten zich bewust zijn van de mogelijkheid om over te sluiten. Een klant moet passend worden geadviseerd over de beslissing om over te sluiten. Het is belangrijk om hierbij de financiële gevolgen van het oversluiten te betrekken, zoals de effecten van het

oversluiten op de maandlasten van de hypotheek. Hierbij dient de adviseur ook de kosten van het advies zelf te betrekken. Dit gaat verder dan het enkel verstrekken van een overzicht van de oversluitkosten en geldt voor zowel klanten die oversluiten met als doel om lagere maandlasten te realiseren, als voor klanten die oversluiten met een ander doel.

4. Reikwijdte en methode van het onderzoek

Het onderzoek

De AFM geeft met dit onderzoek een marktbreed beeld van de advieskwaliteit bij hypotheeklen. Het onderzoek is ingericht als een statistisch zuiver en representatief onderzoek. De AFM heeft de advieskwaliteit onderzocht bij zowel zelfstandig adviseurs als adviseurs in dienst van hypotheekketens en banken en verzekeraars. De methodiek wordt hieronder toegelicht.

Advieskwaliteit per segment

De AFM maakt in dit onderzoek onderscheid tussen dossiers afkomstig van zelfstandig adviseurs, hypotheekketens en banken en verzekeraars. In totaal zijn 97 dossiers beoordeeld. Dankzij het aantal beoordeelde dossiers, zijn de uitkomsten representatief voor de markt. Hierbij is de volgende verdeling van dossiers gehanteerd:

Segment	Jaar	Aantal dossiers
Zelfstandig adviseurs	2014	40
Hypotheekketens	2014	40
Banken en verzekeraars	2014	17 + Self-Assessment
Totaal		97

Steekproef

Om een zuiver, marktbreed beeld van de advieskwaliteit te verkrijgen, is een aselechte steekproef van adviesdossiers getrokken. Deze steekproef is getrokken op basis van productieoverzichten van alle afgesloten hypotheeklen in Nederland. De AFM heeft bij alle aanbieders die in januari tot en met mei 2014 hypotheeklen hebben aangeboden, de productieoverzichten opgevraagd. Per afgesloten product is hierbij aangegeven of deze is verkocht door een zelfstandig adviseur, hypotheekketen of een bank of verzekeraar.

Voor de zelfstandig adviseurs en hypotheekketens zijn uit de productieoverzichten 40 dossiers aselekt getrokken. Deze dossiers zijn daarna opgevraagd bij de adviserende partijen. Voor de dossiers van banken en verzekeraars is samengewerkt met het jaarlijks terugkerende Klantbelang Dashboard. In de module Self-Assessment Hypotheeklen worden jaarlijks hypotheekadviezen van banken beoordeeld op advieskwaliteit aan de hand van de vier elementen van artikel 4:23 Wet op het

financieel toezicht, te weten financiële positie, doelstellingen, risicobereidheid en kennis en ervaring. Omdat banken en verzekeraars hiervoor reeds dossiers hadden aangeleverd volgens een door de AFM bepaalde methode, zijn voor dit onderzoek 17 dossiers aanvullend beoordeeld conform de werkwijze bij zelfstandig adviseurs en hypotheekketens. Zo kunnen de drie segmenten met elkaar worden vergeleken.

Werkwijze

Alle adviesdossiers zijn op gelijke wijze beoordeeld. Hiertoe is een beoordelingskader opgesteld dat is gebaseerd op de module hypotheke van het Klantbelang Dashboard. Bij de beoordeling van de adviesdossiers is uitgegaan van financiële positie, doelstellingen, risicobereidheid en kennis en ervaring. Van elk van deze elementen is beoordeeld in hoeverre deze is ingewonnen en in hoeverre hiermee rekening is gehouden bij het advies. De gewogen beoordeling per element heeft geleid tot een eindoordeel per dossier. Hierbij is onderscheid gemaakt tussen vier scoringscategorieën, te weten goed, voldoende, matig en onvoldoende.

Om de consistentie verder te waarborgen zijn 75% van de onderzochte dossiers voor een tweede maal beoordeeld door een andere onderzoeker, die het werk van de eerste beoordelaar controleerde volgens hetzelfde werkprogramma.

Betrouwbaarheid en foutmarge

Een wetenschappelijk verantwoord onderzoek kent een hoge betrouwbaarheid en een lage foutmarge. Deze verkregen door een voldoende grote steekproef te trekken. Wat dit betekent voor dit onderzoek wordt hieronder kort toegelicht.

De betrouwbaarheid houdt in dat de onderzoeksresultaten representatief zijn voor de werkelijkheid. De onderzoeksresultaten worden dus niet verstoord door toevalligheden. Met andere woorden: als dezelfde meting wederom zou worden uitgevoerd, zou het onderzoek dezelfde (representatieve) uitkomsten opleveren. Betrouwbaarheid zegt dus iets over representativiteit. De cijfers van de zelfstandig adviseurs en hypotheekketens in dit onderzoek, kennen een betrouwbaarheid van 80%, op basis van 40 dossiers per segment. Echter, de cijfers over de marktbrede advieskwaliteit kennen een betrouwbaarheid van 95%, op basis van 97 dossiers. Dit betekent dat de kans 95% is dat deze onderzoeksresultaten representatief zijn voor de markt.

De foutmarge geeft aan hoe nauwkeurig de onderzoeksresultaten zijn. De cijfers uit een onderzoek moeten zo nauwkeurig mogelijk overeenkomen met de werkelijke waarden in de markt. De

foutmarge in dit onderzoek bedraagt 10%. Deze marge geldt zowel naar beneden als naar boven. Dit betekent bijvoorbeeld dat een waarde van 90% in werkelijkheid tussen de 80 en 100% ligt.

Weging scores

Zoals aangegeven zijn dossiers onderzocht van zelfstandig adviseurs, hypotheekketens en banken en verzekeraars. Het marktaandeel van deze drie groepen verschilt. Om het marktgemiddelde te verkrijgen, zijn de scores van deze drie segmenten gewogen conform hun marktaandeel van januari tot en met mei 2014. Zo sluit het weergegeven marktgemiddelde zo nauwkeurig mogelijk aan bij de realiteit.

Autoriteit Financiële Markten

De AFM bevordert eerlijke en transparante financiële markten. Wij zijn de onafhankelijke gedragstoezichthouder op de markten van sparen, lenen, beleggen en verzekeren. Wij bevorderen eerlijke en zorgvuldige financiële dienstverlening aan consumenten, particuliere beleggers en (semi-)professionele partijen. We zien toe op een eerlijke en efficiënte werking van kapitaalmarkten.

Ons streven is het vertrouwen van consumenten en ondernemingen in de financiële markten te versterken, ook internationaal. Op deze manier draagt de AFM bij aan de stabiliteit van het financiële stelsel, het functioneren van de economie, de reputatie en de welvaart van Nederland.

Autoriteit Financiële Markten

T 020 797 2000 | F 020 797 3800

Postbus 11723 | 1001 GS Amsterdam

www.afm.nl

De tekst in deze brochure is met zorg samengesteld en is informatief van aard. U kunt er geen rechten aan ontleen. Door besluiten op nationaal en internationaal niveau is het mogelijk dat de tekst niet langer actueel is wanneer u deze leest. De AFM is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen - zoals bijvoorbeeld geleden verlies of gederfde winst - ontstaan door acties ondernomen naar aanleiding van deze brochure.

Amsterdam, april 2015