

# Bestaansrecht adviseur WORDT BEDREIGD



v.l.n.r. Jeroen Oversteegen, Michel van den Akker, Erik van der Eijk, Ron Bavelaar, Antoinette Wessels.

Het hypotheekonderzoek 2012 brengt duidelijk in beeld wat de huidige situatie op de woningmarkt is en hoe de verschillende doelgroepen er nu en in de toekomst voor staan. De vraag die blijft hangen is: “Wat kunnen - en nog sterker - wat moeten de hypotheekadviseurs en -verstrekkers met deze situatie?” Om antwoord te vinden op deze vraag zijn Antoinette Wessels, Michel van den Akker, Jeroen Oversteegen, Ron Bavelaar en Herman Peeters bijeengekomen om hun visie te delen.

**H**et aantal woningtransacties per maand is momenteel sterk verminderd. Een aantal adviseurs en verstrekkers is van de markt verdwenen, anderen voegen zich samen en nieuwe vormen dienen zich voorzichtig aan. Een ontwikkeling die zich langzaam voltrekt waardoor het de nodige tijd zal duren tot de balans hervonden is. Echter zoals het uitgevoerde onderzoek laat zien is het voor veel consumenten twee voor twaalf en is er acute behoefte aan gedegen en op maat gemaakt advies. Hiermee verandert de markt van een transactie gedreven markt naar een adviesmarkt.

#### Commentaar Ron Bavelaar:

“Het uitzien van de crisis zal zeker nog 7 tot 10 jaar duren. Consumenten zijn onzeker en hebben recht op een goed nazorgprogramma van hun adviseur.”

#### ‘Hit and run’-markt

De ‘hit and run’-markt, zoals de hypotheekmarkt lang heeft gefunctioneerd, moet plaatsmaken voor een advies- en nazorgmarkt. De rol van de adviseur moet wijzigen van verkoper naar belangenbehartiger. Niet iedere hypotheekklant is hetzelfde en ook een dienst als de ‘hypotheek-APK’ is niet voor iedere doelgroep relevant. Het is daarom de kunst om in je klantenbestand op zoek te gaan naar relevante groepen voor de diensten die je biedt. Focus je op die 20% waar je als adviseur nu het verschil kunt maken. Zo heeft een groep van ongeveer 400.000 gezinnen op dit moment een dreigend ‘onderwaterprobleem’ en daarmee behoefte

aan duidelijkheid over zijn toekomstige woonlasten. Een andere groep, zo’n 800.000 huishoudens, heeft geen acuut risico maar staat stevig onder druk bij verdere waardedaling van de woning. Kennis over deze klantsegmenten helpt de adviseur om actueel en relevant te zijn en daarmee zijn advies- en zorgplicht te vervullen.

#### Privacy als drogreden

Probleem is dat veel intermediairs zijn gestopt, maar hun klanten zitten nog wel met vragen. Zij zijn vaak overgeheveld naar de aanbieder en vormen de zogenaamde ‘wezenportefeuilles’. Aanbieders kunnen de klantvragen en zorgplicht niet aan, omdat dit niet in hun DNA zit. Zij (althans de machtige juridische afdelingen) verschuilen zich

aandacht van de adviseur. Informeren over veranderingen in de markt die voor de klant voordelig of nadelig zijn, is nu het bestaansrecht van de adviseur.

#### Commentaar Jeroen Oversteegen:

“De systemen moeten ten dienste staan van het advies. De adviseur moet al zijn aandacht aan de relatie met de klant besteden. Daar moet je wel de juiste ondersteuning bij hebben.”

#### De tijd van dossiers is voorbij

Een geldverstrekker wil een gezonde hypotheekportefeuille met een minimale kans op onderwaterhypotheken en/of executieverkopen. De adviseur wil een verantwoord advies geven

## Politiek is te reactief

waar de klant ook op lange termijn bij gebaat is. Dit kun je bereiken door gezamenlijk een klantinzicht op te bouwen.

#### Commentaar Antoinette Wessels:

“Tijd om op te houden met denken in dossiers. Dit vereist een mentaliteitsverandering van de adviseur en het zal nog enige tijd duren voordat het gemeengoed is.”

#### Credit risk marketing

De klant komt naar de adviseur voor een vraag op korte termijn, maar het is aan de adviseur om ook het langetermijnperspectief te laten zien. Uit het hypotheekonderzoek blijkt dat veel van de huishoudens die in de komende tien jaar met pensioen zullen gaan, niet voorbereid zijn op het effect dat dat op de betaling van hun hypotheek zal hebben.

#### Bestaansrecht adviseur

Het klinkt eenvoudig: klanten willen aandacht hebben. We weten allemaal dat 70% van het verloop in een portefeuille het gevolg is van geen of nauwelijks

Rondetafelbijeenkomst naar aanleiding van het Onderzoek Hypotheekmarkt op bladzijde 28 en 29 van deze InFinance

#### Commentaar Herman Peeters:

“We moeten starten met credit risk marketing. Dus vroeg anticiperen op aankomende risico’s. Daar worden alle partijen beter van en de klant waardeert het.”

#### Wie valt buiten de boot

Vallen er na januari 2013 doelgroepen buiten de boot omdat ze geen goed advies meer krijgen? Zo ja, wie? Ze moeten het immers zelf betalen.

#### Ron Bavelaar:


“Dit is echt onzin. Klanten betaalden ook in het provisieperiode voor advies en wel via renteopslagen. Directe beloning is ten opzichte van de renteopslagen voor consumenten veel goedkoper. Daarnaast kunnen de advieskosten nog met de hypotheek meegefinancierd worden en voor die gevallen waar dat niet kan wordt klanten gespreide betaling geboden.”

#### Politiek stimuleert het domino-effect!

Het zou nu juist de politiek moeten zijn die het overzicht heeft. Niets lijkt echter minder waar. In plaats van de woningmarkt integraal aan te pakken, gaat de politiek ad hoc met problemen aan de slag. Deze aanpak stimuleert het vertrouwen van de consument niet. Alleen wanneer problemen integraal en doelgroepspecifiek worden aangepakt kan de woningmarkt worden vlotgetrokken.

**Voorbeeld:** Staatssecretaris Weekers heeft in de belastingplannen voor 2013 een einde gemaakt aan de spaar- en de levenhypotheek. Alle nieuwe hypotheekrenteaftrekregelingen vallen. Deze nieuwe regels zorgen voor een stijging van de maandlasten van de gemiddelde hypotheek met Nationale Hypotheek Garantie van 15% per maand. Het is onontkoombaar dat de woningprijzen verder dalen door deze maatregel.

#### Tot slot

Het ene probleem creëert een ander als je de zaken niet integraal aanpakt. De rol van de politiek is te reactief, terwijl ze juist een langetermijnbelangenbehartiger van de verschillende doelgroepen in de samenleving hoort te zijn. 

**Jeroen Oversteegen**  
Directeur De Nationale  
Hypotheekbond

**Michel van den Akker**  
Directeur Hypotrust

**Erik van der Eijk**  
Head of Professional Services  
Experian

**Ron Bavelaar**  
Algemeen Directeur  
Hypotheekshop Centrale  
Organisatie

**Antoinette Wessels**  
Directeur Flexfront