

Marktwerking op de markt voor hypothecaire kredietverlening

De kwaliteit van advisering door
tussenpersonen over hypothecaire
producten en aanbieders

Opdrachtgever: Ministerie van Financiën

ECORYS-NEI
Macro & Sector Beleid

Freek Bruggert
Nick van der Lijn
Arno Meijer

Rotterdam, 10 mei 2004

ECORYS-NEI
Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com
W www.ecorys.com
K.v.K. nr. 24316726

Voorwoord

Het Ministerie van Financiën heeft aan ECORYS-NEI gevraagd onderzoek te doen naar de marktwerking op de markt voor hypothecaire kredietverlening. De algemene doelstelling van het onderzoek is inzicht te verschaffen in de werking van de markten van hypothecaire kredietverstrekking aan consumenten en vast te stellen of er sprake is van een optimaal marktresultaat, dan wel dat er specifieke elementen te onderkennen zijn die hiervoor een belemmering vormen.

Meer specifiek is het onderzoek op verzoek van het Ministerie van Financiën langs drie sporen uitgevoerd:

1. Een algemene marktbeschrijving waarin zowel wordt ingegaan op de markt voor hypotheekverstrekking als op de markt voor advies over hypothecaire producten en aanbieders.
2. Een onderzoek naar het verschil tussen instaptarieven en prolongatietarieven en de mogelijke oorzaken hiervoor.
3. Een onderzoek naar de kwaliteit van de advisering door tussenpersonen over hypothecaire producten en aanbieders. Als onderdeel van dit onderzoek is in samenwerking met bureau Mediad een enquête gehouden onder ruim 400 Nederlandse huishoudens die, al dan niet na advisering door een tussenpersoon, een hypotheek hebben afgesloten.

Er is voor gekozen om over de drie bovengenoemde deelonderzoeken afzonderlijk te rapporteren. Waar nodig zijn de bevindingen uit het ene deelonderzoek in de rapportage van een ander deelonderzoek verwerkt om de leesbaarheid en de argumentatie te verbeteren.

Het voor u liggende rapport betreft het derde deelonderzoek, het onderzoek naar de kwaliteit van de advisering door tussenpersonen over hypothecaire producten en aanbieders.

Het onderzoek is vanuit het Ministerie van Financiën begeleid door drs. Stijn van den Broek, werkzaam bij de Directie Financiële Markten. De onderzoekers zijn hem erkentelijk voor de prettige samenwerking en voor zijn constructieve inbreng gedurende het onderzoeksproces. Bovendien willen wij alle deelnemers aan de telefonische enquête hartelijk bedanken voor hun medewerking.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
2	Financiële prikkels voor tussenpersonen	7
2.1	Inleiding	7
2.2	Op welke wijze(n) worden tussenpersonen vergoed?	7
2.2.1	Voorbeeld 1: opbouw van de provisiestructuur	8
2.2.2	Voorbeeld 2: tweejaar schema (uit 1997)	8
2.2.3	Retourprovisie	8
2.3	Verdiensten van tussenpersonen	9
3	Aanbiedersbias bij advies door tussenpersonen	11
4	Hypotheekvormbias bij advies door tussenpersonen	13
5	Kwalitatief niveau adviezen tussenpersonen	17
5.1	Inleiding	17
5.2	Afstemming advies op voorkeuren consument	17
5.3	Informatievoorziening door tussenpersonen	22
6	Samenvatting en conclusies	23
Bijlage 1	Criteria ter beoordeling advies	39

1 Inleiding

Tussenpersonen verenigen een drietal functies. Ten eerste geven zij informatie aan particulieren over de hypotheekproducten die zij aanbieden. Ten tweede geven de intermediairs advies aan particulieren welk hypotheekproduct het meest geschikt is voor de specifieke financiële en fiscale situatie. Tot slot hebben tussenpersonen een taak in de bemiddeling tussen de hypotheekaanbieder en de particulier.

Het doel van dit deelonderzoek is inzicht te krijgen in de kwaliteit van het advies van tussenpersonen en of er sprake is van een bias in dit advies. Deze bias zou mogelijk kunnen ontstaan door de financiële beloningsprikkel van tussenpersonen en ertoe kunnen leiden dat de kwaliteit van het advies aan de consument niet optimaal is. Vanwege het optreden van onvolledige en asymmetrische informatie aan de zijde van consumenten zijn tussenpersonen in een positie om niet een optimaal advies te verstrekken.

Voor de analyse van deze vragen hebben wij gebruik gemaakt van een consumentenenquête waarmee kwantitatieve informatie verkregen is over het advies van tussenpersonen. De keuze voor deze indirecte methode van dataverzameling wordt enerzijds ingegeven door het feit dat een directe ondervraging van tussenpersonen het nadeel van strategische antwoorden in zich draagt. Anderzijds is geen beschikbare data over adviezen van tussenpersonen, zoals in het Verenigd Koninkrijk, voorhanden.¹ Voor de consumentenenquête zijn een groot aantal huizenbezitters in een aantal specifieke VINEX-locaties benaderd met een vragenlijst. Uiteindelijk hebben ruim 400 consumenten meegewerkt aan het onderzoek. De belangrijkste resultaten van de consumentenenquête vormen de basis van dit rapport. De uitvoering van de enquête is in samenwerking met het enquêtebureau Mediad tot stand gekomen.

Voor de beoordeling van de kwaliteit van het advies van tussenpersonen over hypotheekproducten is het noodzakelijk een aantal vragen te beantwoorden. In dit rapport geven wij aan wat onze bevindingen zijn met betrekking tot de volgende vragen:

1. Wat zijn de financiële prikkels van tussenpersonen? Wat lijkt een redelijke inschatting van de verdiensten van tussenpersonen? (hoofdstuk 2);
2. In hoeverre blijken tussenpersonen vertekend in hun advies naar bepaalde hypotheekaanbieders (*aanbiedersbias*)? In hoeverre zijn ze daadwerkelijk onafhankelijk? (hoofdstuk 3);
3. In hoeverre blijken tussenpersonen vertekend in hun advies naar bepaalde hypotheekvormen (*vormbias*)? (hoofdstuk 4);

¹ Zie voor het onderzoek naar het advies van tussenpersonen in het Verenigd Koninkrijk waarbij gebruik is gemaakt van beschikbare data het FSA- rapport, *Polarisation: research into the effect of commission based remuneration on advice*, Januari 2002.

4. In hoeverre is het advies dat tussenpersonen geven van kwalitatief goed niveau? (hoofdstuk 5).

De vragen worden respectievelijk in de verschillende hoofdstukken beantwoord. Hierbij wordt informatie geput uit de consumentenenquête en worden de belangrijkste resultaten beschreven. In hoofdstuk 6 worden de bevindingen tenslotte kort samengevat en geconcludeerd. Een volledig overzicht van de methode en de resultaten van de consumentenenquête zijn opgenomen in bijlage 1.

2 Financiële prikkels voor tussenpersonen

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt nader inzicht verschaft in de aanwezige financiële prikkels voor tussenpersonen. Tussenpersonen worden door hypotheekaanbieders betaald of vergoed voor hun diensten. Van belang voor de bepaling van de werking van de markt voor tussenpersonen is het verkrijgen van inzicht in de wijze van beloning en de aanwezige financiële prikkels om hypotheekvormen en hypotheekaanbieders te adviseren. Daarnaast wordt getracht een redelijke inschatting van de verdiensten van tussenpersonen te maken.

2.2 Op welke wijze(n) worden tussenpersonen vergoed?

De vergoeding voor de tussenpersoon door hypotheekaanbieders kan een bedrag zijn per aangebrachte klant (cliëntremise) of is gerelateerd aan de geldstroom van het financiële product (hypothecair krediet en eventuele aanpalende financiële diensten). ECORYS-NEI heeft een zevental offertes van hypotheekaanbieders aan tussenpersonen ingezien. Deze offertes betroffen voor een deel oudere afspraken (eind jaren '90) en deels recente (voor de jaren 2001 en 2002).

Uit de offertes die hypotheekaanbieders aan tussenpersonen aanbieden, valt op dat er verschillen bestaan in de prikkelstructuur die aanbieders de tussenpersoon aanbieden. Een aantal van de offertes presenteren een vergoedingsstelsel met de duur van twee jaar, met de mogelijkheid een minder jaar te compenseren met een beter jaar; in andere offertes wordt de vergoeding alleen op jaarbasis bepaald. Ook bestaat een verschil in de complexiteit van de bepaling van de vergoeding voor tussenpersonen. Sommige aanbieders werken met tamelijk complex aandoende formules terwijl andere schema's uitblinken door eenvoud. Een belangrijke overeenkomst van de aangeboden offertes is dat alle prikkelschema's gelaagd zijn opgebouwd met een basisprovisie, een bonusprovisie als een bepaalde omzet wordt gehaald en eventueel nog een opslag. Wanneer een onderscheid wordt gemaakt tussen de offertes die de oudere afspraken betreffen en de meer recente offertes dan is onze indruk dat de meest cruciale onderdelen ten aanzien van de beloning van tussenpersonen tamelijk constant blijven in de loop van de tijd.

De volgende twee voorbeelden geven een goed beeld van de gehanteerde provisieregeling.

2.2.1 Voorbeeld 1: opbouw van de provisiestructuur

Voor een aantal hypotheekaanbieders hebben we de beschikking over de provisieregelingen over 2001 en 2002. De vergoeding voor de bemiddeling bestaat uit de volgende onderdelen:

- een hypotheekprovisie van 0,75% van de hypotheeksom;
- een bonusprovisie, die afhankelijk is van de hypotheekproductie;
- een opslag, variërend per type hypotheek.

In tabelvorm zit de financiële prikkelstructuur er voor de tussenpersoon als volgt uit:

Tabel 2.1 Voorbeeld incentive structuur aanbieder

Hypotheekproductie	€0 - €2,5 mio.	€2,5 – €5 mio.	€5 – 10 mio.
Hypotheekprovisie: niet-complexe hypotheek	0,75%	0,75%	0,75%
Bonusprovisie		0,20%	0,25%
Totaal: niet-complexe hypotheek	0,75%	0,95%	1,00%
Totaal: Spaarhypotheek ²	2,50%	2,50%	2,50%
Totaal: Beleggingshypotheek	2,25%	2,45%	2,50%
Totaal: Levenshypotheek	2,25%	2,45%	2,50%

2.2.2 Voorbeeld 2: tweejaar schema (uit 1997)

Een andere offerte laat de mogelijkheid zien van compensatie tussen jaren. De gehanteerde financiële prikkelstructuur is echter grotendeels gelijk aan het vorige voorbeeld met dien verstand dat nu een provisie wordt gegeven bij de koppeling van een hypotheek aan een spaarpolis van de hypotheekaanbieder. Tabel 2.2. biedt een overzicht.

Tabel 2.2 Voorbeeld incentive structuur aanbieder

Hypotheekproductie	€0 - €2,3 mio.	€2,3 – €4.5 mio.	€4.5 – 6.8 mio.	€6.8 mio >
Hypotheekprovisie: hypotheek	0,50%	0,50%	0,50%	0,50%
Provisie spaarpolis	1,50%	1,50%	1,50%	1,50%
Bonusprovisie		0,25%	0,35%	0,50%
Totaal:	2,00%	2,25%	2,35%	2,50%

2.2.3 Retourprovisie

In een enkel geval wordt een tussenpersoon vergoed door hypotheekaanbieders voor het aanleveren van consumenten maar wordt een gedeelte van het provisiebedrag teruggegeven aan de consument, het zogenaamde retourprovisiesysteem. Dit model werkt als volgt. Uitgaande van het voorbeeld van een hypotheeksom van €200.000,- betaalt de consument een vast bedrag voor het afsluiten van de hypotheek. Het meerdere dat de

² De provisieregeling geeft aan dat voor de spaarhypotheek de bonusprovisie niet geldt.

intermediair aan provisie krijgt, wordt teruggestort aan de consument. In een aantal andere gevallen betaalt een consument een bepaald uurtarief voor het geleverde advies. Tot januari 2000 bestond er voor verzekeringsproducten een wettelijk verbod op retourprovisie. Sinds januari 2000 kan een assurantiebemiddelaar dus ook provisie teruggeven aan de klant bij de bemiddeling van deze producten.

Het aantal tussenpersonen dat werkt met een retourprovisiesysteem of een uurtarief is zeer beperkt. Hypotheekadviseurs als de Drie Stroom en de Heeren van Leyden bieden retourprovisie aan. De laatste jaren zijn enkele partijen toegetreden met een retourprovisiesysteem. Volgens de bovenstaande twee partijen is de bekendheid van consumenten met de provisieregeling beperkt en gaan veel consumenten uit van 'gratis advies'. Door middel van het zoeken van de publiciteit trachten deze tussenpersonen potentiële klanten te attenderen op de mogelijkheden om te besparen op hun hypotheekkosten. Volgens de Heeren van Leyden is de massa van de consumenten echter niet erg geïnteresseerd in het besparen op de kosten van het afsluiten van een hypotheek.

2.3 Verdiensten van tussenpersonen

De bovenstaande weergave van de financiële beloningsstructuur biedt aanknopingspunten voor het maken van een inschatting van de verdiensten van een tussenpersoon. Hiertoe moeten enige aannames worden gemaakt. Daarnaast is voorzichtigheid geboden omdat er geen directe informatie is over de kostenstructuur van de tussenpersonen, waarbij het natuurlijk de vraag is in hoeverre hogere kosten leiden tot kwalitatief betere adviezen.

Voor het adviseren en begeleiden van consumenten hebben tussenpersonen een bepaalde hoeveelheid werk. De activiteiten die een tussenpersoon verricht kunnen onderverdeeld worden in activiteiten op het gebied van advies en van administratieve afhandeling. Adviesdiensten omvatten het ontvangen van potentiële consumenten, het inschatten van de wensen en het bespreken van de mogelijkheden ten aanzien van de hypotheekvorm en hypotheekaanbieder. De administratieve afhandeling omvat het invullen van aanvraagformulieren, het verzamelen van relevante informatie, het opstellen van een contract en de controlewerkzaamheden. De gemiddelde duur van een succesvolle advisering en begeleiding verschilt per type tussenpersonen. Tussenpersonen gespecialiseerd in hypotheekadvies besteden gemiddeld minder tijd aan de advisering en begeleiding dan tussenpersonen die af en toe een hypotheekadvies geven. Op basis van gegevens uit de markt blijkt dat het intermediair gemiddeld 15 uur werk heeft³ aan het afsluiten (advies en begeleiding) van een hypotheek. Gespecialiseerde tussenpersonen kunnen gemiddeld in ruim tien uur adviseren en begeleiden.

Op grond van de gegevens behorende bij voorbeeld 1 kan worden berekend dat het afsluiten van een spaarhypotheek van €200.000, gelijk aan ongeveer de gemiddelde koopprijs van een woning op dit moment, het provisiebedrag van €5.000 oplevert, hetgeen overeenkomt met ongeveer €333 per uur. Voor de beleggings- en levenshypotheek liggen de bedragen, afhankelijk van de hypotheekproductie, gelijk dan wel iets lager op minimaal €4.500, ofwel ruim €300 per uur). Dit bedrag ontvangt het

³ Bron: Interview en site Innovite.

intermediair uiteraard slechts als het advies daadwerkelijk leidt tot het afsluiten van een hypotheek. Adviezen die niet leiden tot een hypotheek zijn daadwerkelijk gratis.

Uit de consumentenenquête blijkt dat van de 241 respondenten die gebruik gemaakt hebben van een tussenpersoon bij de aanschaf van de hypotheek de helft (123 van de 241) een vergelijking heeft gemaakt van verschillende tussenpersonen. Ongeveer de helft van de consumenten sluit dus bij de eerst bezochte tussenpersoon de hypotheek af. Uit een interview met Vereniging Eigen Huis blijkt dat een op de vier bezoeken van een consument bij de Hypotheker (de grootste keten van tussenpersonen) leidt tot het afsluiten van een hypotheek. Het feit dat consumenten gemiddeld per bezoek minder vaak een hypotheek afsluiten bij een keten is vanwege het shoppen van consumenten.⁴ Bij de overige tussenpersonen worden gemiddeld per bezoek veel meer hypotheek afgesloten.⁵ Op basis van deze gegevens lijkt, gemiddeld genomen, een redelijke veronderstelling dat één op de twee bezoeken aan een tussenpersoon leidt tot het afsluiten van een hypotheek.

Zoals hierboven aangegeven betaalt de consument bij het retourprovisiesysteem een vast bedrag voor het afsluiten van een hypotheek. Het meerdere dat de intermediair aan provisie krijgt, wordt teruggestort aan de consument. Het aantal tussenpersonen dat werkt met een retourprovisiesysteem is zeer beperkt, hetgeen de beantwoording van de vraag wat een redelijk tarief is bemoeilijkt. Op de site van Innovite kan worden afgeleid dat daar een tarief van €1.500 wordt gevraagd voor het adviseren en het afsluiten van een spaarhypotheek. Uitgaande van het voorbeeld van een hypotheeksom van €200.000 betekent dat een terugstorting van €3.500 voor de klant. In dit geval is de consument 70% goedkoper uit. De belangrijkste reden voor het blijven bestaan van de huidige provisieregelingen is het feit dat consumenten slechts beperkt op de hoogte zijn van de kosten van het advies. Daarnaast hebben tussenpersonen in de meeste gevallen zelf geen prikkel om in hun inkomsten te gaan snijden door provisie terug te geven aan consumenten.⁶

⁴ Bron: Interview Vereniging Eigen Huis.

⁵ Uit de enquête blijkt dat veel consumenten een hypotheek afsluiten bij een tussenpersoon waarmee zij al eerder zaken gedaan hebben. Kennelijk vormt klantenbinding door tussenpersonen een belangrijk concurrentieparameter.

⁶ Een gemiddelde tussenpersoon verwacht dan ook niet hogere omzet en inkomsten te kunnen genereren door een retourprovisiesysteem te introduceren.

3 Aanbiedersbias bij advies door tussenpersonen

Uit de structuur van financiële prikkels, zoals in het vorige hoofdstuk beschreven, kan worden afgeleid dat de bonusprovisie tussenpersonen mogelijk een prikkel verschaft om zich op enkele hypotheekaanbieders te concentreren. Met een dergelijk adviesgedrag komen zij eerder in aanmerking voor de productiebonussen. De prikkelstructuur kan aldus een volstrekte onafhankelijkheid van tussenpersonen in hun individuele advies tegengaan, met name aan het einde van de periode wanneer de balans wordt opgemaakt voor de bepaling van bonussen.

Door middel van interviews met marktpartijen en de consumentenenquête is onderzocht of tussenpersonen zich inderdaad beperken tot de advisering van een beperkt aantal hypotheekaanbieders. Verschillende geïnterviewde partijen geven aan dat een maximum bestaat in het aantal hypotheekaanbieders (ongeveer 15 tot 20) die een tussenpersoon meeneemt in het advies aan de klant.⁷ Daarnaast hebben de kleinere tussenpersonen minder aanbieders in hun pakket dan de grotere ketens, zoals de Hypotheker.⁸ Overigens neemt dat niet weg dat het mogelijk is dat de ketens uit de beschikbare hypotheekaanbieders in hun pakket bepaalde aanbieders vaker adviseren dan anderen.

In de consumentenenquête hebben respondenten aangeven welke tussenpersoon hen geadviseerd heeft en van welke hypotheekaanbieder zij de hypotheek hebben ontvangen. Een combinatie van de gegevens over de tussenpersonen en de aanbieders geeft een beeld van de advisering van tussenpersonen. In Tabel 3.1 zijn de belangrijkste hypotheekaanbieders uitgezet tegen de belangrijkste tussenpersonen.

In de tabel zijn niet alle tussenpersonen opgenomen, aangezien de respondenten een groot aantal tussenpersonen hebben genoemd. De tussenpersonen met de meeste adviezen (meer dan tien) hebben verschillende aanbieders geadviseerd. Van de ketens laten De Hypotheker, Hypotheekshop en Huis en Hypotheek een grote variëteit zien voor wat betreft hun advies voor bepaalde hypotheekaanbieders. Een lichte uitzondering lijkt Wagner & Partners te zijn; op basis van de consumentenenquête hebben zij maar vier aanbieders geadviseerd. Bij deze tussenpersoon lijkt er sprake te zijn van een advisering van alleen de grote bancaire hypotheekaanbieders.

In de groep overig zijn een groot aantal kleine tussenpersonen opgenomen die in de consumentenenquête één of twee keer geadviseerd hebben bij de keuze van de hypotheek. Hierdoor is het aantal respondenten per tussenpersoon gering, hetgeen statistisch significante uitspraken voor wat betreft deze tussenpersonen onmogelijk maakt.

⁷ Bron: interview Internetpleinen, Contactorgaan Hypothecair Financiers.

⁸ Bron: Interview Vereniging Eigen Huis.

Tabel 3.1 Verband hypotheekaanbieders en tussenpersonen

Aanbieder	Huis en hypotheek	Hypotheek-shop	Hypotheker	Wagner & Partners	Assurantie tussenpersoon	Makelaar	Overig
ABN AMRO	2	4	4	6	1		5
Aegon		2	2				5
Bouwfonds		1	4			1	2
Delta Lloyd			5				1
ING	2		3	3		1	3
Nat. Nederlanden		2	5		5		7
Postbank	3	2	4		1	2	7
Rabobank	1		1	3	1		2
SNS	1	1		3	1		
Stad Rotterdam	1	4	4		3		3
Overige aanbieders	2	4				1	9
Totaal	12	20	45	15	19	5	44

Bron: Consumentenenquête

* Enkel die hypotheekaanbieders die tien of meer hypotheeken hebben verstrekt en de tussenpersonen die tien of meer adviezen hebben verstrekt binnen de groep respondenten zijn met naam vermeld.

Op basis van de resultaten uit de consumentenenquête kan geen zinvolle conclusie worden getrokken over het al dan niet bestaan van een aanbiedersbias. Een grotere steekproef per tussenpersoon, met name ook voor de kleinere tussenpersonen, is nodig om statistisch verantwoorde resultaten te verkrijgen.

4 Hypotheekvormbias bij advies door tussenpersonen

De beloning voor tussenpersonen voor het adviseren van complexe hypotheekvormen zoals spaar-, beleggings-, effecten- of levenshypotheken is financieel aantrekkelijk. Immers, wanneer deze hypotheekvormen worden afgesloten verdient een tussenpersoon beduidend meer dan bij de meer eenvoudige hypotheekvormen. Ter vergelijking: een aflossingsvrije hypotheek levert een intermediair niet meer dan 0,5-1% van de hypotheeksom op, terwijl spaarhypotheken meer dan 2% provisie opleveren.⁹ Het verschil in provisie tussen de complexe hypotheekvormen onderling is relatief minder groot.

Tabel 4.1 Verband tussen het al dan niet gebruiken van een tussenpersoon en de soort hypotheek

Soort hypotheek	Wel tussenpersoon		Geen tussenpersoon	
	aantal	%	aantal	%
<i>Complexe hypotheek, waaronder</i>	179	74	99	56
Spaarhypotheek	64	26,6	55	31,1
Levenshypotheek	29	12,0	14	7,9
Beleggingshypotheek	63	26,1	14	7,9
Spaarbeleggingshypotheek	21	8,7	15	8,5
Effectenhypotheek	2	0,8	1	0,6
<i>Niet-complexe hypotheek, waaronder</i>	51	21	68	38
Annuïteitenhypotheek	6	2,5	12	6,8
Lineaire hypotheek	2	0,8	5	2,8
100% aflossingsvrije hypotheek	43	17,8	51	28,8
<i>Anders/ weet niet</i>	11	5	10	6
Totaal	241	100	177	100

Via de consumentenenquête is getracht de hypothese te testen of consumenten die door tussenpersonen zijn geadviseerd significant vaker complexe hypotheekvormen hebben gekozen. In Tabel 4.1 is het verband weergegeven tussen de gekozen hypotheekvorm en *direct writing* versus tussenpersoon, ofwel de soort hypotheek uitgesplitst naar het al dan niet gebruik maken van tussenpersonen. De resultaten laten interessante uitkomsten zien. Beleggingshypotheken blijken significant vaker door tussenpersonen te worden geadviseerd in vergelijking met advies via het *direct writing* kanaal.¹⁰ Levenshypotheken

⁹ Bron: interview Innovite.

¹⁰ Hiervoor is de t-toets uitgevoerd om te achterhalen of betrouwbaarheidsintervallen elkaar overlappen. Bij een significantieniveau van 95% blijkt dit niet het geval te zijn. Tussenpersonen adviseren relatief vaker beleggingshypotheken.

worden eveneens vaker geadviseerd door tussenpersoon.¹¹ 100% aflossingsvrije hypotheek worden significant vaker (significantieniveau van 5%) veelal via het *direct writing* kanaal afgesloten. Verder valt op dat, conform bekende gegevens over verstrekte hypotheek in Nederland, er ook relatief weinig ander niet-complexe hypotheek (lineaire en annuïteitenhypotheek) via tussenpersonen worden verstrekt. Via het *direct writing* kanaal worden deze hypotheek echter relatief vaker verstrekt. Dit resultaat sluit aan bij de incentive-structuur van tabel 2.1, waaruit bleek dat het voor tussenpersonen lucratiever is om complexe hypotheek aan te bieden. Op basis van tabel 4.1 kan geconcludeerd worden dat de via tussenpersonen afgesloten hypotheek relatief vaak complex zijn vergeleken met het *direct writing* kanaal (74% ten opzichte van 56%).

De constatering dat complexe hypotheek vaker worden gekozen in het geval een tussenpersoon heeft geadviseerd (en vice versa in het geval van 100% aflossingsvrije hypotheek) kan mogelijk het resultaat zijn van een vertekening in het gebruik van tussenpersonen als distributiekanaal. Ten eerste kan het zo zijn dat consumenten die vooraf al een voorkeur voor een bepaalde complexe hypotheekvorm hebben, gebruik maken van een tussenpersoon. Daarnaast bestaat dan een groep consumenten die vooraf al een voorkeur voor een minder complexe hypotheekvorm hebben en hierdoor juist niet gebruik maken van een tussenpersoon. Op basis van de consumentenenquête kan voor het endogene karakter van de ex-ante voorkeur voor een hypotheekvorm en de keuze van het distributiekanaal niet gecorrigeerd worden. Het lijkt echter minder aannemelijk om de stelling dat consumenten die vooraf al een voorkeur hebben voor een complexe hypotheekvorm meer geneigd zijn om naar een tussenpersoon te gaan dan direct naar de hypotheekaanbieder te bevestigen in plaats van te verwerpen. Een indicatie hiervoor vormt de homogeniteit van de groepen hypotheeknemers die wel respectievelijk niet gebruik maken van een tussenpersoon. Het opleidingsniveau van diegenen die voor een tussenpersoon kiezen is nagenoeg gelijk aan het opleidingsniveau van de personen die voor *direct writing* kiezen. Uit tabel 23 in bijlage 1 blijkt dat het opleidingsniveau van de eerste groep slechts marginaal lager is en dat dit het verschil in tabel 4.1 niet kan verklaren.

Ten tweede kan er een vertekening optreden doordat verzekeraars in verhouding tot banken veel vaker tussenpersonen gebruiken voor het distribueren van hypotheek omdat het meer voor de hand ligt dat verzekeraars met name complexe hypotheekvormen aanbieden. Tabel 4.2 laat aan de hand van de gegevens uit de consumentenenquête zien dat in het geval een hypotheek van een verzekeraar wordt afgesloten een tussenpersoon inderdaad vaker heeft geadviseerd. Bij ruim 44% van de afgesloten hypotheek bij een bank heeft advisering door een tussenpersoon plaatsgevonden. In het geval van verzekeraars heeft bij bijna 82% van de afgesloten hypotheek advisering door een tussenpersoon plaatsgevonden.

¹¹ Er is geen sprake van een significant verschil bij een significantieniveau van 95%, maar bij een significantieniveau van 10% wordt de hypothese dat tussenpersoon vaker levenshypotheek adviseren niet meer verworpen.

Tabel 4.2 Gebruik van tussenpersoon als distributiekanaal per soort aanbieder

Tussenpersoon	Bank	Verzekeraar	Overig	Bank %	Verzekeraar %	Overig %	Totaal
Ja	114	103	24	44,4	81,7	68,6	57,7
Nee	143	23	11	55,6	18,3	31,4	42,3
Totaal	257	126	35	100,0	100,0	100,0	100,0

Bron: Consumentenenquête

Noot: onder de categorie overig vallen pensioenfondsen en bouwfondsen.

De interessante vraag is dan of in het geval een hypotheeknemer heeft gekozen voor een bepaalde hypotheek van een bank of een verzekeraar de keuze voor een complexe hypotheek nog steeds groter is wanneer een tussenpersoon geadviseerd heeft. Tabel 4.3 geeft dezelfde cijfers als tabel 4.1, maar dan uitgesplitst naar soort hypotheekaanbieder. Uit de tabel blijkt dat de omvang van het effect van tabel 4.1 verschilt per type aanbieder, maar dat ongeacht de aanbieder van de hypotheek (bank of verzekeraar), via tussenpersonen significant vaker een complexe hypotheekvorm wordt gekozen. Voor individuele hypotheekproducten blijkt dat met name via tussenpersonen relatief veel beleggingshypotheken worden afgesloten en dat er ongeveer evenveel levenshypotheken via een tussenpersoon worden afgesloten als via *direct writing*.

Tabel 4.3 Mate van gebruik van een tussenpersonen, uitgesplitst per hypotheekvorm en hypotheekaanbieder

Soort hypotheek	Aanbieder is bank		Aanbieder is verzekeraar	
	Wel (%)	Niet (%)	Wel (%)	Niet (%)
<i>Complexe hypotheek, waaronder</i>	66	55	82	70
Spaarhypotheek	22,8	32,2	28,2	26,1
Levenshypotheek	7,0	6,3	16,5	17,4
Beleggingshypotheek	27,2	6,3	27,2	21,7
Spaarbeleggingshypotheek	7,0	9,1	10,7	4,3
Effectenhypotheek	1,8	0,7	0,0	0,0
<i>Niet-complexe hypotheek, waaronder</i>	29	40	14	30
Annuïteitenhypotheek	3,5	6,3	1,0	4,3
Lineaire hypotheek	1,8	3,5	0,0	0,0
100% aflossingsvrije hypotheek	23,7	30,0	12,6	26,1
<i>Anders/ weet niet</i>	5	5	4	0
Totaal	100	100	100	100

In Tabel 4.4 is de hypotheekvorm uitgezet tegen de verschillende tussenpersonen. De resultaten laten zien dat de grotere tussenpersoonketens over het algemeen een tamelijk breed scala van hypotheekvormen hebben geadviseerd. Er lijken geen sterke aanwijzingen te zijn dat een bepaalde tussenpersoon zich uitsluitend richt op een zeer beperkt aantal hypotheekvormen, maar hier speelt het probleem dat we slechts over enkele waarnemingen per *individuele* tussenpersoon beschikken. Het is dus mogelijk dat er per locatie wel een bepaald patroon zit in de advisering van de hypotheekvorm, maar het patroon zal dan niet zichtbaar zijn omdat geaggregeerd wordt over alle consumenten en locaties. In het geval van de ketens van tussenpersonen hebben met name de franchisenemers een redelijk vrijheid in hun advisering.

Tabel 4.4 Verband tussen hypotheekvorm en tussenpersoon

	Huis en hypotheek	Hypotheek-shop	Hypotheeker	Wagner & Partners	Assurantie tussenpers.	Makelaar	Overig	Weet niet
Lineaire hypotheek							2	
Annuïteitenhypotheek			1				4	1
Spaarhypotheek	5	7	16		7	4	22	3
Levenshypotheek			6	2	5	1	12	3
Beleggingshypotheek		6	11	7	2		33	4
100% aflossingsvrije hypotheek	5	4					20	4
Spaarbeleggings-hypotheek		3	6	2	2		10	1
Effectenhypotheek			3	1	3			
				1			1	
Totaal	10	20	43	13	19	5	104	16

Mogelijkerwijs zijn er andere verschillen tussen hypotheeknemers met een bepaalde hypotheekvoorkeur die de keuze voor de hypotheekvorm en het gebruik van het distributiekanaal kunnen nuanceren. Op basis van de onderzoeksmogelijkheden en de gekozen opzet voor een consumentenenquête kunnen wij hier niet voor corrigeren. Hiervoor kunnen wij wel kijken naar ervaringen van eerdere onderzoeken die expliciet rekening hebben gehouden met de gewenste keuze van een hypotheeknemer voor een bepaald product.

In een eerder onderzoek is door middel van *mystery shopping* het effect van de beloningstructuur van tussenpersonen op de kwaliteit van het advies geanalyseerd.¹² Het betreft in deze studie niet zozeer hypotheekadvies maar financieel advies in bredere zin. Echter, de situatie is vergelijkbaar omdat verschillen in de hoogte van de provisie van bepaalde producten bestaan en dezelfde onderzoeksvraag centraal staat. De onderzoekers concluderen in dit rapport dat de resultaten aangeven dat er sprake is van enige productbias in de advisering van tussenpersonen ten faveure van de producten met hogere provisies. Er zijn in dit onderzoek enige aanwijzingen dat een minderheid van de tussenpersonen zich in zijn advies laat leiden door de hoogte van de provisies. Deze resultaten bevestigen de constatering dat er bij de advisering tussen complexe en niet-complexe hypotheekvormen sprake lijkt te zijn van hypotheekvormbias.

¹² Charles Rivers Associates Ltd, Polarisation: research into the effect of commission based remuneration on advice, study for the Financial Services Authority, January 2002.

5 Kwalitatief niveau adviezen tussenpersonen

5.1 Inleiding

In voorgaande hoofdstukken hebben wij de resultaten gepresenteerd van de mate waarin verschillen bestaan in de gekozen hypotheekaanbieder en de gekozen hypotheekvorm van consumenten wanneer zij wel of niet zijn geadviseerd door tussenpersonen. Hiernaast is het belangrijk om inzicht te verkrijgen in de kwaliteit van het gegeven advies, ofwel krijgen consumenten wat, gebaseerd op hun wensen en omstandigheden, daadwerkelijk het beste voor ze is.

5.2 Afstemming advies op voorkeuren consument

Het advies over hypotheeklen dient idealiter uit een aantal onderdelen te bestaan. In de eerste plaats dienen de voor- en nadelen van de verschillende hypotheekvormen op een rijtje gezet te worden. Hierbij vormen de kosten van een hypotheek een belangrijk aspect. Bij een vergelijking van de kosten moet niet alleen gekeken worden naar de hypotheekrente maar ook naar de andere kosten over de gehele looptijd van de hypotheek. Bovendien dient bij de advisering de effecten van onder andere veranderingen in de hypotheekrente en het te behalen rendement doorgerekend te worden. Hypotheekadviseurs dienen consumenten een afgewogen advies te geven waarin de verschillende onderdelen die relevant zijn bij de keuze van een hypotheek en hypotheekaanbieder meegenomen worden. Bijlage 2 beschrijft de relevante criteria die voor de keuze van een geschikte hypotheek meegenomen dienen te worden.

De kwaliteit van het advies van tussenpersonen is geanalyseerd met behulp van resultaten van de consumentenenquête. In de enquête is een aantal vragen gesteld aan respondenten over hun voorkeuren ten aanzien van relevante aspecten bij de keuze voor een hypotheek. De uiteindelijk gekozen hypotheek wordt vergeleken met de meest gunstige hypotheek die een consument had kunnen kiezen. Voor een onafhankelijk advies over de meest gunstige hypotheek maken wij gebruik van Independer. Independer omvat een website waar de mogelijkheid wordt geboden (complexe) financiële producten, waaronder hypotheeklen, met elkaar te vergelijken.¹³ Independer geeft een advies dat correct, volledig en actueel is en bovendien toegespitst is op individuele situatie van een consument.¹⁴ Hierdoor kan een goede kwaliteitsbeoordeling plaatsvinden van de geschiktheid van de gekozen hypotheek. De noodzakelijk te stellen vragen bij de beoordeling van een

¹³ www.independer.nl

¹⁴ In de hypotheekadviestest van de Consumentenbond kwam Independer als zeer goed uit de bus (bron: Consumentengeld, februari – maart 2002).

kwalitatief goed advies worden bij Independer meegenomen. Zie voor een overzicht van de vragen bijlage 2.

Independer biedt, nadat een aantal vragen is gesteld over de gewenste hypotheekvorm, de hypotheeksom, het type woning waarop de hypotheek van toepassing is, de leeftijd en het dienstverband, de mogelijkheid om de voorkeur uit te spreken over een aantal kenmerken van hypotheeken. Dit betreft voor alle type hypotheekvormen vragen over het al dan niet versneld willen aflossen, rentefaciliteiten, de mogelijkheid van het verhogen van de hypotheeksom, verhuisregeling en nieuwbouwregeling. Daarnaast zijn specifieke vragen voor de verschillende hypotheekvormen gesteld, zoals bijvoorbeeld de mogelijkheid tot extra premiestorten bij spaarhypotheeken, levenshypotheeken, beleggingshypotheeken en spaarbeleggingshypotheeken en de mogelijkheid tot het aanpassen van de maandlasten en de looptijd bij lineaire en annuïtaire hypotheeken. Alle vragen zijn tevens in de enquête gesteld waardoor voor alle relevante kwaliteitskenmerken van hypotheeken, die volgens ons gelden, een vergelijking mogelijk wordt.

Met behulp van het invullen van de gegeven antwoorden uit de enquête in de website van Independer is een drietal kwaliteitsvariabelen aangemaakt, namelijk ‘verschil’, ‘gestandaardiseerd verschil’ en ‘kenmerkenfit’. Een bespreking van deze variabelen is te vinden in box 5.1. Het doel van de kwaliteitsvariabelen is het toekennen van een score voor het advies. Er is hierbij zo goed mogelijk rekening gehouden met verschillen in kwaliteit en rente van het hypotheekproduct dat de respondenten hebben aangeschaft. De scores op de kwaliteitsmaatstaven stellen ons in staat een vergelijking te maken tussen het advies dat tot stand is gekomen via het *direct writing* kanaal en via het advies van een tussenpersoon.

Vershil

Allereerst hebben we de werkelijke rente op dit moment van het hypotheekproduct dat de geënquêteerde heeft gekozen bepaald. Dit door de eigenschappen van de hypotheek (afsluitwaarde, executiewaarde, leeftijd, etc.) en het hypotheekproduct (vorm en aanbieder) in te voeren bij Independer. Independer geeft dan het huidige tarief van het product op basis van al deze eigenschappen aan.

Daarnaast hebben we de laagste rente van de hypotheeken die voldeden aan de door de geënquêteerde aangegeven kwaliteitseisen. Dit gaat als volgt in zijn werk; de geënquêteerde kent gewichten toe aan bepaalde kenmerken, groter naar mate hij/zij het kenmerk belangrijker vindt. Independer sorteert de hypotheeken die voldoen aan de eerder ingevoerde eigenschappen (afsluitwaarde, executiewaarde, leeftijd, etc.) op het aantal kwaliteitskenmerken waaraan wordt voldaan. Als eis voor het voldoen van een kwaliteitskenmerken stelt Independer dat de gewichten die zij aan de kenmerken van bepaalde producten toekennen groter of gelijk moeten zijn aan die van de aanvrager. In veel gevallen levert dit een rijtje op van een aantal producten waarbij alle producten voldoen. De laagste rente van dit rijtje wordt dan geselecteerd. Wanneer er geen enkel product is waarbij aan alle eisen van de aanvrager wordt voldaan, dan wordt er gekeken naar de laagste rente van de producten die aan één kenmerk niet voldoet. In sommige gevallen voldoet het beste product aan twee of meer kenmerken niet.

Het verschil tussen de werkelijke rente op dit moment en de laagste rente van de beste aanbieder zegt veel over de kwaliteit van een keuze. Een belangrijke veronderstelling is dat het rentevershil tussen de best scorende hypotheek en de hypotheek die hoort bij de hypotheekaanbieder door de tijd constant gebleven is. Wij kunnen dit op basis van de beschikbare data niet toetsen. Hiervoor is echter gedeeltelijk gecorrigeerd bij de uitkomsten door in tweede instantie een groter gewicht toe te kennen aan de hypotheeken in onze dataset die recenter zijn afgesloten.

Gestandaardiseerd verschil

In de bovenstaande variabele wordt het absolute verschil weergegeven, waarmee niets gezegd kan worden over de kans op een bepaalde afwijking. Door het verschil te delen door de standaardafwijking van de werkelijk rente, wordt de afwijking gewogen met de volatiliteit van de hypotheekrentes. Hiermee is het beter mogelijk aan te geven of een afwijking tussen de werkelijke rente en de beste rente groot of klein is.

Kenmerkenfit

Na het invoeren van de algemene hypotheekkenmerken en de kwaliteitseisen van een bepaalde geënquêteerde bij Independer, hebben we gezocht aan welk percentage van de kenmerken de huidige aanbieder voldoet. Onder voldoen verstaan we hetzelfde als hierboven.

Tabel 5.1 laat de gemiddelden en standaardafwijkingen zien van de verschillende kwaliteitsvariabelen voor aanvragers met of zonder tussenpersoon. Uit de kolom met variabele ‘verschil’ blijkt dat respondenten gemiddeld, met behoud van de door consumenten gewenste kwaliteit, een hypotheek hadden kunnen afsluiten met een rente die 32 basispunten lager lag. Gestandaardiseerd komt dit neer op een verschil van 53 basispunten. Aan respondenten is gevraagd aan te geven welke kenmerken zij in welke mate belangrijk vinden. Gemiddeld blijkt hun huidige hypotheek daar voor 91% aan te voldoen.

Tabel 5.1 Score op kwaliteitsmaatstaven: verschil advies tussenpersoon – direct writing

Tussenpersoon	Verschil	Kenmerkenfit	Gestandaardiseerd verschil
Ja	N=60	N=60	N=60
Gemiddeld	-0,39	0,89	-0,65
Standaard Afwijking	0,65	0,12	1,08
Nee (= direct writing)	N=58	N=58	N=58
Gemiddeld	-0,24	0,93	-0,40
Standaard Afwijking	0,26	0,11	0,44
Totaal	N=118	N=118	N=118
Gemiddeld	-0,32	0,91	-0,53
Standaard Afwijking	0,50	0,12	0,83
Significantie	0,11	0,12	0,11

Als we nu kijken naar het effect van het distributiekanaal van hypotheek op de kwaliteitsmaatstaven, dan blijkt voor alledrie de maatstaven het *direct-writing* kanaal beter te scoren. Deze uitkomst staat haaks op de verwachting dat een tussenpersoon een positieve bijdrage levert aan het keuzeprocess van de consument: op basis van deze veronderstelling zou je juist verwachten dat het tussenpersonen kanaal beter scoort dan het *direct-writing* kanaal.

Meer specifiek blijkt dat respondenten die geen gebruik hebben gemaakt van een tussenpersoon gemiddeld, met behoud van de door consumenten gewenste kwaliteit, een hypotheek hadden kunnen afsluiten met een rente die 24 basispunten lager lag. Dit verschil in rente is beduidend minder dan bij de respondenten die gebruik hebben gemaakt van een tussenpersoon. Zij hadden in de optimale situatie een hypotheek met behoud van de gewenste kwaliteit kunnen afsluiten waarvan de rente 39 basispunten lager ligt. Het verschil in rente tussen de gekozen hypotheek en de meeste ideale hypotheek is echter niet significant afwijkend tussen de groep consumenten die wel en de groep die niet gebruik heeft gemaakt van een tussenpersoon. Het significantieniveau ligt hierbij op 11-12% niveau (of 88-89%-niveau) hetgeen meestal niet als significant wordt gezien.¹⁵ In het geval van de variabele ‘kenmerkenfit’ blijkt dat de verschillen in kwaliteit tussen de groep die gebruikt heeft gemaakt van een tussenpersoon en de groep die dit niet heeft gedaan klein te zijn. Van de groep die gebruikt heeft gemaakt van een tussenpersoon

¹⁵ Normaliter wordt een significantieniveau van 5 of 10% gehanteerd. Dit wil zeggen dat met 95 of 90% zekerheid gesteld kan worden dat er een daadwerkelijk verschil bestaat tussen beide groepen. De weergegeven significantie is berekend uit een ANOVA-test.

blijkt de gekozen hypotheek gemiddeld genomen voor 89% te voldoen aan de gewenste hypotheek; voor de groep zonder een tussenpersoon bedraagt dit 93%. Het verschil is aanwezig maar niet significant.

Vanwege de consistente en eenduidige richting van de verschillen tussen de twee groepen en de boven genoemde verwachting dat tussenpersonen juist een toegevoegde waarde dienen te leveren aan consumenten ten opzichte van het *direct writing* kanaal zijn de gevonden resultaten desalniettemin opmerkelijk. Het resultaat uit de bovenstaande geteste hypothese wordt nogmaals bevestigd in de situatie dat de cases worden verwijderd die een combinatie laten zien van een lagere kwaliteit en een lagere rente.¹⁶

Tabel 5.2 Score op kwaliteitsmaatstaven: verschil advies tussenpersoon – direct writing (excl. cases met verschil > 0)

Tussenpersoon	Vershil	Kenmerkenfit	StVershil
Ja	N=56	N=56	N=56
Gemiddeld	-0,43	0,90	-0,72
Standaard Afwijking	0,65	0,12	1,09
Nee (= direct writing)	N=57	N=57	N=57
Gemiddeld	-0,25	0,93	-0,42
Standaard Afwijking	0,25	0,11	0,42
Totaal	N=113	N=113	N=113
Gemiddeld	-0,34	0,92	-0,57
Standaard Afwijking	0,50	0,11	0,83
Significantie	0,06	0,18	0,06

In Tabel 5.2 zijn de resultaten weergegeven nadat vijf cases zijn verwijderd uit de dataset. De uitkomsten bevestigen de resultaten van tabel 5.1, met dien verstande dat beide verschilvariabelen nu statistisch significante resultaten laten zien. Dat wil zeggen dat het geïdentificeerde verschil tussen de rente van de gekozen hypotheek en de meeste gunstige rente voor beide groepen (43 basispunten voor de groep met tussenpersoon om 25 basispunten voor de groep zonder tussenpersoon) significant verschillend is.

Bij de vergelijking van de gegevens uit de enquête met de gegevens uit de site van Independer dienen twee kanttekeningen gemaakt te worden. Een eerste kanttekening vormt de vergelijking van de gerealiseerde rente van de hypotheek uit de enquête met de gepubliceerde rentes die Independer hanteert. In werkelijkheid kunnen consumenten een korting bedingen op het gepubliceerde tarief waardoor de gerealiseerde rente lager uitvalt. In dit onderzoek kunnen wij hier echter niet adequaat voor corrigeren. Voor de conclusies die worden getrokken uit de resultaten zal dit evenwel geen gevolgen hebben indien verondersteld wordt dat de hoogte van de korting over de afgelopen jaren gelijk is gebleven. Dit lijkt een redelijke aanname te zijn.

¹⁶ In deze situatie worden een aantal cases verwijderd uit de dataset. Dit zijn de hypotheeknemers die in eerste instantie hebben aangegeven bij de keuze voor een hypotheek rekening te houden met bepaalde kenmerken van de hypotheek maar bij de daadwerkelijke keuze van de hypotheek gekozen hebben voor een hypotheek die niet aan al deze kenmerken voldoet. Zij hebben hier uiteindelijk gekozen voor een lagere rente in ruil voor een hypotheek die voldoet aan minder kenmerken dan ze vooraf wilden. In deze situatie is dus niets te zeggen over het verschil tussen de beste hypotheek die ze hadden kunnen kiezen en de uiteindelijk gekozen hypotheek.

In de tweede plaats worden de uiteindelijk gekozen hypotheek uit de enquête die in het verleden zijn afgesloten vergeleken met de optimale keuze volgens *Independer op dit moment*. In de tussentijd kunnen de onderlinge posities van de meest aantrekkelijke hypotheekaanbieders gewijzigd zijn, waardoor de vergelijking niet meer correct is. Wij hebben de bovenstaande analyses tevens uitgevoerd met een asymmetrische behandeling van de gegevens uit de enquête om gedeeltelijk aan deze kanttekening tegemoet te komen. Hierbij hebben wij een groter gewicht toegekend aan de hypotheek die recent zijn afgesloten dan aan de hypotheek die een langere tijd terug zijn afgesloten. De resultaten veranderen als gevolg van deze methode niet: ook dan is de kwaliteit van het advies tussen de groepen met en zonder tussenpersonen significant verschillend in het nadeel van de groep die door een tussenpersoon is geadviseerd.

Al met al kan, met bovenstaande kanttekeningen in het achterhoofd, worden geconcludeerd dat er sterke indicaties zijn dat tussenpersonen de consumenten geen betere *value for money* leveren en dat het er op lijkt dat zij juist het tegenovergestelde effect bewerkstelligen. Dit leidt tot de interessante vaststelling dat, hoewel 58% van de respondenten zijn of haar hypotheek via een tussenpersoon heeft verkregen, dit in veel gevallen niet de optimale keus lijkt te zijn geweest.

5.3 Informatievoorziening door tussenpersonen

De kwaliteit van het advies van een tussenpersoon wordt naast de afstemming van een hypotheek op de behoeften van de consumenten mede bepaald door een adequate informatievoorziening van tussenpersonen. Voor een potentiële consument blijkt redelijk veel onduidelijkheid te bestaan over voor welke hypotheekaanbieders een tussenpersoon bemiddelt. Van de 241 respondenten die een hypotheek via een tussenpersoon hebben afgesloten heeft maar 40% globaal gesproken een correct beeld voor wie de tussenpersoon bemiddelt. 22% (53 van de 241) weet niet of 'hun' tussenpersoon maar een gedeelte of alle aanbieders aanbiedt, en in 38% van de gevallen is het beeld dat bij de consument bestaat onjuist. Met uitzondering van de Hypotheker, Huis en Hypotheek en Hypotheekshop bieden de meeste tussenpersonen slechts een beperkt aantal aanbieders aan. Via deze tussenpersonen wordt 32% van de hypotheek afgesloten. Bij de consument bestaat vooral voor deze groep geen volledig beeld voor wie zij in feite bemiddelen.

6 Samenvatting en conclusies

De belangrijkste doelstelling van dit deelonderzoek is om inzicht te krijgen in de kwaliteit van het advies van tussenpersonen en of er sprake is van een bias in dit advies.

Voor het onderzoek hebben wij gebruik gemaakt van een aantal interviews met marktpartijen en van een consumentenenquête onder ruim 400 respondenten om zicht te krijgen op de kwaliteit van het advies ten aanzien van de keuze van de hypotheekvorm en de keuze van de hypotheekaanbieder.

De belangrijkste resultaten uit het onderzoek ter beantwoording van de in de inleiding gestelde vragen zijn:

- de beloningstructuren van tussenpersonen herbergen financiële prikkels, zoals hypotheek- en bonusprovisie, die het adviseren van complexe hypotheekproducten bevorderen en stimuleren tot het adviseren van hypotheeken van een beperkt aantal hypotheekaanbieders;
- op basis van de enquête kan geen uitsluitsel worden verschaft over het bestaan van een mogelijke aanbiedersbias, dat wil zeggen een vertekening in het advies van tussenpersonen naar bepaalde hypotheekaanbieders. Een grotere steekproef per tussenpersoon, met name ook voor de kleinere tussenpersonen, is nodig om statistisch verantwoorde resultaten te verkrijgen;
- op basis van de resultaten uit de enquête kan worden geconcludeerd dat er bij de advisering tussen complexe en niet-complexe hypotheeken sprake lijkt van hypotheekvormbias: consumenten die zijn geadviseerd door tussenpersonen kiezen vaker de meer complexe hypotheekproducten dan consumenten die direct bij hypotheekaanbieders een hypotheek afsluiten. Zowel bij banken als bij verzekeraars worden beleggingshypotheeken significant vaker afgesloten als consumenten geadviseerd zijn door tussenpersonen dan via het *direct writing* kanaal. 100% aflossingsvrije hypotheeken worden significant minder vaak afgesloten in het geval advisering door tussenpersonen heeft plaatsgevonden;
- het verschil tussen de meest gunstige hypotheek (laagste rente bij gewenste kwaliteit) en de daadwerkelijk gekozen hypotheek is, voor de gekozen hypotheekvorm, significant groter voor consumenten die zijn geadviseerd door tussenpersonen dan voor consumenten die direct een hypotheek bij een hypotheekaanbieder hebben afgesloten. Geconcludeerd kan worden dat er sterke indicaties zijn dat tussenpersonen de consumenten geen betere *value for money* leveren en dat het erop lijkt dat zij juist het tegenovergestelde effect bewerkstelligen;
- er bestaat onduidelijkheid en geen volledig beeld bij de consumenten voor welke hypotheekaanbieders tussenpersonen bemiddelen. In 60% van de gevallen weet men dit niet of is het bestaande beeld niet correct.

De bovenstaande resultaten laten zien dat het hypotheekadvies van tussenpersonen weinig waarde heeft. De aanwezige beloningsstructuur herbergt perverse prikkels om consumenten niet altijd de meeste geschikte hypotheekvorm en de beste hypotheekaanbieder te adviseren. De intransparantie van en onduidelijkheid over het aanbod van tussenpersonen versterkt de mogelijkheden om adviezen meer af te stemmen op de financiële voordelen van tussenpersonen dan op de situatie en wensen van de consument. Vergelijkbare conclusies zijn eerder getrokken op basis van empirisch onderzoek in het Verenigd Koninkrijk.

Bijlage 1: resultaten uit de consumentenenquête

Inleiding

In het kader van dit onderzoek naar marktwerking op de markt voor hypothecaire kredietverlening, en meer specifiek de kwaliteit van de advisering van tussenpersonen, is een enquête uitgevoerd onder mensen met een koopwoning en een hypotheek. Het doel van de consumentenenquête is om meer zicht te krijgen op de rol van tussenpersonen bij de bemiddeling tussen hypotheekaanbieder en consument. Aan de hand van de enquête kan een beter zicht op de kwaliteit van het advies van de tussenpersoon verkregen te worden.

Voor de enquête zijn ruim 700 mensen in en rondom VINEX-locaties benaderd waarvan 418 respondenten een koophuis en een hypotheek bezitten. Het grootste gedeelte van de vragen richt zich op deze groep respondenten. De keuze voor VINEX-locaties is naast praktische redenen ingegeven door de veronderstelling dat het aantal tussenpersonen vanwege de geografische focus beperkt zou blijven. In de praktijk bleek het aantal tussenpersonen te hoog te zijn om statistisch zinvolle uitspraken te doen per individuele tussenpersoon.

Voor het advies van tussenpersonen is het belangrijk om te beoordelen of de kenmerken van de ondervraagde consument mogelijk van invloed zijn op het gebruik van een tussenpersoon en / of de kwaliteit van het advies. Aan het einde van deze bijlage wordt nader beschreven of kenmerken zoals zoektijd en opleidingsniveau van invloed zijn op het gebruik van tussenpersonen. Uit de resultaten komt geen vertekend beeld naar voren van mogelijke endogene invloeden van de kenmerken van de consument op de keuze voor een tussenpersoon.

Resultaten van de enquête

In deze bijlage zijn de belangrijkste uitkomsten van de consumentenenquête vermeld. De vragenlijst behandelt de volgende onderwerpen:

- Wijze van informatieverzameling;
- De tussenpersoon en de keuze van de tussenpersoon;
- Hypotheekvorm, hypotheekaanbieder en de relatie met tussenpersonen;
- Kenmerken van de hypotheek;
- Kenmerken van de consument en de rol van tussenpersonen.

De resultaten worden hieronder puntsgewijs vermeld.

Wijze van informatieverzameling

Van de 418 respondenten hebben er 100 (24%) bij het kopen van een huis geen algemene informatie over hypotheekvormen en hypotheekaanbieders ingewonnen voordat een hypotheek werd afgesloten (zie tabel 1).

Tabel 1: Heeft u voor het afsluiten van uw hypotheek informatie ingewonnen?

	Aantal	Procentueel
Wel algemene informatie ingewonnen	318	76%
Geen algemene informatie ingewonnen	100	24%

De 318 ondervraagden die wel algemene informatie hebben ingewonnen over hypotheekvormen hebben verschillende bronnen gebruikt om deze informatie te vergaren. Algemene informatie werd door 85% van de respondenten ingewonnen door persoonlijk contact te zoeken met verschillende hypotheekaanbieders om zo antwoorden te krijgen op vragen en zich te laten informeren. Bij zo'n 21% vormde het internet een relevante informatiebron en voor 17% waren vrienden en familie een goed referentiekader. 11% van de respondenten hebben gebruik van de specialistische kennis waarin een aantal financiële tijdschriften voorziet. De Vereniging Eigen Huis tenslotte, heeft in voorlichting omtrent hypotheekvormen een kleine bijdrage geleverd, door vier van de 318 respondenten van informatie te voorzien (zie tabel 2).

Tabel 2: Op welke wijze heeft u informatie ingewonnen?

	Aantal	Procentueel
Internet	67	21
Vrienden, familie, kennissen	53	17
Bezoeken van en/of rondbellen bij aanbieders	269	85
Gespecialiseerde (financiële) tijdschriften	35	11
Vereniging Eigen Huis	4	1

Aan respondenten is tevens gevraagd hoeveel tijd zij hebben besteed aan het inwinnen van de algemene informatie over hypotheekvormen en –aanbieders. Het merendeel van de respondenten (61%) besteedt meer dan 8 uur aan het inwinnen van algemene informatie. 19% besteedt meer dan 24 uur aan het vergaren van algemene informatie (tabel 3).

Tabel 3: Aantal uren besteed aan inwinnen van informatie

Aantal uren	Aantal respondenten	%	% (cumulatief)
< 4uur	53	17	18
4-8 uur	63	20	39
8-16 uur	87	27	68
16-24 uur	41	13	81
> 24 uur	55	17	100
Weet niet	19	6	-
Totaal	318	100	

Tabel 4: Ingewonnen informatie naar hypotheekvorm uitgesplitst

	Informatie ingewonnen		Totaal	% informatie ingewonnen	
	Ja	Nee		Ja	Nee
Spaarhypotheek	97	22	119	82%	18%
Levenshypotheek	31	12	43	72%	28%
Beleggingshypotheek	60	17	77	78%	22%
Spaarbeleggingshypotheek	30	6	36	83%	17%
Effectenhypotheek	2	1	3	67%	33%
Annuïteitenhypotheek	9	9	18	50%	50%
Lineaire hypotheek	5	2	7	71%	29%
100% aflossingsvrije hypotheek	69	25	94	73%	27%
	303	94	397		

In tabel 4 is de hypotheekvorm uitgezet tegen het al dan niet inwinnen van algemene informatie. Er blijkt geen relatie te bestaan tussen het inwinnen van algemene informatie en de soort hypotheek die men afsluit.

Tabel 5: Hoeveel tijd is besteed aan de keuze van de hypotheek per hypotheekvorm? (in %)

	1 t/ 6 uur	8 t/m 15 uur	16 uur of meer	Weet niet	Totaal	Aantal waarnemingen
Spaarhypotheek	23,7	36,1	35,1	5,2	100	97
Levenshypotheek	29,0	45,2	22,6	3,2	100	31
Beleggingshypotheek	35,0	26,7	30,0	8,3	100	60
Spaarbeleggingshypotheek	20,0	26,7	43,3	10,0	100	30
Effectenhypotheek	100,0	0,0	0,0	0,0	100	2
Annuïteitenhypotheek	55,6	0,0	22,2	22,2	100	9
Lineaire hypotheek	20,0	0,0	60,0	20,0	100	5
100% aflossingsvrije hypotheek	37,7	30,4	30,4	1,4	100	69
Anders	14,3	28,6	57,1	0,0	100	7
Weet niet	12,5	50,0	25,0	12,5	100	8

In tabel 5 is per hypotheekvorm een procentuele verdeling van de hoeveelheid tijd besteed aan het inwinnen van informatie over hypotheekvormen en –aanbieders uiteengezet. Uit de percentages komt niet duidelijk naar voren dat consumenten meer tijd besteden aan het inwinnen van informatie voor de meer complexe hypotheekvormen dan voor de meer eenvoudige hypotheekvormen.

De tussenpersoon en keuze van tussenpersoon

Op het totaal van 418 respondenten heeft 42% van de consumenten een hypotheek direct afgesloten via de hypotheekaanbieder. Bij een kleine meerderheid (58%) heeft een tussenpersoon advies gegeven over de keuze van de hypotheek.

Tabel 6 geeft weer bij welke tussenpersonen de respondenten hun hypotheek hebben afgesloten. Slechts de belangrijkste tussenpersonen, in termen van afgesloten hypotheeken,

zijn opgenomen. De ketens nemen een belangrijk gedeelte van de markt in maar uit de resultaten blijkt dat respondenten gebruik maken van een groot aantal tussenpersonen.

Tabel 6: Bij welke tussenpersoon is hypotheek afgesloten

Tussenpersoon	Aantal	%
Huis en Hypotheek	12	5
Hypotheekshop	20	8
Hypotheeker	45	19
Wagner & Partners	15	6
Assurantietussenpersoon	19	8
Makelaar	5	2
Overig	125	52
Totaal	241	100

In 41% van deze gevallen waarin respondenten gebruik maakten van een tussenpersoon hadden zij vóór de hypotheekafsluiting al eerder zaken gedaan met deze tussenpersoon. De ervaringen met de tussenpersoon in het verleden speelden in 81% van deze gevallen een belangrijke tot zeer belangrijke rol bij het opnieuw gebruik maken van de diensten van die tussenpersoon (zie tabel 7).

Tabel 7: Relatie met tussenpersoon

	Tussenpersoon: bestaande relatie?	Vergelijking gemaakt tussen tussenpersonen
Ja	41%	51%
Nee	59%	49%

Ongeacht of respondenten al eerder zaken hadden gedaan met de tussenpersoon, heeft 123 van de 241 respondenten (51%) de mogelijkheden en informatie die verschillende tussenpersonen hen boden tegen elkaar afgewogen voordat zij besloten van wiens diensten gebruik gemaakt zou worden. Een kleine minderheid heeft zich beperkt tot informatie van één tussenpersoon en heeft geen vergelijking van tussenpersonen onderling uitgevoerd.

Van de respondenten die hun hypotheek via een tussenpersoon hebben afgesloten bleek het grootste gedeelte, namelijk 197 van deze 241 respondenten, op eigen initiatief contact gezocht te hebben met een tussenpersoon. In 53 van deze gevallen bleek advies van vrienden, familie of kennissen een reden om voor een bepaalde tussenpersoon te kiezen. In enkele gevallen zijn respondenten door de verkoper van het huis, de makelaar, de bouwer, dan wel de projectontwikkelaar geadviseerd om naar de tussenpersoon, waar gebruik van is gemaakt, te gaan (zie tabel 8).

Tabel 8: Wie heeft geadviseerd naar een de tussenpersoon te gaan?

N=241	Verkoper	Makelaar	Projectontwikkelaar	Bouwer	Niemand
Ja	5	30	4	5	197

Bij de hypotheekafsluiting via een tussenpersoon maakte 37% (89 van de 241) gebruik van de mogelijkheden om ook andere financiële producten af te sluiten. Zo sloten 31

respondenten tegelijkertijd een opstalverzekering, inboedelverzekering of glasverzekering af en kozen 32 van de 89 respondenten voor een levensverzekering. In totaal hebben 89 van de 241 respondenten (37%) naast een hypotheek een verzekering afgesloten bij de tussenpersoon.

Aan de respondenten die gebruik hebben gemaakt van een tussenpersoon is gevraagd of de gekozen tussenpersoon zaken doet met alle hypotheekaanbieders of met een beperkt aantal hypotheekaanbieders. Van de 241 respondenten antwoorden 120 (50%) dat hun tussenpersoon met alle aanbieders zaken doet, 68 respondenten (28%) dat met een beperkt aantal aanbieders zaken wordt gedaan en de rest, 53 respondenten (22%) weet het niet.

Wanneer deze antwoorden worden gekoppeld aan de daadwerkelijk gekozen tussenpersoon, dan volgt het onderstaande overzicht in tabel 9. Huis en Hypotheek, Hypotheekshop en de Hypotheker hebben op basis van de antwoorden uit de enquête de belangrijkste hypotheekaanbieders in de aanbieding; de overige tussenpersonen voeren maar een beperkt assortiment.

Tabel 9: Inzicht van klanten in de portefeuille van de tussenpersoon

Antwoord	Wel alle belangrijke aanbieders in portefeuille				Niet alle aanbieders	totaal
	Huis en Hypotheek	Hypotheekshop	Hypotheker	totaal	Overige tussenpersonen	
Ja	5	12	29	46	74	120
Nee	3	4	10	17	51	68
Weet niet	4	4	6	14	39	53
Totaal	12	8	45	77	164	241

Tabel 10: Vergelijking inzicht in aanbod van tussenpersonen en de werkelijkheid

	Aantal respondenten	%
Antwoord komt overeen met de werkelijkheid	97 (51+46)	40
Weet niet	53	22
Antwoord komt niet overeen met de werkelijkheid	91 (74+17)	38
Totaal	241	100

Wanneer de perceptie van respondenten over het aanbod van tussenpersonen met de werkelijkheid wordt gecombineerd blijken er grote verschillen te bestaan. Tabellen 9 en 10 tonen aan dat consumenten weinig op de hoogte zijn van de mogelijkheden die de door hen ingeschakelde tussenpersoon te bieden heeft. Slechts 40% verkeert in de juiste veronderstelling met betrekking tot de vraag of zijn/haar tussenpersoon zaken doet met alle hypotheekaanbieders. Daartegenover heeft 60% of geen inzicht in de portefeuille (22%) of zelfs een verkeerde voorstelling hieromtrent (38%).

Hypotheekvorm, hypotheekaanbieder en de relatie met tussenpersonen

In tabel 11 wordt een overzicht gegeven van de gekozen hypotheekvorm van consumenten. De spaarhypotheek blijkt de meest populaire hypotheekvorm te zijn, gevolgd door een 100% aflossingsvrije hypotheek en een beleggingshypotheek.

Tabel 11: Welke hypotheekvorm heeft uw hypotheek?

	Eerste hypotheek		Tweede hypotheek	
	Aantal	Percentage	aantal	
Spaarhypotheek	119	28	13	21
Levenshypotheek	43	10	3	5
Beleggingshypotheek	77	19	15	24
Spaarbeleggingshypotheek	36	9	-	
Effectenhypotheek	3	1	-	
Annuïteitenhypotheek	18	4	2	3
Lineaire hypotheek	7	2	-	
100% aflossingsvrije hypotheek	94	22	28	44
Anders	9	2	-	
Weet niet	12	3	2	3
Totaal	418	100	63	100

Bij het afsluiten van een tweede hypotheek blijkt een sterke hang naar de 100% aflossingsvrije hypotheek aanwezig.

Een interessante vraag is of de tussenpersoon de gekozen hypotheekvorm geadviseerd heeft. De keuze voor de vorm van de eerste hypotheek blijkt in vele gevallen overeenkomstig het advies van de tussenpersoon. In 27% van de gevallen (64 van de 241) wijkt de consument van het advies af en kiest hij voor een andere hypotheekvorm. In 72% van de gevallen wordt het advies van tussenpersonen gevolgd; 1% weet het niet meer. De keuze voor de tweede hypotheekvorm was in 76% van de gevallen geadviseerd door de tussenpersoon.

In tabel 12 worden de hypotheekaanbieders genoemd waarbij consumenten hun hypotheek hebben afgesloten. De resultaten bevestigen dat Rabobank marktleider is en laten zien dat algemene banken en verzekeringsmaatschappijen verantwoordelijk zijn voor het overgrote deel van de verstrekkingen. Mogelijk zijn de percentages marktaandeel enigszins vertekend omdat alleen respondenten in VINEX-locaties bevraagd zijn. Zo is het grote aandeel van Stad Rotterdam in het aantal verstrekkingen waarschijnlijk te verklaren uit het hoge aandeel van respondenten uit de regio Rotterdam.

Tabel 12: Wat is de hypotheekaanbieder van uw hypotheek?

	Aantal	Percentage
ABN AMRO	63	15
AEGON	14	3
Bouwfonds	10	2
Delta Lloyd	10	2
ING Bank	39	9
Nationale Nederlanden	33	8
Postbank	31	7
Rabobank	89	20
SNS Bank	20	5
Stad Rotterdam	30	7
Overig	79	22
Totaal	418	100

Noot: van de geïdentificeerde aanbieders zijn hier alleen aanbieders opgenomen waarvan 10 of meer respondenten een hypotheek van deze aanbieders hebben.

Van belang is op welke wijze de keuze voor bepaalde hypotheekaanbieder tot stand is gekomen. Van de gekozen hypotheekaanbieder blijkt deze in 90% (216 van de 241) van de gevallen door de tussenpersoon geadviseerd te zijn. Slechts in 19 van de 241 gevallen heeft de tussenpersoon geen advies gegeven over een specifieke hypotheekaanbieder; in zes gevallen heeft een consument een andere hypotheekaanbieder gekozen dan de tussenpersoon geadviseerd heeft. Hieruit blijkt de belangrijke rol die een tussenpersoon speelt bij de keuze van de hypotheekaanbieder.

Via de consumentenenquête is getracht de hypothese te testen of consumenten die door tussenpersonen zijn geadviseerd significant vaker complexe hypotheekvormen hebben gekozen. In tabel 13 is het verband weergegeven tussen de gekozen hypotheekvorm en *direct writing* versus tussenpersoon, ofwel de soort hypotheek uitgesplitst naar het al dan niet gebruik maken van tussenpersonen. De resultaten laten interessante uitkomsten zien. Beleggingshypotheek worden significant vaker door tussenpersonen te worden geadviseerd in vergelijking met advies via het *direct writing* kanaal.¹⁷ Levenshypotheek worden eveneens vaker geadviseerd door tussenpersoon.¹⁸ 100% aflossingsvrije hypotheek worden significant vaker (significantieniveau van 5%) veelal via het *direct writing* kanaal afgesloten. Verder valt op dat, conform bekende gegevens over verstrekte hypotheek in Nederland, er ook relatief weinig ander niet-complexe hypotheek (lineaire en annuïteitenhypotheek) via tussenpersonen worden verstrekt. Via het *direct writing* kanaal worden deze hypotheek echter relatief vaker verstrekt. Dit resultaat sluit aan bij de incentive-structuur van tabel 2.1, waaruit bleek dat het voor tussenpersonen lucratiever is om complexe hypotheek aan te bieden. Op basis van tabel 4.1 kan geconcludeerd worden dat de via tussenpersonen afgesloten hypotheek relatief vaak complex zijn vergeleken met het *direct writing* kanaal (74% ten opzichte van 56%).

¹⁷ Hiervoor is de t-toets uitgevoerd om te achterhalen of betrouwbaarheidsintervallen elkaar overlappen. Bij een significantieniveau van 95% blijkt dit niet het geval te zijn. Tussenpersonen adviseren relatief vaker beleggingshypotheek.

¹⁸ Er is geen sprake van een significant verschil bij een significantieniveau van 95%, maar bij een significantieniveau van 10% wordt de hypothese dat tussenpersoon vaker levenshypotheek adviseren niet meer verworpen.

Tabel 13: Verband tussen het al dan niet gebruiken van een tussenpersoon en de soort hypotheek

Soort hypotheek	Wel tussenpersoon		Geen tussenpersoon	
	aantal	%	aantal	%
<i>Complexe hypotheek, waaronder</i>	179	74	99	56
Spaarhypotheek	64	26,6	55	31,1
Levenshypotheek	29	12,0	14	7,9
Beleggingshypotheek	63	26,1	14	7,9
Spaarbeleggingshypotheek	21	8,7	15	8,5
Effectenhypotheek	2	0,8	1	0,6
<i>Niet-complexe hypotheek, waaronder</i>	51	21	68	38
Annuïteitenhypotheek	6	2,5	12	6,8
Lineaire hypotheek	2	0,8	5	2,8
100% aflossingsvrije hypotheek	43	17,8	51	28,8
<i>Anders/ weet niet</i>	11	5	10	6
Totaal	241	100	177	100

De constatering dat complexe hypotheekvormen vaker worden gekozen in het geval een tussenpersoon heeft geadviseerd (en vice versa in het geval van 100% aflossingsvrije hypotheekvormen) kan mogelijk het resultaat zijn van een vertekening in het gebruik van tussenpersonen als distributiekanaal. Een vertekening kan optreden doordat verzekeraars in verhouding tot banken veel vaker tussenpersonen gebruiken voor het distribueren van hypotheekvormen en omdat het meer voor de hand ligt dat verzekeraars met name complexe hypotheekvormen aanbieden.

Tabel 14 geeft dezelfde cijfers als tabel 13, maar dan uitgesplitst naar soort hypotheekaanbieder. Uit de tabel blijkt dat een deel van het effect van tabel 13 wordt tenietgedaan, maar dat zowel wanneer uiteindelijk bij een bank de hypotheek is afgesloten als dat uiteindelijk bij een verzekeraar de hypotheek is afgesloten, via tussenpersonen significant vaker een complexe hypotheekvorm wordt gekozen. Voor individuele hypotheekproducten blijkt dat met name via tussenpersonen relatief veel beleggingshypotheekvormen worden afgesloten en dat er ongeveer evenveel levenshypotheekvormen via een tussenpersoon worden afgesloten als via *direct writing*.

Tabel 14: Mate van gebruik van een tussenpersoon, per hypotheekvorm en hypotheekaanbieder

Soort hypotheek	Aanbieder is bank		Aanbieder is verzekeraar	
	Wel (%)	Niet (%)	Wel (%)	Niet (%)
<i>Complexe hypotheek, waaronder</i>	66	55	82	70
Spaarhypotheek	22,8	32,2	28,2	26,1
Levenshypotheek	7,0	6,3	16,5	17,4
Beleggingshypotheek	27,2	6,3	27,2	21,7
Spaarbeleggingshypotheek	7,0	9,1	10,7	4,3
Effectenhypotheek	1,8	0,7	0,0	0,0
<i>Niet-complexe hypotheek, waaronder</i>	29	40	14	30
Annuïteitenhypotheek	3,5	6,3	1,0	4,3
Lineaire hypotheek	1,8	3,5	0,0	0,0
100% aflossingsvrije hypotheek	23,7	30,0	12,6	26,1
<i>Anders/ weet niet</i>	5	5	4	0
Totaal	100	100	100	100

Tabel 15: Verband tussen de hypotheekaanbieder en de soort hypotheek

	Spaar	Levens	Annuïteit	Belegging	Aflossings-vrij	Lineair	Spaar-belegging	Effecten
ABN	16	8	4	8	12	0	9	1
AMRO								
Aegon	6	1	0	3	2	0	1	0
Bouwfonds	5	1	0	1	1	0	1	0
Delta Lloyd	3	2	0	2	0	0	2	0
ING	6	3	1	11	11	2	2	2
Nationale Nederland en	8	5	0	11	6	3	0	0
Postbank	11	0	3	6	8	1	1	0
Rabobank	29	3	3	7	26	3	6	0
SNS	5	1	1	5	4	1	2	0
Stad Rotterdam	8	8	0	8	3	0	2	0

* Enkel die hypotheekaanbieders die tien of meer hypotheeklen hebben verstrekt binnen de groep respondenten is in aanmerking genomen

In tabel 16 wordt het verband tussen de belangrijkste hypotheekaanbieders en de hypotheekvorm uiteengezet. De cijfers laten weinig spectaculaire of verrassende resultaten zien.

Tabel 16: Bij welke hypotheekaanbieders zijn de verschillende gekozen hypotheekvormen afgenomen (in %)

	Banken	Verzekeraars	Overig	Totaal	Aantal waarnemingen
Spaarhypotheek	60,5	29,4	10,1	100	119
Levenshypotheek	39,5	48,8	11,6	100	43
Beleggingshypotheek	51,9	42,9	5,2	100	77
Spaarbeleggingshypotheek	58,3	33,3	8,3	100	36
Effectenhypotheek	100,0	0,0	0,0	100	3
Annuïteitenhypotheek	72,2	11,1	16,7	100	18
Lineaire hypotheek	100,0	0,0	0,0	100	7
100% aflossingsvrije hypotheek	74,5	20,2	5,3	100	94
Anders	66,7	33,3	0,0	100	9
Weet niet	66,7	8,3	25,0	100	12
Totaal gemiddeld	61,5	30,1	8,4	100	418

In tabel 16 is het verband tussen hypotheekvorm en hypotheekaanbieders weergegeven door de hypotheekaanbieders te groeperen naar banken, verzekeraars en overige aanbieders (o.a. pensioenfondsen en bouwfondsen). Van de meest gekozen hypotheekvormen worden spaarhypotheeklen en 100% aflossingsvrije hypotheeklen grotendeels aangeboden door banken. Levenshypotheeklen en beleggingshypotheeklen worden relatief vaak van verzekeraars betrokken.

Tabel 17: relatie tussen aanbieder en tussenpersoon in procenten

Soort hypotheek	Wel tussenpersoon (%)	Geen tussenpersoon (%)
ABN AMRO	51	49
Aegon	79	21
Bouwfonds	100	0
Delta Lloyd	90	10
ING	62	38
Nationale Nederlanden	79	21
Postbank	71	29
Rabobank	15	85
SNS	55	45
Stad Rotterdam	87	13

Tabel 17 biedt voor de grootste hypotheekaanbieders inzicht in de wijze waarop zij hun hypotheekproducten distribueren. Met uitzondering van Bouwfonds gebruiken hypotheekaanbieders meerdere kanalen om het product aan de man te brengen. Een enkele hypotheekaanbieder, zoals Rabobank, richt zich meer op *direct writing*, terwijl de meeste aanbieders intensief gebruik maken van tussenpersonen.

Tabel 18: Afgesloten hypotheeken uitgesplitst naar soort aanbieder en gebruik tussenpersoon

Tussenpersoon	Banken	%	Verzekeraars	%	Overig	%	Totaal	%
Ja	114	44,4	103	81,7	24	68,6	241	57,7
Nee	143	55,6	23	18,3	11	31,4	177	42,3
Totaal	257	100	126	100	35	100	418	100

In tabel 18 is een onderscheid gemaakt naar het gebruik van tussenpersonen als distributiekanaal voor de verschillende soorten hypotheekaanbieders. Verzekeraars maken veel meer gebruik van tussenpersonen dan banken voor het distribueren van hun hypotheeken.

Tabel 19: Relatie soort hypotheek en landelijke ketens van tussenpersonen, dan wel plaatselijk opererende kleinere tussenpersonen

Soort hypotheek	Aantal bij keten	Aantal bij niet keten	% bij keten	% bij niet keten
Spaarhypotheek	28	36	33	25
Levenshypotheek	8	21	9	15
Beleggingshypotheek	24	39	28	27
Spaarbeleggingshypotheek	7	14	8	10
Effectenhypotheek	1	1	1	1
Annuïteitenhypotheek	1	5	1	3
Lineaire hypotheek	0	2	0	1
100% aflossingsvrije hypotheek	17	26	20	18
Totaal	86	144	100	100

* als keten worden aangemerkt Huis en Hypotheek, Hypotheekshop, Hypotheker en Wagner& Partners

In tabel 19 wordt een uitsplitsing gemaakt van de verstrekking van hypotheekvorm over de ketens aan tussenpersonen en de ‘losse’ tussenpersonen. Globaal genomen zijn weinig verschillen in advisering te ontwaren. Ketens adviseren vaker een spaarhypotheek, de overige tussenpersonen adviseren meer levenshypotheeken.

Kenmerken van de hypotheek (rentebedenktijd, instap/prolongatie en oversluiten)

Van de mogelijkheid tot rentebedenktijd bij het afsluiten van een hypotheekvorm heeft de meerderheid geen gebruik gemaakt. Slechts 29% (123 van 418) van de ondervraagden heeft van een rentebedenktijd gebruik gemaakt. Op het moment van de enquête blijkt dat bij 90% van de 123 respondenten het rentetarief inmiddels vast te staan.

Een groot deel van de respondenten is niet geheel op de hoogte van de renteaspecten van de hypotheek. Het verschil tussen een instaptarief en de prolongatierente is bij 64% (268 van de 418) onbekend. Maar een klein gedeelte van de respondenten is dus op de hoogte van een verschil tussen het instap- en prolongatietarief. Hierbij dient aangetekend te worden dat een meerderheid van de aanbieders dit onderscheid niet maakt.

Bij de groep die op de hoogte was van het verschil hiertussen en gebruik maakten van een tussenpersoon, verzuimde de tussenpersoon in ruim 20% de consument te attenderen op een mogelijke verhoging van het rentetarief aan het einde van de rentevaste periode. Van de groep die kennis had van deze mogelijkheid liet een meerderheid deze kennis echter geen belangrijke rol spelen bij de keuze voor het hypotheekproduct (in 55% van de gevallen speelden het geen rol).

Aan alle respondenten is gevraagd of zij in het verleden wel eens een hypotheek heeft meegenomen en/of overgesloten. 284 van de 418 respondenten blijken dit (nog) niet gedaan te hebben. Echter 36 van hen (13%) heeft deze mogelijkheid wel eens overwogen; in 72% van deze gevallen is gebruik gemaakt van een adviseur, vaak de tussenpersoon (62% of 16 van de 26) maar ook door een medewerker van de hypotheekaanbieder (27%) of een assurantiepersoon (11%). Het besluit om toch af te zien van een overstap of van het meenemen van de hypotheek had de volgende oorzaken (zie tabel 20)

Tabel 20: Reden(en) om hypotheek niet over te sluiten of mee te nemen

Reden	Aantal	Percentage
Te hoge overstapkosten	13	36%
Te veel poespas	3	8%
Op afraden van de tussenpersoon	6	17%
Geen voordeel	4	11%
Uiteindelijk andere hypotheekvorm gekozen	1	3%
Niet verhuisd/ andere woning gekozen	3	8%
Gekozen voor een nieuwe hypotheek	2	6%
Anders	4	11%
	36	100%

Specifiek in de gevallen van oversluiting van de hypotheek hebben 44 van de 64 respondenten (69%) gebruik gemaakt van een professionele adviseur. Naast de medewerkers van de hypotheekaanbieders (39%) en de assurantietussenpersoon (20%) werd hiervoor vaak de hulp van een tussenpersoon ingeroepen, namelijk in 34% van de gevallen. Als belangrijkste redenen voor de oversluiting gaven de respondenten de volgende redenen op (zie tabel 21)

Tabel 21: Reden(en) voor oversluiting hypotheek

Hoger bedrag i.v.m. overwaarde	8	12%
Lager rentetarief	22	34%
Meer gunstige voorwaarden (niet rente)	2	3%
Verandering persoonlijke financiële situatie	4	6%
Verhuizing	25	39%
Anders	4	6%
	64	100%

Specifiek in de gevallen van meenemen van de hypotheek hebben respondenten in 57 van de 86 gevallen gebruik gemaakt van een professionele adviseur, in de meeste gevallen (namelijk 23 oftewel 40%) zijnde de tussenpersoon. Vervolgens in orde van belangrijkheid de medewerker van de hypotheekaanbieder (33%) en de assurantiepersoon (18%) en in mindere mate de makelaar (7%). Het advies van deze tussenpersoon speelde in 86% van de gevallen een invloedrijke rol bij de beslissing tot meenemen van de hypotheek.

Kenmerken van de consument en de rol van tussenpersonen

De rol van tussenpersonen bij de keuze van de hypotheekvorm en de hypotheekaanbieder dient mogelijk genuanceerd te worden in het geval de groepen consumenten die wel en niet gebruik maken van een tussenpersoon heterogeen zijn. Wij kijken naar twee elementen die een mogelijke heterogeniteit kunnen aantonen.

Tabel 22: Onderverdeling naar tijd voor inwinnen van informatie uitgesplitst voor het al dan niet gebruik van tussenpersonen

Tijd van inwinnen	Ja	Nee	% ja	% nee
1 t/m 6 uren	56	39	28,9	31,5
8 t/m 15 uren	58	42	29,9	33,9
16 of meer uren	73	31	37,6	25,0
weet niet	7	12	3,6	9,7
Totaal	194	124	100	100

In tabel 22 is het verband tussen de tijdsduur van het inwinnen van informatie en het gebruik van tussenpersonen uiteengezet. Uit het overzicht blijkt dat de gemiddelde tijdsduur van het inwinnen van informatie lichtelijk hoger is voor consumenten die gebruik hebben gemaakt van een tussenpersoon dan voor consumenten die geen gebruik hebben gemaakt. In theorie zou je verwachten dat het verband omgekeerd is. Ook blijkt

uit de resultaten van de consumentenenquête dat consumenten die advies hebben ingewonnen bij tussenpersonen relatief vaker algemene informatie hebben ingewonnen.

Tabel 23: gebruik van tussenpersonen onderverdeeld naar opleidingsgraad

Opleiding	Ja	Nee	% ja	% nee
Basis	1	1	0,4	0,6
LBO	27	19	11,2	10,7
MBO	72	49	29,9	27,7
VWO	5	1	2,1	0,6
HBO	93	71	38,6	40,1
WO	40	34	16,6	19,2
Wil niet zeggen	3	2	1,2	1,1
Totaal	241	177	100	100

Een andere aspect om de heterogeniteit van de groep mensen die wel of niet gebruik maken van een tussenpersoon vormt de opleidingsgraad van consumenten. In tabel 23 is het verband tussen de opleidingsgraad en het gebruik van tussenpersonen uiteengezet. De resultaten laten zien dat er slechts kleine verschillen bestaan in opleidingsniveau tussen de groep die wel en de groep die geen gebruik heeft gemaakt van een tussenpersoon. Hoger opgeleiden komen iets meer voor in de groep die geen gebruik maakt van tussenpersonen, terwijl lager opgeleiden iets meer voorkomen in de groep die wel gebruik maakt van een tussenpersoon. Anders gezegd, het gebruik van tussenpersonen neemt slechts zeer beperkt af naarmate de opleidingsgraad stijgt (van 59% voor LBO [27 uit 46] tot 54% voor WO [40 uit 74]).

Bijlage 1 Criteria ter beoordeling advies

Een goed advies maakt consumenten bewust van de kosten en de risico's van het nemen van de verschillende soorten hypotheek. Daarnaast wordt consumenten gewezen op de voorwaarden waaronder hypotheek worden afgesloten en de aanwezige opties. Voor de beoordeling van de kwaliteit van de gekozen hypotheek zijn de onderstaande onderdelen relevant:

1. Aflossingsmogelijkheden
2. Rentefaciliteiten
3. Mogelijkheden tot het verhogen van de hypotheek in de toekomst
4. Aanwezigheid en invulling van een verhuisregeling
5. Aanwezigheid en invulling van een nieuwbouwregeling

De relevante vragen die gesteld dienen te worden bij het geven van advies over hypotheek worden hieronder vermeld.

Ad 1: aflossingsmogelijkheden

In de hypotheekvoorwaarden wordt aangegeven of het mogelijk is om versneld af te lossen en tegen welke voorwaarden dat kan. De belangrijkste voorwaarden met betrekking to versneld aflossen zijn:

- Hoeveel kan per jaar boetevrij worden afgelost?
- Wat is het minimale bedrag dat moet worden afgelost?
- Hoe lang van tevoren moet een extra aflossing worden aangekondigd?
- Is de boete bij te veel aflossen gelijk aan de contante waarde van het rentevershil?
- Vervalt de topopslag op de rente na aflossing van de top?

Ad 2: rentefaciliteiten

In de hypotheekvoorwaarden wordt aangegeven welke rentefaciliteiten worden geboden. De belangrijkste voorwaarden zijn:

- Krijgen consumenten bericht van rentestijging tijdens instaprente?
- Wat is de renterespjectermijn?
- Tegen betaling contante waarde rentevershil naar dagrente
- Is rentebedenktijd mogelijk?
- Is rentemiddeling mogelijk?
- Is bij verlenging instaprente mogelijk?
- Is instaprente mogelijk?
- Is variabele rente mogelijk?
- Is rente met bandbreedte mogelijk?

Ad 3: mogelijkheden tot het verhogen van de hypotheek in de toekomst

In de hypotheekvoorwaarden wordt aangegeven welke mogelijkheden consumenten hebben om in de toekomst het hypotheekbedrag te verhogen. Dit is belangrijk wanneer

consumenten in de toekomst bijvoorbeeld een verbouwing op deze wijze wil financieren.

De belangrijkste voorwaarden zijn:

- Wat is de minimum heropname?
- Geldt een renteopslag voor een tweede hypotheek?
- Hoe hoog is de maximale tweede hypotheek?
- Kosten heropname van afgeloste bedragen?
- Wordt bij een tweede hypotheek uitgegaan van de nettoschuld van de eerste hypotheek?
- Is een hogere hypothecaire inschrijving mogelijk?
- Is er een maximum verbonden aan de hoogte van de hypothecaire inschrijving?

Ad 4: aanwezigheid en invulling van een verhuisregeling

In de hypotheekvoorwaarden wordt aangegeven welke regelingen er gelden wanneer consumenten in de toekomst verhuizen. De belangrijkste voorwaarden zijn:

- Krijgen consumenten korting op de afsluitprovisie van de nieuwe hypotheek?
- Binnen hoeveel maanden moet de nieuwe akte getekend worden?
- Wordt de oude rente gemiddeld met de nieuwe rentevaste periode?
- Kan de oude rentevaste periode afgemaakt worden?
- Doorgeven van de hypotheekvoorwaarden mogelijk?

Ad 5: aanwezigheid en invulling van een nieuwbouwregeling

Wanneer een nieuwbouwwoning wordt gekocht gelden er vaak speciale voorwaarden. De belangrijkste voorwaarden zijn:

- Gelden er speciale nieuwbouwtarieven?
- Wat is de rentevergoeding op bouwdepot?
- Wat is de geldigheidstermijn offerte?
- Hoeveel maanden bedraagt de maximale looptijd overbrugging?