

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 2237

Vragen van de leden **Van der Linde** en **Koerhuis** (beiden VVD) aan de Ministers van Financiën en van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over *het bericht «Huizenkoper bij bank duizenden euro's duurder uit dan bij onafhankelijk adviseur»* (ingezonden 1 mei 2018).

Antwoord van Minister **Hoekstra** (Financiën) mede namens de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (ontvangen 29 mei 2018)

#### Vraag 1

Kent u het bericht «Huizenkoper bij bank duizenden euro's duurder uit dan bij onafhankelijk adviseur»?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ja.

#### Vraag 2

Wat zijn de effecten van de beschreven situatie op starters en huizenzoekers? Hoeveel mensen zijn hierdoor duurder uit?

#### Antwoord 2

In het bericht wordt verwezen naar de uitkomsten van een onderzoek van Hypotheekonderzoek.nl in opdracht van Van Bruggen Adviesgroep. Van Bruggen Adviesgroep is een zelfstandig (hypotheek-)advieskantoor. Hypotheekonderzoek.nl is gelieerd aan Nationale Hypotheekbond B.V., die beschikt over een vergunning om te bemiddelen en te adviseren in hypothecair krediet.

Aan dit onderzoek hebben 382 consumenten meegedaan die in 2016 of 2017 een hypotheek hebben afgesloten of gewijzigd. Uit dit onderzoek, een vragenlijst die consumenten hebben ingevuld, komt naar voren dat consumenten die een nieuwe hypotheek bij een bank afsluiten gemiddeld 0,67% meer hypotheekrente betalen dan de scherpste aanbieding in de markt. Als de consument een hypotheek afsluit via een zelfstandig adviseur is het verschil met de scherpste aanbieding in de markt kleiner: 0,3%. Daarnaast wordt in dit onderzoek vastgesteld dat consumenten die hun hypotheek direct bij een bank afsluiten, gemiddeld € 800 minder voor het

<sup>1</sup> <http://www.amweb.nl/financiele-planning/nieuws/2018/04/huizenkoper-bij-bank-duizenden-euros-duurder-uit-dan-bij-onafhankelijk-adviseur-101110308>

hypotheekadvies betalen dan consumenten die het advies bij een zelfstandig adviseur inwinnen.

Wat de effecten zijn van deze verschillen voor starters en huizenzoekers is mij niet bekend. Het staat een consument vrij zelf een adviseur te kiezen die adviseert over een passende hypotheek. Advies kan worden gegeven door een zelfstandige adviseur of door een adviseur in dienst van een kredietaanbieder zoals een bank. Ook kunnen consumenten ervoor kiezen zonder tussenkomst van een adviseur een hypotheek af te sluiten. In de onderzoeksgroep kiest naar verluidt 30% van de consumenten ervoor om advies in te winnen bij een bank en 62% kiest voor een zelfstandige adviseur. De toegevoegde waarde van een zelfstandig adviseur is onder meer gelegen in het breder kunnen vergelijken van hypotheeken die in de markt worden aangeboden.

Voor de meeste consumenten is niet alleen de hoogte van de hypotheekrente relevant bij de keuze van de hypotheek, maar vinden zij het ook belangrijk dat de hypotheekvoorwaarden passen bij hun persoonlijke situatie. Consumenten kunnen bijvoorbeeld meer belang hechten aan specifieke voorwaarden (zoals flexibiliteit met betrekking tot de mogelijkheid tot het doen van extra aflossingen, de mogelijkheid de hypotheek mee te nemen bij een verhuizing of een langere geldigheid van de hypotheekofferte) in plaats van de laagste prijs. Hoeveel consumenten om deze reden «duurder uit zijn» is niet bekend. Ook kunnen advieskosten hoger zijn als de klantsituatie complexer is. Het is belangrijk dat financiële dienstverleners duidelijk zijn over de aard van de dienstverlening, zodat consumenten weten wat zij kunnen verwachten. Een hypotheekadviseur dient het advies te baseren op de relevante informatie over de situatie en de wensen van de klant.

### Vraag 3

Kunt u een overzicht geven van de afsluitkosten van de hypotheekadviseurs en die van de hypotheekverstrekkende banken?

### Antwoord 3

Nee, de rijksoverheid houdt geen overzicht bij van de afsluitkosten van de verschillende hypotheekadviseurs en kredietaanbieders. Veel zelfstandige hypotheekadviseurs en banken publiceren hun adviestarieven op hun website. Daarnaast zijn er vergelijkingssites waar de tarieven van de verschillende adviseurs kunnen worden vergeleken.

Een adviseur dient de consument altijd vooraf te informeren over de kosten van zijn dienstverlening door middel van het dienstverleningsdocument. Het dienstverleningsdocument bevat onder andere de volgende informatie:

- of de adviseur adviseert op basis van een objectieve analyse;
- of de adviseur een contractuele verplichting heeft om uitsluitend voor één of meer aanbieders te adviseren;
- of de adviseur uitsluitend eigen producten adviseert;
- de gemiddelde kosten die per advies in rekening worden gebracht.

Door middel van het dienstverleningsdocument kan de consument verschillende financiële dienstverleners met elkaar vergelijken. Uit de evaluatie van het provisieverbod bleek dat de effectiviteit van het dienstverleningsdocument voor verbetering vatbaar is. Daartoe onderzoek ik momenteel de mogelijkheden. In de Kamerbrief over de vervolgacties na de evaluatie van het provisieverbod zal ik u hierover nader informeren.

### Vraag 4

Kunt u de resultaten uit dit artikel bevestigen? Hebt u meer cijfers of een overzicht van hoeveel mensen kiezen voor financiële producten van slechts één geldverstrekker? Zo ja, kunt u deze geven?

### Antwoord 4

Het onderzoek van hypotheekonderzoek.nl is gebaseerd op antwoorden die 382 consumenten hebben gegeven aan het online panel van Panelclix. Enkel de samenvatting van dit onderzoek is openbaar gemaakt. Ik kan de resultaten van dit onderzoek niet bevestigen.

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) heeft voor haar Consumentenmonitor<sup>2</sup> in het voorjaar 2017 onderzocht via welk kanaal consumenten hun hypotheek afsluiten. Uit dit onderzoek kwam naar voren dat in het eerste kwartaal van 2017 64% van de consumenten een hypotheek afsloot via de zelfstandig adviseur, 31% via een bank, en 2% rechtstreeks via een verzeekerder. Daarnaast concludeerde onderzoeksbureau Decisio in haar onderzoek naar de markteffecten van het provisieverbod dat er een lichte trendmatige groei te zien is van het intermediaire kanaal ten koste van het bankkanaal.

#### Vraag 5 en 6

Is er sprake van te weinig concurrentie op deze markt en ziet u de negatieve gevolgen voor afnemers van financiële producten, zoals hypotheeklen, indien er te weinig aanbod is?

Wat doet het kabinet, en wat is het kabinet nog van plan te doen om de concurrentie in de markt te bevorderen?

#### Antwoord 5 en 6

Ik heb geen signalen dat er onvoldoende concurrentie is op de Nederlandse hypotheekmarkt. Bovendien houdt de Autoriteit Consument & Markt ook toezicht op financiële ondernemingen zich aan de mededingingsregels houden. Op dit moment zijn er ruim 40 hypotheekaanbieders op de markt. De hoogte van de rentetarieven voor de verschillende rentevaste perioden zijn bekend en ook de meeste hypotheekvoorwaarden zijn met elkaar te vergelijken. Daarnaast worden de advieskosten transparant gemaakt door middel van het dienstverleningsdocument. Zoals ik eerder aan de Kamer heb medegedeeld<sup>3</sup> ga ik onderzoeken hoe de informatie uit het dienstverleningsdocument beter kan aansluiten op wat klanten nodig hebben om vormen van dienstverlening en verschillende dienstverleners te vergelijken. Daarbij zal ik ook in gesprek gaan met vergelijkingsites om te bezien of zij hierin een rol zouden kunnen spelen. Hierop zal ik terugkomen in de brief waarin ik de vervolgstapen na de evaluatie van het provisieverbod uitwerk.

#### Vraag 7

Bent u van mening dat de transparantie in de hypotheekmarkt momenteel nog onvoldoende is? Zo nee, hoe verklaart u de resultaten van het artikel? Zo ja, welke maatregelen gaat u nemen om de transparantie in de markt te bevorderen?

#### Antwoord 7

Uit het onderzoek van hypotheekonderzoek.nl komt naar voren dat consumenten die een nieuwe hypotheek rechtstreeks afsluiten bij de bank meer rente betalen dan via een zelfstandig hypotheekadviseur. Het onderzoek laat ook zien dat 62% van de consumenten hun hypotheek afsluit via een zelfstandig adviseur, 30% doet dit via een adviseur verbonden aan een bank, en 8% sluit de hypotheek af zonder adviseur. Hieruit maak ik niet op dat er onvoldoende transparantie is op de hypotheekmarkt. Zoals eerder opgemerkt staat het de consument vrij om zelf een keuze te maken via welk kanaal hypotheekadvies wordt ingewonnen en is de adviseur verplicht om de consument via het dienstverleningsdocument te informeren over het aantal producten die in het advies vergeleken wordt.

#### Vraag 8

Bent u van mening dat de horizontale integratie bij banken hierin nog een rol speelt? Deelt u de mening dat de integratie van hypotheekverlening en makelaarsdiensten beide diensten kan schaden en nadelig kan uitpakken voor de klant?

#### Antwoord 8

Ik heb op dit moment ten aanzien van beide vragen geen signalen.

<sup>2</sup> <https://www.afm.nl/~/-/profmedia/files/consumentenmonitor/2017/hypotheek-q1q2-2017.pdf>

<sup>3</sup> Kamerstuk 32 545 nr. 74

Vraag 9

Staat u nog achter uw antwoorden op eerder gestelde vragen van het lid Koerhuis over het bericht «Hypotheekkeurslijf nekt starters en senioren», waarbij u het van belang achtte dat consumenten toegang hebben tot verantwoorde hypotheekstrekking? Bent u van mening dat dit ook betekent dat mensen gemakkelijk en voldoende inzicht zouden moeten hebben tot de voorwaarden van de verschillende hypotheekverstrekkers?

Antwoord 9

Ja, ik vind het nog steeds van belang dat consumenten toegang hebben tot verantwoorde hypotheekverstrekking. Ook deel ik het standpunt dat mensen eenvoudig de voorwaarden en tarieven van de verschillende hypotheekverstrekkers moeten kunnen vergelijken. Met behulp van adviseurs/bemiddelaars en vergelijkingssites kunnen consumenten tegenwoordig de voorwaarden en tarieven van verschillende hypotheeken vergelijken.

Vraag 10

Deelt u de mening dat bij het kiezen van de juiste hypotheek het belang van een transparante markt voorop staat, zodat de afnemers van de hypotheeken de beste en goedkoopste keuze kunnen maken?

Antwoord 10

Ik vind het belangrijk dat consumenten correcte en duidelijke informatie op een effectieve manier tot hun beschikking krijgen, of kunnen krijgen via hun adviseur, zodat consumenten de verschillende hypotheeken adequaat kunnen beoordelen en tot een goede keuze kunnen komen. De goedkoopste hypotheek hoeft niet altijd de best passende hypotheek te zijn zoals in antwoord op vraag 2 is toegelicht.