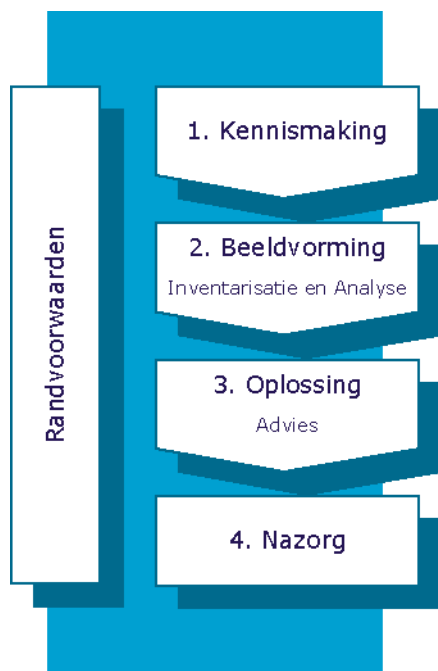


## Aflevering 1: De AFM helpt bij een goed hypotheekadvies

Het aangaan van een hypothecair krediet is voor consumenten een belangrijke beslissing. De kosten en aflossing van deze lening hebben voor langere termijn grote invloed op het besteedbaar inkomen van de consument. De wetgever vindt goede advisering over hypothecaire geldleningen belangrijk en heeft daarom eisen gesteld aan de kwaliteit van dit advies. Deze eisen zijn opgenomen in de Wet op het financieel toezicht (hierna: Wft)<sup>1</sup>. De AFM heeft in het kader van het Vervolgonderzoek Hypotheken<sup>2</sup> een groot aantal hypotheekadviezen beoordeeld. In de leidraad Hypotheekadviesing belicht de AFM de elementen waarvan blijkt dat deze kunnen worden verbeterd. De leidraad Hypotheekadviesing bestaat uit zeven afzonderlijke afleveringen. In deze eerste aflevering van de leidraad Hypotheekadviesing wordt een totaalbeeld geschetst hoe een goed adviestraject er uit zou kunnen zien.



### *Adviestraject*

In de Leidraad zorgvuldig adviseren over vermogensopbouw beschrijft de AFM de vier fases die worden doorlopen tijdens het adviesproces.

<sup>1</sup> Artikel 4:23 Wft en artikel 4:34 Wft

<sup>2</sup> De uitkomsten van het onderzoek zijn beschreven in het rapport 'Stand van de hypotheekadviespraktijk in Nederland', AFM, oktober 2010

## 1 Kennismaking

Het adviesproces begint met de kennismaking tussen de adviseur en de consument. De adviseur inventariseert op hoofdlijnen de doelstellingen, risicobereidheid, kennis, ervaring en financiële positie van de consument. Voor zowel de adviseur als de consument is het van belang om tijdens deze fase erachter te komen of de adviseur wat voor de consument kan betekenen. Verder informeert de adviseur de consument ook over de inhoud van zijn dienstverlening (adviseren, bemiddelen en nazorg), de kosten van deze werkzaamheden en de wijze waarop deze worden gefinancierd.

## 2 Beeldvorming

Wanneer zowel de consument als de adviseur besluiten om samen het totale adviestraject in te gaan, volgt de fase van de beeldvorming. De fase van de beeldvorming kan worden onderverdeeld in de fase 'inventarisatie' en de fase 'analyse'<sup>3</sup>.

### *Inventarisatie*

In deze fase gaat de adviseur verder met inventariseren, maar wel op een veel gedetailleerder niveau dan bij de kennismaking. Hij wint bij de consument informatie in over zijn kennis en ervaring op het gebied van hypotheekair krediet. Daarnaast inventariseert hij de financiële positie en de doelstelling en risicobereidheid van de consument; allemaal voor zover relevant voor het opstellen van een passend hypotheekadvies. Zowel op grond van de Wft als op grond van het privaatrecht is de adviseur verplicht om ervoor te zorgen dat dit advies aansluit bij de persoonlijke situatie van de consument. Dat kan alleen als de adviseur voldoende informatie over de consument heeft. Het is belangrijk dat de adviseur de informatie die hij van de consument krijgt, controleert. Dit kan door bijvoorbeeld vervolgvragen te stellen of een kopie van bepaalde documenten te vragen. Ook kan hij de consument bewust keuzes laten maken aan de hand van concrete voorbeeldsituaties.

De adviseur moet in deze fase alle relevante gegevens, kenmerken, wensen en behoeften van de consument die nodig zijn om een passend hypotheekadvies te geven, aan bod laten komen. Hij moet de door de consument (mondeling) verstrekte gegevens zoveel mogelijk controleren op juistheid en volledigheid. Verder is het van belang dat de adviseur tijdens deze fase inventariseert welke bestaande voorzieningen de consument heeft en voor welke uitkeringen de consument nu en in de toekomst in aanmerking komt. Hierbij spelen ook wettelijke voorzieningen een rol. Het is dus erg belangrijk dat de adviseur tijdens het adviesgesprek over alle relevante gegevens van de huidige financiële situatie van de consument beschikt. Deze informatie kan al in de afspraakbevestiging worden opgevraagd bij de consument. Verder moet een adviseur de consument tijdens deze fase in algemene zin informeren over de voor hem mogelijk relevante hypotheekconstructies.

### *Analyse*

In de fase van analyse vertaalt de adviseur de relevante informatie over de consument (zoals de doelstellingen, risicobereidheid en kennis en ervaring) naar de mogelijkheden voor een hypotheek. Een goede adviseur werkt de mogelijkheden die aansluiten bij het klantbeeld cijfermatig uit door klantspecifieke berekeningen te maken. Klantspecifiek wil hier zeggen, berekeningen gebaseerd op de individuele gegevens van de consument. In dit geval dus geen berekeningen met cijfers gebaseerd op algemene trends of gemiddelden van een bepaalde doelgroep. Hierbij betreft de adviseur ook de toekomstige financiële positie van de consument.

<sup>3</sup> Fases uit het adviestraject zoals beschreven in de [Leidraad tweedepeiler pensioenadvisering](#)

Deze berekeningen moeten reproduceerbaar te zijn. Het verdient dus aanbeveling deze te archiveren in het klantdossier.

### 3 Oplossing (advies)

In de fase van de oplossing geeft de adviseur op basis van alle verzamelde informatie aan welke hypotheekconstructie goed aansluit op de uitkomsten van de analyses en past bij de situatie en de wensen van de consument. De adviseur houdt hierbij ook rekening met alle relevante fiscale aspecten voor zover die gelden of redelijkerwijs in de situatie van de consument zijn te voorzien. De adviseur formuleert het advies zo dat de consument begrijpt hoe het advies aansluit op zijn doelstellingen, financiële positie, risicobereidheid en kennis en ervaring. Vervolgens licht de adviseur het advies toe. Hij legt daarbij de benodigde informatie en het klantbeeld met de gegevens over de geadviseerde oplossing vast. Een goed adviseur geeft dit klantbeeld en het advies op papier mee aan de consument. De consument zal vervolgens besluiten om het advies wel of niet op te volgen.



Foto: AFM

### 4 Nazorg

Als het advies door de consument wordt opgevolgd, dan geeft de adviseur gedurende de looptijd van de hypotheek, indien noodzakelijk of wenselijk, nazorg. Zo kan hij ervoor zorgen dat de consument ook bij wijzigingen van bijvoorbeeld zijn doelstellingen, risicobereidheid of financiële positie en/of bij tegenvallende opbouw van het vermogen, een redelijke kans blijft houden op het behalen van zijn doelstellingen. Deze vorm van nazorg is van groot belang.

#### *Dynamisch adviesproces*

Het adviesproces is een dynamisch proces waarbij inventariseren en analyseren nauw verbonden zijn en elkaar gedurende het proces kunnen afwisselen. Doordat de adviseur de consument informeert over de consequenties van de verschillende keuzes, kan de consument zijn wensen bijstellen. Wanneer de adviseur bijvoorbeeld van een consument hoort dat hij zijn hypotheek volledig wil aflossen, maar er onvoldoende budget voor over heeft, analyseert de adviseur dat dit waarschijnlijk niet mogelijk zal zijn. Het is belangrijk dat de adviseur de consument informeert over spanningen in zijn doelstellingen. De adviseur zal de consument vervolgens vragen welke doelstelling prioriteit heeft: volledige aflossing of het budget. Hierbij is belangrijk dat de adviseur de gewijzigde inzichten van de consument vastlegt in het klantdossier.

Hetzelfde kan voorkomen tijdens de fase 'oplossing'. Als de consument het advies niet (geheel) overneemt, heeft de adviseur aanvullende informatie van de consument nodig. Vervolgens

analyseert hij de informatie om opnieuw advies uit te kunnen brengen. Uiteraard brengt hij alleen opnieuw advies uit als dit mogelijk is en als de adviseur erachter staat. Het blijft tenslotte het advies van de adviseur aan de consument. De adviseur brengt dus alleen aanbevelingen uit waar hij zelf als vakman achter staat.

Het kan voorkomen dat de consument een wens heeft die, na toetsing door de adviseur, financieel niet haalbaar blijkt. Als de adviseur die keuze niet verstandig acht dan zal hij de consument moeten wijzen op de consequenties die dat met zich mee brengt. Wanneer de consument toch wil afwijken van het advies van de adviseur dan legt de adviseur in het dossier vast dat de consument (op dat onderdeel) van het gegeven advies is afgeweken. Als de adviseur echt niet achter de keuze van de consument staat dan zou hij het adviestraject eigenlijk moeten beëindigen. De adviseur kan de consument immers niet van dienst zijn.

### **Adviestraject moet reproduceerbaar zijn**

Een financiële dienstverlener moet kunnen aantonen dat hij op correcte wijze tot zijn advies is gekomen. Hiervoor dient hij in zijn dossier de relevante informatie over de consument te bewaren. Tevens moeten de gegevens over het aanbevolen en/of verkochte product in het dossier aanwezig zijn. Hoewel de Wft op dit gebied eist dat dit tot slechts een jaar na het moment van adviseren moet worden bewaard, zal een goede adviseur de informatie uit het adviestraject in de praktijk veel langer bewaren. Om gedurende de looptijd van het product deze informatie nog te kunnen raadplegen, maar ook vanuit aansprakelijkheidsoogpunt is het van belang dat de adviseur deze informatie gedurende de looptijd van het product bewaart.

### **Passend advies**

Vaak is het zo dat er voor specifieke situaties van een consument meerdere oplossingen mogelijk zijn. Het is de verantwoordelijkheid van de adviseur om bij afweging van die oplossingen hier invulling aan te geven vanuit het belang van die consument. De persoonlijke voorkeur van de adviseur zou hierbij geen rol moeten spelen. Daarbij is van belang dat de gekozen oplossing past bij de consument. De adviseur dient dus een passend advies te geven en dit advies moet aansluiten op de behoeftes van de consument..

### **Leidraad in losse afleveringen**

De AFM wil financiële dienstverleners graag helpen bij de inrichting van een goede hypotheekadviespraktijk. Enerzijds omdat dit in het belang is van consumenten. Maar ook om financiële dienstverleners te ondersteunen om ervoor te zorgen dat hun adviesactiviteiten voldoen aan de wettelijke eisen die daaraan gesteld worden.

Hiervoor heeft de AFM de Leidraad Hypotheekadvisering opgesteld. In afzonderlijke afleveringen wordt ingegaan op een specifiek onderdeel waarmee de financiële dienstverlener bij het opstellen van een hypotheekadvies rekening zal moeten houden. De aandachtspunten zoals omschreven in deze leidraden zijn mede gebaseerd op de uitkomsten van onderzoek dat de AFM in 2010 heeft gehouden.

De te behandelen onderwerpen zijn:

- Aflevering 2 – Advies over verantwoorde woonlasten
- Aflevering 3 – Advies over opbouw van vermogen
- Aflevering 4 – Advies over de rentevastperiode
- Aflevering 5 – Advies over oversluiten
- Aflevering 6 – Advies over risicoverzekeringen
- Aflevering 7 – Fiscaliteit