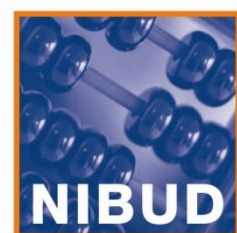


## **Hoe maakt de adviseur het verschil?**

*Een onderzoek naar de rol van de financieel adviseur bij het afsluiten van een hypotheek*



*Utrecht, september 2007*



## Inhoud

<b>Voorwoord</b> .....	5
<b>1. Inleiding</b> .....	<b>6</b>
1.1 Doel en onderzoeksmethode .....	6
<b>2. Resultaten</b> .....	<b>7</b>
2.1. Hoogte van het hypotheekbedrag .....	7
2.2. Advisering .....	8
2.2.1. Adviseur van een bank of geldgever .....	9
2.2.2 Adviseur van een hypotheekwinkel .....	10
2.2.3. Assurantie tussenpersoon .....	11
2.2.4 Makelaar .....	12
2.2.5 Geen adviseur .....	13
2.3 Afsluiten van de hypotheek .....	13
<b>3. Conclusies</b> .....	<b>15</b>
Bijlage: Vragenlijst .....	17



## Voorwoord

Het Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting (Nibud) is een onafhankelijke stichting. Het Nibud heeft tot doel particuliere huishoudens inzicht te laten verkrijgen in hun inkomsten en uitgaven, en vaardigheid aan te leren om planmatig met geld om te gaan. Het Nibud probeert dit doel te bereiken door rechtstreeks voorlichting te geven, zowel via de massamedia als via eigen brochures over diverse budgetonderwerpen, zoals kostgeld en alimentatie.

Daarnaast wil het Nibud hetzelfde doel bereiken via professionals die zich bezighouden met vormen van financiële advisering en voorlichting. Dit zijn functionarissen uit zowel de maatschappelijke hulp- en dienstverlening als het financieel bedrijfsleven, en sectoren van het onderwijs. Het Nibud ondersteunt deze groepen met eigen publicaties (Budgethandboek, Prijzengids, Rekenprogramma's) en door deskundigheidsbevordering in de vorm van opleidingen en trainingen.

Het Nibud stelt de keuzevrijheid en de eigen verantwoordelijkheid van de huishoudens voorop. Belangrijk daarbij is dat huishoudens gebruik maken van de inkomensondersteunende maatregelen die voor hen beschikbaar zijn, zodat ze niet onnodig in financiële problemen komen.

Dit is de rapportage van het onderzoek naar de rol van de financieel adviseur bij het afsluiten van een hypotheek. Het onderzoek is uitgevoerd door het Nibud in opdracht van InFinance en NVA/ VvHN. Voor het verzamelen van de data is gebruik gemaakt van een panel van TNS/ Nipo.

Utrecht, september 2007

## 1. Inleiding

Hoe en wanneer bepalen mensen de maximale prijs waarvoor zij een woning kunnen kopen? Wat vinden mensen belangrijk bij het afsluiten van een hypotheek? Hoe breed oriënteren zij zich en bij wie? Wat kunnen zij zelf? En bij wie wordt de hypotheek uiteindelijk afgesloten en waarom?

Voor de financieel adviseur kunnen de antwoorden op bovenstaande vragen helpen bij de vormgeving van hun dienstverlening. Wanneer duidelijk is wat de klant wil en waarom hij de financieel adviseur benadert, kan het aanbod hier zo scherp mogelijk op afgestemd worden.

Andersom is het voor de klant goed om te weten wat de financieel adviseur precies te bieden heeft. Is het voordelig om direct met een bank zaken te doen of is het beter te kiezen voor een hypotheekwinkel, waar offertes van verschillende banken of geldgevers voorgelegd kunnen worden? En wat verdient een adviseur nu eigenlijk aan de verkoop van een hypotheek?

Transparantie op de hypotheekmarkt zal uiteindelijk de positie van zowel de klant als de adviseur kunnen versterken. Het Nibud heeft in opdracht van InFinance en NVA/ VvHN een onderzoek uitgevoerd naar de rol van financieel adviseurs bij het afsluiten van een hypotheek. Dit onderzoek kan inzicht geven in de motieven van de klant bij de keuze van een financieel adviseur en van de af te sluiten hypotheek.

### 1.1 Doel en onderzoeksmethode

Het doel van dit onderzoek is na te gaan door welke motieven mensen zich laten leiden bij het afsluiten van een hypotheek. De onderzoeksvragen zijn:

- Wat vinden mensen belangrijk bij het afsluiten van een hypotheek?
- Door wie laten mensen zich adviseren over een af te sluiten hypotheek en waarom?
- Volgt men deze adviezen daadwerkelijk op?

Om deze vragen te beantwoorden is een vragenlijst ontwikkeld die is voorgelegd aan een panel van TNS/ Nipo. Deelnemers aan dit panel hebben in de afgelopen 3 jaar een hypotheek afgesloten of gewijzigd.

In totaal hebben 655 deelnemers de vragenlijst ingevuld. Deze deelnemers zijn onderverdeeld in 4 groepen: starters, doorstromers, oversluiters, en huur-koop (mensen die hun huurwoning hebben gekocht). Bovendien is de vraag gesteld of de hypotheek is afgesloten naar aanleiding van een verhuizing. Ook is onderscheid gemaakt tussen mensen die voor de eerste maal een hypotheek afsloten en zij die al eerder een hypotheek hadden. Op deze wijze ontstond de volgende matrix:

	Eerste maal: ja	Eerste maal: nee
Verhuisd: ja	Starter	Doorstromer
Verhuisd: nee	Huur – koop	Oversluiter

Naast bovengenoemde indeling is ook naar een aantal achtergrondkenmerken van de panelleden gevraagd, te weten leeftijd, geslacht, opleiding, inkomen en woonplaats/ regio.

In het volgende hoofdstuk zullen de resultaten van het onderzoek worden gepresenteerd. Daar waar relevant zullen bovengenoemde achtergrondkenmerken in de analyse worden meegenomen. Het geheel wordt afgesloten met conclusies.

De volledige vragenlijst is als bijlage bijgevoegd.

## 2. Resultaten

### 2.1. Hoogte van het hypotheekbedrag

De vragenlijst begon met een aantal vragen over hoogte van het hypotheekbedrag. In de eerste plaats is gevraagd wanneer men is gaan uitzoeken wat de maximale prijs is waarvoor men een woning kan kopen. In tabel 1 zijn de antwoorden op deze vraag opgenomen. Er is hierbij een onderscheid gemaakt tussen starters en doorstromers. Voor oversluiters en mensen die hun huurwoning hebben gekocht was deze vraag niet van toepassing.

Tabel1: Wanneer bent u begonnen met kijken naar de maximale prijs waarvoor u een woning kunt kopen?<sup>1</sup>

	<b>Starter</b>	<b>Doorstromer</b>	<b>Totaal</b>
Na besluit op zoek te gaan naar nieuwe woning	60	52	54
Na specifieke woning op het oog	26	32	31
Na bezichtiging van woning	<b>3</b>	<b>8</b>	7
Anders	12	8	9

Meer dan de helft van de respondenten is direct na het besluit om op zoek te gaan naar een nieuwe woning, gaan uitzoeken wat de maximale prijs van deze woning kon zijn. Slechts een klein percentage, 7 procent, is dit pas na bezichtiging van een woning gaan onderzoeken. Over het algemeen beginnen doorstromers iets later met dit proces, dan starters. Dit ligt wel enigszins voor de hand, aangezien doorstromers meer zicht zullen hebben op het bedrag dat zij kunnen (bij)lenen, gezien hun ervaring met een eerdere hypotheekafsluiting.

Uit de open antwoorden die gegeven zijn bij de categorie "anders" blijkt dat starters soms in een nog vroeger stadium beginnen met het vaststellen van de hoogte van de een mogelijke hypotheek. Er is dan nog geen concreet plan tot verhuizen, maar wel een idee om ooit tot kopen over te gaan. Eén respondent antwoordde bijvoorbeeld bij ieder moment dat er sprake was van een aanpassing op het salaris, te laten onderzoeken wat dit betekent voor het maximaal te lenen bedrag. Gewoon, ter informatie.

Doorstromers geven aan vaak nog niet op hun maximum te zitten, en dat zij dit al wisten bij het bezichtigen van een woning. Ook is aangegeven dat de prijs die kan worden betaald voor een woning vanzelfsprekend afhangt van de opbrengst van de huidige woning. En dat men dus pas na een taxatie (of zelfs verkoop) van de huidige woning kon gaan inschatten wat betaald kan worden voor een nieuw huis.

Vervolgens is de vraag gesteld *hoe* men de hoogte van hypotheek bedrag heeft vastgesteld. De antwoorden op deze vraag worden gepresenteerd in tabel 2.

Tabel 2: Hoe heeft u de maximale prijs vastgesteld waarvoor u een woning kon kopen? (Meerdere antwoorden mogelijk)

	<b>Starter</b>	<b>Doorstromer</b>	<b>Totaal</b>
Laten leiden door internet	<b>25</b>	<b>13</b>	16
Geld over voor andere dingen	20	21	21
Uitgegaan van oude woonlasten	<b>15</b>	<b>28</b>	24
Gesprek financieel adviseur	<b>72</b>	<b>58</b>	62
Geen maximum prijs	3	5	5
Anders	2	2	2

Veruit de meeste mensen laten zich hierin leiden door een gesprek met een financieel adviseur. Bijna driekwart van de starters doet dit en 58 procent van de doorstromers.

<sup>1</sup> Voor alle tabellen geldt: vetgedrukt = verschilt significant op 95% niveau

Doorstromers gaan significant vaker uit van de oude woonlasten en starters consulteren vaker het internet. Verder wil ongeveer een op de vijf huizenkopers (zowel starters als doorstromers) dat er nog genoeg geld overblijft voor andere dingen.

Wanneer gekeken wordt naar de wijze waarop de woning uiteindelijk wordt gefinancierd, blijkt dat met name starters zoveel mogelijk hypotheek opnemen, terwijl doorstromers vaker (een deel) van de eigen middelen inzet. Dit komt waarschijnlijk ook omdat doorstromers vaker over eigen middelen beschikken, bijvoorbeeld in de vorm van overwaarde van de huidige woning.

Tabel 3: Hoe heeft u uw woning gefinancierd of betaald?

	<b>Starter</b>	<b>Doorstromer</b>	<b>Totaal</b>
Zoveel mogelijk geleend via hypotheek	<b>66</b>	<b>37</b>	45
Zoveel mogelijk eigen middelen ingezet	<b>6</b>	<b>21</b>	17
Gedeelte eigen middelen ingezet	<b>23</b>	<b>38</b>	34
Anders	5	3	3

Ten slotte is gevraagd wat men het belangrijkste aspect vindt bij het afsluiten van een hypotheek. Respondenten konden twee antwoorden geven, in volgorde van belangrijkheid. Meer dan 60 procent kijkt als eerste naar de laagste rente c.q. de laagste maandlasten die aan een hypotheek verbonden zijn. Oversluiters noemden dit argument significant vaker, wat logische is aangezien het oversluiten van een hypotheek meestal gebeurt met het oog op lagere maandlasten. “Weten waar ik aan toe ben” werd hier als tweede genoemd en “het minste risico lopen” was een goede derde.

Onder de categorie “anders” noemden doorstromers en oversluiters ook vaak de (goede) relatie met de eerdere hypotheekverstrekker en de mogelijkheid om de huidige hypotheek mee te nemen.

Het antwoord “dat ik het hoogst mogelijke bedrag kan lenen” is slechts door vier procent van de respondenten genoemd. En uitgesplitst naar volgorde van belang noemde één procent dit aspect als eerste. Opmerkelijk is dat in de grote steden dit aspect significant vaker werd genoemd dan in de andere regio’s. Terwijl op de vraag hoe de woning is betaald of gefinancierd respondenten uit de grote steden significant *minder* hebben geantwoord eerst zoveel mogelijk eigen middelen in te hebben gezet. Blijkbaar kiest men er in een grote stad voor om een zo groot mogelijk bedrag via de hypotheek te lenen. Waar dit verschil precies vandaan komt, kan met de cijfers uit deze enquête niet achterhaald worden.

## 2.2. Advisering

De kern van dit onderzoek behelst de vraag door wie men zich bij het afsluiten van een hypotheek laat adviseren en waarom. De resultaten van deze eerste vraag zijn weergegeven in tabel 4.

Tabel 4: Bij wie heeft u zich georiënteerd c.q. door wie bent u geadviseerd over uw hypotheek? (Meerdere antwoorden mogelijk)

	<b>Starter</b>	<b>Door- stromer</b>	<b>Huur- koop</b>	<b>Over- sluiter</b>	<b>Totaal</b>
Adviseur werkzaam bij een bank of geldgever	43	47	<b>72</b>	54	48
Hypotheekwinkel	33	27	<b>67</b>	<b>16</b>	26
Assurantie-tussenpersoon	46	40	46	35	40
Makelaar	10	8	10	<b>2</b>	7
Niemand/ zelf uitgezocht	-	2	-	3	2
Anders	5	4	14	9	5

Uit tabel 4 blijkt dat bijna de helft van alle respondenten zich heeft laten bijstaan door een adviseur werkzaam bij een bank. Een assurantie tussenpersoon is door 40% van de respondenten genoemd en ruim een kwart geeft aan met iemand van een hypotheekwinkel (zoals de hypotheeker of de hypotheekshop) gesproken te hebben.

Mensen die hun huurwoning hebben gekocht kiezen significant vaker voor de adviseur van een bank of een hypotheekwinkel, terwijl oversluiters juist minder vaak voor de laatstgenoemde mogelijkheid kiezen. In zijn algemeenheid consulteren mensen bij een eerste hypotheek vaker de hypotheekwinkel dan mensen die al eerder een hypotheek afsloten. Verder blijkt dat mensen die hun huurwoning kochten, zich het breedst georiënteerd hebben. Mogelijk omdat zij zich nog niet eerder in de materie verdiept hadden en zij pas tot koop zijn overgegaan nadat de mogelijkheid zich voordeed. Ook starters consulteren over het algemeen meer soorten adviseurs dan doorstromers of oversluiters.

Uitgesplitst naar achtergrondkenmerken, valt op dat men in de grote steden vaker kiest voor een hypotheekwinkel, dan voor de bank. De assurantie-tussenpersoon wordt hier het vaakst genoemd.

Mensen uit de laagste inkomensklasse (tot € 28.500) consulteren significant minder vaak de assurantie-tussenpersoon en vaker de makelaar. In de hoogste inkomensklasse (€ 68.000 of meer) wordt significant vaker aangegeven dat men geheel niet met een adviseur gesproken heeft.

Naar opleidingsniveau doen zich ook enkele significante verschillen voor: mensen met een lagere (beroeps) opleiding kiezen minder vaak voor de hypotheekwinkel, en vaker voor de tussenpersoon of makelaar.

Ten slotte speelt leeftijd hier soms een belangrijke rol: Mensen ouder dan 60 jaar adviseren significant minder vaak een assurantie-tussenpersoon en in de leeftijdsklasse 31-45 jaar kiest men juist vaker voor de tussenpersoon en minder vaak voor de bank.

### 2.2.1. Adviseur van een bank of geldgever

Nu duidelijk is geworden door wie men zich heeft laten adviseren, is de vraag gesteld waarom men voor deze adviseur heeft gekozen. Tabel 5 geeft de antwoorden weer met betrekking tot de adviseur van een bank of geldgever.

Tabel 5: Waarom heeft u een adviseur van een bank of geldgever voor oriëntatie of advies ingeschakeld? (Maximaal drie antwoorden mogelijk)

	<b>Starter</b>	<b>Door- stromer</b>	<b>Huur- koop</b>	<b>Over- sluiter</b>	<b>Totaal</b>
Kan totale hypotheekmarkt overzien	33	<b>37</b>	24	<b>21</b>	32
Geeft onafhankelijk advies	14	9	6	<b>2</b>	8
Doe ik altijd zaken mee/heb ik vertrouwen in	62	73	58	77	72
Ik verwacht hier financieel voordeel van	<b>6</b>	14	31	20	14
Kan mij breder adviseren	21	8	7	12	11
Dan ben ik geen provisiekosten kwijt	-	5	16	<b>10</b>	5
Anders	13	8	5	7	9
Weet niet/ geen antwoord	3	-	-	1	1

Veruit de belangrijkste reden om te kiezen voor een adviseur van een bank, is het feit dat men hier vaker zaken mee doet en er (dus) vertrouwen in heeft. Bijna driekwart van alle respondenten heeft deze reden aangegeven. Eenderde van de respondenten denkt dat de bank de totale hypotheekmarkt kan overzien en meerdere offertes kan overleggen. Dit is voor 37% van de doorstromers een argument en voor 21% van de oversluiters. Het minst

genoemd is dat men bij een adviseur van een bank geen provisiekosten kwijt is. Oversluiters noemen deze reden overigens significant vaker dan de andere groepen.

Gekeken naar andere achtergrondkenmerken van de respondenten valt op dat het vertrouwensargument iets vaker door mannen wordt genoemd dan door vrouwen en significant vaker door mensen met alleen lager (beroeps)onderwijs. Bij de andere opleidingsniveaus (van middelbaar tot wetenschappelijk onderwijs) zien we geen verschillen. Het is dus niet zo dat naarmate het opleidingsniveau stijgt, het vertrouwensargument minder gaat spelen.

Vervolgens is gevraagd of men het advies ook heeft opgevolgd.

Tabel 6: Heeft u het advies van de adviseur van de bank of geldgever ook opgevolgd?

	<b>Starter</b>	<b>Door- stromer</b>	<b>Huur- koop</b>	<b>Over- sluiter</b>	<b>Totaal</b>
Ja, volledig	51	68	<b>36</b>	65	64
Ja, gedeeltelijk	32	24	27	30	27
Nee	15	7	<b>37</b>	5	8
Weet niet/ geen antwoord	2	1	-	-	1

Iets minder dan tweederde van de respondenten volgt het advies van de bank volledig op en iets meer dan een kwart volgt het advies gedeeltelijk op. Mensen die hun huurhuis hebben gekocht volgen het advies significant vaker niet op en minder vaak volledig. Dit geldt ook voor mensen bij wie het ging om de eerste hypotheek (starters en huur-koop tezamen). Vrouwen geven significant vaker aan dat zij het advies van de bank niet hebben opgevolgd. Respondenten die hier antwoordden met "ja, volledig" hebben vaker een laag inkomen en een lagere opleiding. Mensen uit de hoogste inkomensklasse en met een Hbo- of Wo-opleiding gaven dit antwoord significant minder. Ook in de leeftijdsklasse 31-45 jaar antwoordt men minder vaak met "ja, volledig". Mensen ouder dan 60 jaar volgen het advies juist vaker volledig op.

### 2.2.2 Adviseur van een hypotheekwinkel

Waarom gekozen is voor een adviseur van een hypotheekwinkel, is weergegeven in tabel 7.

Tabel 7: Waarom heeft u een adviseur van een hypotheekwinkel voor oriëntatie of advies ingeschakeld? (Maximaal drie antwoorden mogelijk)

	<b>Starter</b>	<b>Door- stromer</b>	<b>Huur- koop</b>	<b>Over- sluiter</b>	<b>Totaal</b>
Kan totale hypotheekmarkt overzien	63	73	84	74	71
Geeft onafhankelijk advies	46	40	35	49	43
Doe ik altijd zaken mee/heb ik vertrouwen in	<b>6</b>	23	7	<b>40</b>	21
Ik verwacht hier financieel voordeel van	12	11	32	22	13
Kan mij breder adviseren	18	9	25	10	12
Dan ben ik geen provisiekosten kwijt	-	1	-	2	1
Anders	7	3	-	4	4

De belangrijkste reden om voor een hypotheekwinkel te kiezen is omdat die de hele markt kan overzien. De tweede reden die genoemd wordt is het onafhankelijk advies dat een dergelijke adviseur kan geven. Het vertrouwensargument wordt significant vaker door oversluiters genoemd en minder vaak door mensen die voor het eerst een hypotheek

afsluiten (starters en huur-koop). Dit laatste is zeer verklaarbaar, aangezien deze groep nog niet in de gelegenheid is geweest om een vertrouwensband met een hypotheekverstrekker op te bouwen.

Door mensen met het laagste opleidingsniveau wordt het vertrouwenselement het vaakst genoemd, gevold door het onafhankelijk advies. Het overzien van de totale hypotheekmarkt komt op de derde plaats en wordt door slechts 33% van deze groep genoemd.

Wordt het advies van de hypotheekwinkel ook opgevolgd?

Tabel 8: Heeft u het advies van de hypotheekwinkel ook opgevolgd?

	<b>Starter</b>	<b>Door- stromer</b>	<b>Huur- koop</b>	<b>Over- sluiter</b>	<b>Totaal</b>
Ja, volledig	61	61	44	59	60
Ja, gedeeltelijk	21	19	22	16	19
Nee	17	20	34	24	21

60 procent van de respondenten heeft het advies van de hypotheekwinkel volledig opgevolgd. Dit is iets minder dan in het geval van de adviseur van de bank. Echter, 21 procent volgt het advies in het geheel niet op, wat beduidend hoger ligt dan in het geval van de bank.

Vrouwen en mensen ouder dan 60 jaar volgen het advies van de hypotheekwinkel significant vaker niet op, mensen met een lagere (beroeps)opleiding volgen het advies vaker volledig op.

### 2.2.3. Assurantie tussenpersoon

In tabel 9 staan de resultaten ten aanzien van de assurantie-tussenpersoon.

Tabel 9: Waarom heeft u een assurantie-tussenpersoon voor oriëntatie of advies ingeschakeld? (Maximaal drie antwoorden mogelijk)

	<b>Starter</b>	<b>Door- stromer</b>	<b>Huur- koop</b>	<b>Over- sluiter</b>	<b>Totaal</b>
Kan totale hypotheekmarkt overzien	49	52	32	39	48
Geeft onafhankelijk advies	31	24	17	19	25
Doe ik altijd zaken mee/heb ik vertrouwen in	40	57	38	53	52
Ik verwacht financieel hier voordeel van	7	11	11	17	12
Kan mij breder adviseren	17	12	35	14	14
Dan ben ik geen provisiekosten kwijt	3	4	-	6	4
Anders	11	7	20	13	9
Weet niet/ geen antwoord	-	-	-	3	1

Evenals bij de adviseur van de bank, is hier het argument “daar doe ik altijd zaken meer/ daar heb ik vertrouwen in” het vaakst genoemd. Het kunnen overzien van de totale hypotheekmarkt wordt hier bijna net zo vaak als reden gegeven.

Wanneer de open antwoorden bij de categorie “anders” worden bekeken, valt op dat hier vaak de reden “het is vriend/ familielid van mij” is genoemd. Ook bij de andere adviseurs komt dit argument terug, maar minder vaak. Een dergelijk antwoord zou ook onder het kopje vertrouwen ondergebracht kunnen worden. Mannen geven significant vaker dan vrouwen aan te kiezen voor de assurantie-tussenpersoon vanwege het vertrouwen. Naar andere achtergrondkenmerken zijn geen belangwekkende verschillen te zien.

Tabel 10: Heeft u het advies van de assurantie-tussenpersoon ook opgevolgd?

	<b>Starter</b>	<b>Door- stromer</b>	<b>Huur- koop</b>	<b>Over- sluiter</b>	<b>Totaal</b>
Ja, volledig	62	71	<b>29</b>	<b>83</b>	71
Ja, gedeeltelijk	25	21	31	12	20
Nee	13	8	40	4	9
Weet niet/ geen antwoord	-	-	-	1	0

Wat betreft het opvolgen van het advies scoort de assurantie-tussenpersoon goed. Ruim 70 procent volgt het advies volledig op. Voor mensen die hun huurhuis kopen ligt dit percentage significant lager en voor oversluiters juist hoger. Ook respondenten met een bruto jaarinkomen van € 28.500 of lager volgen het advies van de tussenpersoon significant vaker volledig op.

#### 2.2.4 Makelaar

De redenen om een makelaar in te schakelen bij het afsluiten van een hypotheek, liggen diverser. Echter, ook hier zijn het vertrouwen en het overzien van de totale hypotheekmarkt de meest genoemde redenen. Andere argumenten om voor een makelaar te kiezen hebben vaak te maken met het feit dat makelaars korting (kunnen) aanbieden bij bijvoorbeeld de verkoop van een nieuwbouwwoning. Ook konden mensen korting op de provisie krijgen indien zij de aankoop en de verkoop van een woning bij dezelfde makelaar onderbrachten.

Tabel 11: Waarom heeft u een makelaar voor oriëntatie of advies ingeschakeld? (Maximaal drie antwoorden mogelijk)

	<b>Starter</b>	<b>Door- stromer</b>	<b>Huur- koop</b>	<b>Over- sluiter</b>	<b>Totaal</b>
Kan totale hypotheekmarkt overzien	16	45	-	45	36
Geeft onafhankelijk advies	26	17	61	-	19
Doe ik altijd zaken mee/heb ik vertrouwen in	42	35	-	49	38
Ik verwacht financieel hier voordeel van	16	19	-	17	18
Kan mij breder adviseren	8	11	-	17	10
Dan ben ik geen provisiekosten kwijt	-	12	-	-	8
Anders	26	15	39	17	19

Het advies van de makelaar wordt vaker niet opgevolgd dan het advies van andere adviseurs. Bijna eenderde volgt het advies niet op. Echter, ruim 60 procent van de respondenten volgt het advies volledig op, waarmee de makelaar het weer niet veel slechter doet dan zijn collega-adviseurs.

Tabel 12: Heeft u het advies van de makelaar ook opgevolgd?

	<b>Starter</b>	<b>Door- stromer</b>	<b>Huur- koop</b>	<b>Over- sluiter</b>	<b>Totaal</b>
Ja, volledig	61	61	-	66	61
Ja, gedeeltelijk	7	9	-	17	9
Nee	32	29	-	17	31

Bij advisering door een makelaar doen zich naar achtergrondkenmerken geen significante verschillen voor, noch wat betreft de reden van inschakeling, noch naar het al dan niet opvolgen van het advies.

### 2.2.5 Geen adviseur

Het aantal personen dat geen adviseur heeft ingeschakeld is in deze enquête klein. De redenen die zijn gegeven om hiervan af te zien, zeggen daarom ook niet zoveel. Het meest genoemde argument is dat men zelf de benodigde informatie wel kan vinden, bijvoorbeeld via het internet. Overige argumenten, die betrekking hebben op de betrouwbaarheid of de kosten van adviseur, zijn nauwelijks genoemd.

## 2.3 Afsluiten van de hypotheek

Uit het bovenstaande is duidelijk geworden dat mensen vaak meerdere instanties inschakelen als het gaat om advies over hun hypotheek. In tabel 13 is weergegeven bij wie men de hypotheek uiteindelijk heeft afgesloten.

Tabel 13: Hoe heeft u uw hypotheek uiteindelijk afgesloten?

	<b>Starter</b>	<b>Door- stromer</b>	<b>Huur- koop</b>	<b>Over- sluiter</b>	<b>Totaal</b>
Adviseur van een bank	<b>30</b>	40	41	<b>49</b>	40
Hypotheekwinkel	25	19	28	<b>12</b>	19
Assurantie tussenpersoon	37	34	31	32	34
Makelaar	4	4	-	1	3
Zelf via internet	-	0	-	1	0
Anders	4	3	-	5	4

De meeste mensen kiezen voor de adviseur van een bank, oversluiters nog (significant) vaker dan de overige groepen. Zoals uit het voorafgaande naar voren is gekomen, werd deze ook het meest geraadpleegd in de oriëntatiefase.

Als tweede en derde worden genoemd de assurantie-tussenpersoon en de hypotheekwinkel en ook dit komt overeen met de antwoorden op de vraag wie men inschakelt voor advies. Overigens kiezen starters vaker voor de assurantie-tussenpersoon dan voor de adviseur van de bank. Zij wijken daarmee als enige groep af in de volgorde van de top 3.

Onder de categorie "anders" worden nog genoemd: de werkgever, familie en de vereniging eigen huis. Ook wordt het antwoord "rechtstreeks bij de geldgever" meerdere malen genoemd. Bedoeld wordt waarschijnlijk dat men eerst zelf heeft uitgezocht welke hypotheek men wil afsluiten (al dan niet met behulp van een adviseur) en dat men vervolgens rechtstreeks de betreffende geldgever heeft benaderd met het verzoek dit verder te regelen.

Vrouwen sluiten hun hypotheek significant vaker af bij de hypotheekwinkel dan mannen, terwijl mannen weer vaker voor de bank kiezen. In de grote steden wordt de hypotheekwinkel zelfs vaker genoemd dan de bank. De assurantie-tussenpersoon neemt hier een tussenpositie in. Mensen tussen de 31 en 45 jaar kiezen minder vaak voor de bank en vaker voor de hypotheekwinkel. Boven de 45 jaar wordt de bank juist vaker genoemd. Mensen uit de laagste inkomensklasse sluiten significant minder vaak hun hypotheek af bij een tussenpersoon, terwijl voor mensen met een lagere opleiding de tussenpersoon op nummer één staat. Deze schijnbare tegenstelling kwam ook al naar voren bij de vraag wie men voor advies inschakelt. Overigens blijkt uit de data dat de groep met een laag inkomen zeker niet geheel overeenkomt met de groep met een lagere opleiding: ongeveer een op de vijf mensen met een laag inkomen heeft een lage opleiding en 16 procent van de mensen met een lage opleiding heeft ook een laag inkomen.

Ook een volgende keer zal meer dan de helft een adviseur werkzaam bij een bank of geldgever inschakelen. De assurantie-tussenpersoon en de hypotheekwinkel staan op een gedeelde tweede plaats. Opvallend is dat mensen die hun huurwoning hebben gekocht hier significant vaker de hypotheekwinkel noemen. De adviseur van de bank komt voor hen op de tweede plaats. Oversluiters noemen de hypotheekwinkel juist minder vaak.

Tabel 14: Welke kanalen zou u een volgende keer inschakelen? (Meerdere antwoorden mogelijk)

	<b>Starter</b>	<b>Door- stromer</b>	<b>Huur- koop</b>	<b>Over- sluiter</b>	<b>Totaal</b>
Adviseur van een bank	49	56	62	55	54
Hypotheekwinkel	44	44	<b>65</b>	<b>33</b>	42
Assurantie-tussenpersoon	48	42	35	36	42
Makelaar	9	9	4	4	8
Geen, zelf via internet	1	1	-	<b>7</b>	2
Anders	7	6	4	5	6
Weet niet/ geen antwoord	1	1	-	2	1

Naar achtergrondkenmerken volgt deze vraag de vorige: vrouwen en inwoners van de grote steden zouden vaker de hypotheekwinkel inschakelen, mensen met een lagere opleiding kiezen vaker voor de tussenpersoon en mensen met een laag inkomen zouden ook een volgende keer de tussenpersoon minder vaak inschakelen dan mensen met een hoger inkomen.

Ten slotte is aan respondenten de vraag voorgelegd of zij het belangrijk vinden om te weten wat een adviseur aan hun hypotheek verdient. Uit tabel 15 blijkt dat bijna de helft dit niet relevant vindt. Daarnaast vindt 38 procent dit weliswaar belangrijk, maar ook zonder die kennis zullen zij de hypotheek bij de betreffende adviseur afsluiten. Slechts 12% maakt er een punt van en sluit de hypotheek niet af zonder te weten wat een adviseur daaraan verdient. Opvallend is nog dat starters significant vaker aangeven dit wel een belangrijk issue te vinden, maar zij sluiten de hypotheek toch af.

Tabel 15: Vindt u het belangrijk om te weten wat uw adviseur of geldgever verdient op uw hypotheek?

	<b>Starter</b>	<b>Door- stromer</b>	<b>Huur- koop</b>	<b>Over- sluiter</b>	<b>Totaal</b>
Ja, maar sluit toch af	<b>49</b>	36	50	34	38
Ja, anders sluit ik niet af	10	13	11	12	12
Nee, niet relevant	<b>38</b>	49	30	53	47
Weet niet/ geen antwoord	4	3	9	<b>0</b>	2

Wanneer we bij deze vraag uitsplitsen naar achtergrondkenmerken, komen er alleen significante verschillen voor naar opleidingsniveau en leeftijd. Respondenten met een Hbo- of Wo-opleidingsniveau geven significant vaker (respectievelijk 16,4% en 22,7%) aan de hypotheek niet af te sluiten zonder te weten wat de adviseur hiermee verdient. Mensen met alleen lager (beroeps)onderwijs hebben dit antwoord juist significant minder gegeven (5,1%). Mensen tussen de 41 en 60 jaar zeggen vaker dit aspect niet relevant te vinden, in de leeftijdscategorie daaronder (31-45 jaar) antwoord slechts 41 procent met “dit is voor mij niet relevant”, wat significant onder het gemiddelde van 47 procent ligt.

### 3. Conclusies

Bij het afsluiten van een hypotheek speelt de financieel adviseur een belangrijke rol. Dit begint al bij het vaststellen van de prijs waarvoor men een woning kan kopen. Ruim 60 procent laat zich hierin bijstaan door een financieel adviseur. Starters doen dit significant vaker dan doorstromers. Dit is des te belangrijker, aangezien starters bij de aankoop van een woning zoveel mogelijk lenen via een hypotheek, terwijl doorstromers vaker ook eigen middelen inzetten.

Gevraagd naar het belangrijkste aspect bij het afsluiten van een hypotheek, antwoordt meer dan 60 procent als eerste te kijken naar de laagste rente c.q. de laagste maandlasten. Ook “weten waar ik aan toe ben” en “dat ik het minste risico loop” worden vaak genoemd. Slechts één procent van de respondenten vond “het hoogst mogelijke bedrag kunnen lenen” het belangrijkste aspect bij het afsluiten van de hypotheek.

Dit is zeker een positief resultaat te noemen. Blijkbaar kiezen mensen voor een evenwichtig uitgavenpatroon, waarbij zij weten waar zij de komende 10 tot 30 jaar aan toe zijn en is het verkrijgen van een zo hoog mogelijk hypotheekbedrag van minder belang. De gedachte dat mensen er vooral naar streven om een zo duur mogelijk woning te kunnen kopen, wordt dus niet door de onderzoeksresultaten ondersteund. Wat hierin de rol van de financieel adviseur is geweest, kan op basis van dit onderzoek niet vastgesteld worden. Maar het feit dat mensen al in een vroeg stadium, vaak al vóórdat zij een specifieke woning op het oog hebben, een financieel adviseur inschakelen, zal hier zeker van invloed zijn geweest.

Wanneer we kijken naar de verschillende soorten adviseurs, blijkt dat bijna de helft van de respondenten een adviseur werkzaam bij een bank of geldgever raadpleegt. De belangrijkste reden om voor een dergelijke adviseur kiezen, is het feit dat men hier vaker zaken mee doet en er (daarom) vertrouwen in heeft. Bijna driekwart van de respondenten heeft deze reden genoemd. Nu is het natuurlijk zo dat men met een bank eerder een vertrouwensrelatie opbouwt dan met een hypotheekwinkler of een makelaar, simpelweg omdat men met de laatstgenoemde instanties minder vaak contact zal hebben. Ook heeft lang niet iedereen te maken met een assurantie-tussenpersoon, aangezien verzekeringen ook rechtstreeks bij de maatschappijen afgesloten kunnen worden.

Opmerkelijk is dat het vertrouwensargument significant vaker wordt genoemd door mensen met een lagere (beroeps)opleiding. Bovendien wordt het advies van de bank ook significant vaker opgevolgd door de mensen met een lagere opleiding of een laag inkomen. Mensen uit de hogere inkomensklasse en met een Hbo- of Wo-opleiding volgen het advies significant minder vaak (volledig) op.

Blijkbaar hebben mensen uit de meer kwetsbare groepen (lage opleiding, laag inkomen) een groot vertrouwen in het advies dat zij van de bank of de hypotheekverstrekker in het algemeen krijgen. Het Nibud pleit er dan ook nadrukkelijk voor dat adviseurs hierin hun verantwoordelijkheid onderkennen en ook daadwerkelijk nemen. In onze visie zal juist deze groep beschermd moeten worden tegen te hoge maandlasten of te hoge risico's.

Ook de hypotheekwinkler geniet het grootste vertrouwen van mensen met het laagste opleidingsniveau. Voor deze groep was dit het belangrijkste argument om advies bij de hypotheekwinkler in te winnen. Het kunnen overzien van de totale hypotheekmarkt kwam voor mensen met een lagere opleiding op de derde plaats, terwijl dit voor de groep als geheel het belangrijkste argument was om voor een hypotheekwinkler te kiezen.

Het advies van de hypotheekwinkler wordt door 60 procent van de respondenten volledig opgevolgd en ook hier zijn dit significant vaker mensen met een lagere opleiding. Van hen volgt 90 procent het advies volledig op.

Vrouwen en personen ouder dan 60 jaar volgen het advies vaker niet op.

De assurantie-tussenpersoon wordt door meer dan de helft van de respondenten geconsulteerd vanwege de vertrouwensrelatie die met deze persoon is opgebouwd. Bovendien volgt ruim 70 procent dit advies volledig op, wat hoger ligt dan bij de andere adviseurs. Respondenten uit de laagste inkomenscategorie volgen het advies zelfs nog vaker op.

Het advies van de makelaar wordt het vaakst niet opgevolgd. Achtergrondkenmerken van de klanten spelen hierin geen significante rol.

Ook bij diegenen die geen adviseur inschakelen is weinig onderscheid te maken naar persoonskenmerken. Dit heeft overigens ook te maken de geringe omvang van deze groep.

Uiteindelijk sluiten de meeste mensen hun hypotheek af via een adviseur van een bank of geldgever. De assurantie-tussenpersoon en de hypotheekwinkel komen op de tweede en derde plaats. Ook wanneer gevraagd wordt naar de kanalen die men een volgende keer zou inschakelen, ziet de top drie er zo uit, waarbij de tussenpersoon en hypotheekwinkel even vaak genoemd worden.

Ten slotte is met het oog op een transparantere hypotheekmarkt de vraag gesteld of men het belangrijk vindt om te weten wat een adviseur aan een hypotheek verdient. Bijna de helft van de mensen vindt dit niet relevant. Slechts twaalf procent van de respondenten geeft aan de hypotheek niet af te sluiten zonder te weten wat de adviseur daar aan over houdt. Dit zijn vooral de meer mondige personen met een hoger (hbo of wo) opleidingsniveau. Mensen met het laagste opleidingsniveau stellen zich ook hierin het minst kritisch op. Voor slechts vijf procent is dit aspect doorslaggevend.

Echter, het valt op dit moment nog niet te voorspellen hoe de consument zal reageren wanneer de kosten die aan het afsluiten van hypotheek zijn verbonden duidelijker zichtbaar worden. Blijven de resultaten dan zoals hierboven weergegeven of gaat men meer shoppen, meer vergelijken en kiest men voor de "goedkoopste adviseur"? Of blijft uiteindelijk het totaalplaatje het belangrijkste?

Uit dit onderzoek is naar voren gekomen dat verschillende groepen consumenten op basis van verschillende motieven hun keuzes maken. Het is dus heel goed mogelijk dat een transparantere hypotheekmarkt bij het ene type consument een andere reactie oproept dan bij de andere. Het wordt de taak van de adviseur om ook dit aspect in het juiste perspectief te plaatsen.

## Bijlage: Vragenlijst

### Vragenlijst financieel adviseurs

Achtergrondkenmerken:

- Leeftijd
- Geslacht
- Opleiding
- Inkomen
- Woonplaats/ regio

#### VRAAG 1.

Hoe lang geleden heeft u uw laatste hypotheek afgesloten of gewijzigd?

1. Korter dan 3 jaar geleden
2. Meer dan 3 jaar geleden -->einde vragenlijst

#### VRAAG 2.

Heeft u de laatste hypotheek afgesloten naar aanleiding van een verhuizing?

1. Ja
2. Nee
3. Weet niet \ geen opgave

#### VRAAG 3.

Was dit de eerste maal dat u een hypotheek afsloot?

1. Ja
2. Nee

	Eerste maal ja	Eerste maal Nee
Verhuisd ja	1: Starter	2: Doorstromer
Verhuisd nee	3: Huur--koop	4: Oversluiter

#### VRAAG 4.

##### Indien vraag 2 ja

Wanneer bent u begonnen met kijken naar uw maximale prijs waarvoor u een woning kunt kopen?

1. Nadat ik besloten had op zoek te gaan naar een nieuwe woning
2. Nadat ik een specifieke woning op het oog had
3. Nadat ik al een nieuwe woning had bezichtigd
4. Anders namelijk
5. weet niet / geen antwoord

#### VRAAG 5.

##### Indien vraag 2 ja

Hoe heeft u de maximale prijs vastgesteld waarvoor u een woning kon kopen?

Meerdere antwoorden mogelijk

1. Ik heb op internet gekeken wat ik maximaal kan lenen en mij daar door laten leiden
2. Ik heb een begroting gemaakt en gezorgd dat ik voldoende geld overhoud voor andere dingen
3. Ik ben uitgegaan van mijn oude woonlasten, en bekeken wat ik meer of minder kon betalen.
4. Op basis van een gesprek met een financieel adviseur
5. Ik heb geen maximale prijs vastgesteld
6. Anders, nl. ....
7. weet niet / geen antwoord

#### VRAAG 6.

##### Indien vraag 2 ja

Hoe bent u tot de hoogte van het hypotheekbedrag gekomen cq hoe heeft u uw woning gefinancierd of betaald?

1. Ik heb zo veel mogelijk geleend via een hypotheek
2. Ik heb eerst zo veel mogelijk eigen middelen ingezet en de rest geleend
3. Ik heb een gedeelte van mijn eigen middelen ingezet en de rest geleend
4. Anders, nl. ....
5. weet niet / geen antwoord

#### VRAAG 7.

Wat vindt u de twee belangrijkste aspecten bij het afsluiten van een hypotheek?

(Twee antwoorden mogelijk; kunt u ze aantikken in volgorde van belang)

1. De laagste rente/ laagste maandlasten
2. Dat ik het hoogst mogelijke bedrag kan lenen
3. Dat ik weet waar ik de komende 10 – 30 jaar aan toe ben
4. Dat ik het minste risico loop
5. Dat direct alles voor mijn woning geregeld is, dus ook verzekeringen e.d.
6. Anders, nl. ....
7. Weet niet / geen antwoord

#### VRAAG 8.

Bij wie u heeft u zich georiënteerd c.q. door wie bent u geadviseerd over uw hypotheek?

(meerdere antwoorden mogelijk)

1. Door een adviseur werkzaam bij een bank of geldgever
2. Door een tussenpersoon / assurantie-intermediair
3. Door een hypotheekwinkel (bijvoorbeeld de hypotheeker / hypotheekshop)
4. Door de makelaar
5. Ik heb met niemand gesproken, maar heb alles zelf via internet uitgezocht
6. Anders, nl. ....
7. Weet niet / geen antwoord

#### VRAAG 9.

*Indien bank of geldgever*

Waarom heeft u een adviseur van een bank of geldgever voor oriëntatie of advies ingeschakeld?

(Kunt u maximaal de 3 belangrijkste antwoorden geven)

1. Een bank of geldgever kan de totale hypotheekmarkt overzien en meerdere offertes overleggen
2. Een bank of geldgever geeft onafhankelijker advies
3. Dit is de bank of geldgever waar ik altijd zaken mee doe/ waar ik vertrouwen in heb
4. Ik verwacht dat dit mij financieel voordeel oplevert
5. Een bank of geldgever kan mij breder adviseren, bijvoorbeeld over verzekeringen
6. Ik ben dan geen provisiekosten kwijt
7. Anders, nl.....
8. Weet niet / geen antwoord

#### VRAAG 10.

*Indien bank of geldgever*

Heeft u dit advies ook opgevolgd?

1. Ja, volledig
2. Gedeeltelijk
3. Nee
4. Weet niet / geen antwoord

#### VRAAG 11.

*Indien hypotheekwinkel*

Waarom heeft u een adviseur van een hypotheekwinkel voor oriëntatie of advies ingeschakeld?

(Kunt u maximaal de 3 belangrijkste antwoorden geven)

1. Een hypotheekwinkel kan de totale hypotheekmarkt overzien en meerdere offertes overleggen
2. Een hypotheekwinkel geeft onafhankelijker advies
3. Dit is de hypotheekwinkel waar ik altijd zaken mee doe/ waar ik vertrouwen in heb
4. Ik verwacht dat dit mij financieel voordeel oplevert
5. Een hypotheekwinkel kan mij breder adviseren, bijvoorbeeld over verzekeringen
6. Ik ben dan geen provisiekosten kwijt
7. Anders, nl.....
8. Weet niet / geen antwoord

#### VRAAG 12.

*Indien hypotheekwinkel*

Heeft u het advies ook opgevolgd?

1. Ja, volledig
2. Gedeeltelijk
3. Nee
4. Weet niet / geen antwoord

### VRAAG 13.

*Indien assurantieintermediar*

Waarom heeft u een adviseur van een assurantie-intermediar voor oriëntatie of advies ingeschakeld?

(Kunt u maximaal de 3 belangrijkste antwoorden geven)

1. Een assurantie-intermediar kan de totale hypotheekmarkt overzien en meerdere offertes voorleggen
2. Een assurantie-intermediar geeft onafhankelijker advies
3. Dit is de assurantie-intermediar waar ik altijd zaken mee doe/ waar ik vertrouwen in heb
4. Ik verwacht dat dit mij financieel voordeel oplevert
5. Een assurantie-intermediar kan mij breder adviseren, bijvoorbeeld over verzekeringen
6. Ik ben dan geen provisiekosten kwijt
7. Anders, nl.....
8. Weet niet / geen antwoord

### VRAAG 14.

*Indien assurantie-intermediar*

Heeft u het advies ook opgevolgd?

1. Ja, volledig
2. Gedeeltelijk
3. Nee
4. Weet niet / geen antwoord

### VRAAG 15.

*Indien Makelaar*

Waarom heeft u een adviseur van een makelaar voor oriëntatie of advies ingeschakeld?

(Kunt u maximaal de 3 belangrijkste antwoorden geven)

1. Een makelaar kan de totale hypotheekmarkt overzien en meerdere offertes voorleggen
2. Een makelaar geeft onafhankelijker advies
3. Dit is de makelaar waar ik altijd zaken mee doe/ waar ik vertrouwen in heb
4. Ik verwacht dat dit mij financieel voordeel oplevert
5. Een makelaar kan mij breder adviseren, bijvoorbeeld over verzekeringen
6. Ik ben dan geen provisiekosten kwijt
7. Anders, nl.....
8. Weet niet / geen antwoord

### VRAAG 16.

*Indien makelaar*

Heeft u het advies ook opgevolgd?

1. Ja, volledig
2. Gedeeltelijk
3. Nee
4. Weet niet / geen antwoord

#### VRAAG 17.

*Ik heb met niemand gesproken, alles zelf via internet uitgezocht*

Waarom heeft u geen adviseur ingeschakeld?

*(Kies het antwoord dat het beste past)*

1. Ik kan zelf de benodigde informatie wel vinden, bijvoorbeeld via internet
2. Een adviseur werkt primair voor zijn eigen belang en niet voor mijn belang
3. Ik heb er geen goede ervaringen mee
4. Een adviseur kost mij geld en ik weet niet zeker of ik die kosten er (later) weer uithaal
5. Ik weet niet hoe ik aan een betrouwbare adviseur kom
6. Weet niet / geen antwoord

#### VRAAG 18.

Hoe heeft u uw hypotheek uiteindelijk afgesloten?

1. Via een adviseur werkzaam bij een bank of geldgever
2. Via een tussenpersoon / intermediair
3. Via een hypotheekwinkel (bijvoorbeeld de hypotheeker, hypotheekshop)
4. Via de makelaar
5. Zelf gedaan via internet
6. Anders, nl. ....
7. Weet niet / geen antwoord

#### VRAAG 19.

Stel, u zou weer een hypotheek moeten afsluiten. Welke kanalen zou u dan inschakelen?

*(meerdere antwoorden mogelijk)*

1. Een adviseur werkzaam bij een bank of geldgever
2. Een tussenpersoon / assurantie-intermediair
3. De hypotheeker/ hypotheekshop/ hypotheekwinkel
4. De makelaar
5. Ik zou de hypotheek zelf via internet afsluiten en verder geen advies inwinnen
6. Anders, nl. ....
7. Weet niet / geen antwoord

#### VRAAG 20.

Vindt u het belangrijk om te weten wat uw adviseur of geldgever verdient op uw hypotheek?

1. Nee, dat is voor mij niet relevant
2. Ja, maar ook zonder die kennis sluit ik de hypotheek bij hem af
3. Ja, anders sluit ik bij hem geen hypotheek
4. Weet niet / geen antwoord