

Consument meest tevreden over zelfstandige hypotheekadviseur

Consumenten die een hypotheek willen afsluiten, zijn in het algemeen tevreden over het advies dat zij krijgen via een tussenpersoon, makelaar of hypotheekketen. Over de hypotheekadviseur bij de bank zijn ze vaak iets minder tevreden. Dat blijkt uit het klanttevredenheidsonderzoek van Independer onder sitebezoekers die al een offerte hadden ontvangen.

Independer vraagt consumenten al jaren naar hun mening over aanbieders van financiële producten. De resultaten van deze onderzoeken zijn te zien in de productvergelijking en worden gepubliceerd in ondermeer de Independer Nieuwsbrief. Sinds september 2005 vraagt Independer zijn bezoekers ook naar hun tevredenheid over hypotheekadviseurs. Sitebezoekers die een vergelijking voor hypotheeken maken of gebruik maken van de mogelijkheid van een Second Opinion krijgen de volgende vragen voorgelegd:

- Heeft u al een offerte voor uw hypotheek?
- Bij welke instantie heeft u advies gekregen?
- Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over:
 - De deskundigheid van de adviseur
 - De telefonische bereikbaarheid
 - Het nakomen van afspraken
 - De sfeer tijdens het adviesgesprek
 - De inhoud van het aanbod of de ontvangen offerte
- Zou u, gezien uw ervaringen, een volgende keer weer naar deze adviseur gaan?

Gedurende de periode september 2005 - februari 2006 hebben 17.706 bezoekers hun tussenpersoon beoordeeld. Zijn noemden bijna 100 verschillende organisaties. De plaatselijke tussenpersonen die niet aan een keten gebonden zijn, zijn in dit onderzoek in één categorie ondergebracht. In totaal waren er voor 33 verschillende organisaties voldoende waarnemingen om een betrouwbaar resultaat te kunnen tonen. De Rabobank is door de meeste respondenten beoordeeld (16%), gevolgd door de plaatselijke tussenpersoon (10%) en de Hypotheker (9%).

Het meest kritisch zijn consumenten over de inhoud van het aanbod of de offerte. Gemiddeld gaf de consument hiervoor een 6,6 (schaal van 1-10). De sfeer tijdens het adviesgesprek kreeg de hoogste waardering (7,5).

Overall scoort de hypotheekadviseur een ruime voldoende. De plaatselijke tussenpersoon scoort op alle punten het best in de ogen van de consument, gevolgd door de NVM-makelaar en de tussenpersoon van Univé. Hekkesluis is Frisia Financieringen (zie bijlage).

Op de vraag "Zou u, gezien uw ervaringen, een volgende keer weer naar deze adviseur gaan?" antwoordt echter 12% van de respondenten "nee" en 14% "waarschijnlijk niet". Hieruit kan worden geconcludeerd dat ruim een kwart van de consumenten geen positieve ervaringen heeft met de hypotheekadviseur (zie fig. 1).

Voor nadere informatie kunt u contact opnemen met:
Edmond Hilhorst op 06 - 5422 4643 of via hilhorst@independer.nl.

Hilversum, 16 februari 2006

Bijlage:

Overzicht scores per organisatie + Diagram met antwoorden op vraag "Zou u, gezien uw ervaringen, een volgende keer weer naar deze adviseur gaan?"

BIJLAGE

Score per organisatie

Independer Consumenten Monitor Tussenpersonen
Periode: 9 sept. 2005 t/m 8 febr. 2006

Tussenpersoon	Deskundigheid	Telefonische Bereikbaarheid	Nakomen Afspraken	Gesprekssfeer	Scherpte van het aanbod	TOTAAL
Tussenpersoon (plaatselijk)	7,6	7,8	7,6	8,1	7,3	7,7
Makelaar (NVM)	7,6	7,8	7,6	8,0	7,2	7,6
Univé	7,4	7,9	7,7	7,9	7,2	7,6
Hypotheekshop	7,6	7,7	7,5	7,9	7,2	7,6
Meeùs	7,5	7,6	7,6	7,9	7,2	7,6
MoneYou	7,4	7,6	7,5	7,8	7,4	7,5
HypotheekVisie	7,4	7,6	7,3	7,8	7,0	7,4
Hypotheeker	7,3	7,5	7,3	7,7	7,0	7,4
Optima	7,2	7,3	7,0	7,8	7,4	7,3
Independer	7,3	7,0	7,4	7,6	7,4	7,3
FDC (Financieel Diensten Centrum)	7,4	7,3	7,1	7,7	7,1	7,3
Finenzo	7,2	7,5	7,3	7,5	6,9	7,3
Alpha Hypotheken	7,1	7,5	7,1	7,6	6,7	7,2
Huis & Hypotheek	7,1	7,3	7,0	7,5	6,9	7,2
CVB Bank	6,8	7,5	7,4	7,5	6,4	7,1
Rabobank	7,2	7,2	7,3	7,6	6,3	7,1
Financieel Expert	6,8	7,1	7,2	7,6	6,9	7,1
GeldXpert	7,2	7,2	7,0	7,5	6,5	7,1
NBG Financie	7,0	7,1	6,7	7,7	6,9	7,1
Friesland Bank	7,0	7,4	7,3	7,4	6,2	7,1
Postbank	7,1	6,9	6,9	7,5	6,4	7,0
Centraal Beheer Achmea	6,9	7,1	7,0	7,3	6,5	7,0
Fortis Bank	7,0	6,8	6,9	7,5	6,5	6,9
Vereniging Eigen Huis (VEH)	6,7	7,2	6,7	7,1	6,5	6,8
SNS Bank	6,8	7,0	7,0	7,4	5,9	6,8
Nationale-Nederlanden	6,9	6,8	6,9	7,2	6,1	6,8
ING Bank	6,8	6,9	6,8	7,4	5,9	6,8
Acadium Bastion	6,8	6,7	6,5	7,0	6,3	6,7
ABN AMRO	6,6	6,3	6,5	7,0	6,1	6,5
Van Bruggen Adviesgroep (VBA)	6,4	6,4	6,5	6,9	5,9	6,4
Gelink Adviesgroep	5,9	6,1	6,2	6,8	6,2	6,2
DSB Bank	5,8	6,4	6,1	6,5	6,2	6,2
Frisia Financieringen	5,9	6,2	5,9	6,2	5,5	5,9
TOTAAL	7,0	7,1	7,0	7,5	6,6	7,0

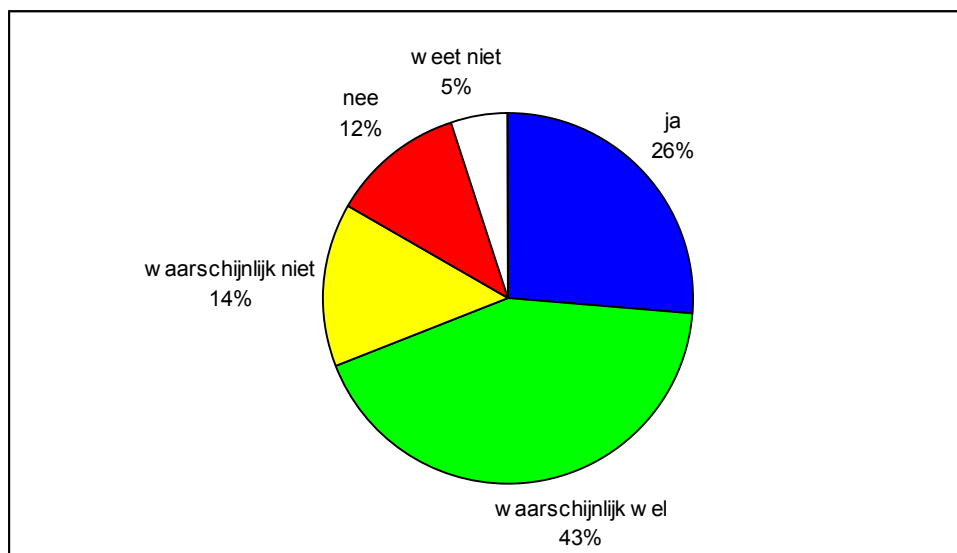


Fig. 1: "Zou u, gezien uw ervaringen, een volgende keer weer naar deze adviseur gaan?"