

*Execution only:*

# Ook in beheerfase een riskante aangelegenheid

**Geldverstrekkers geven hun hypotheekklanten steeds meer mogelijkheden om zelf beslissingen te nemen tijdens de looptijd van het contract. Een vorm van execution only zeg maar, waarbij de klant zelfstandig beslissingen neemt inzake bijvoorbeeld een omzetting, extra aflossing, of een renteherziening.**

Banken ervaren dat consumenten zich steeds meer rechtstreeks tot hen wenden; een trend die in hun ogen niet meer te keren is. Daarom vinden ze dat ze aan die klantwens tegemoet moeten komen. Maar wel tot een zekere hoogte, want het gevaar is aanwezig dat een consument een beslis-

sing neemt waarmee hij zijn eigen belang niet dient, maar eerder schaadt.

Wat mag een klant zelf regelen en wat niet? Dat is de vraag waar de intermediaire keten van aanbieders en adviseurs een antwoord op probeert te vinden. Enerzijds biedt de techniek alle kansen om tegemoet te komen aan de wens van de consument om, zoals dat in ons jargon is gaan heten, zelf aan het roer te staan. Aan de andere kant weten aanbieders en adviseurs dat bij het doe-het-zelven een ongeluk in een klein hoekje zit. Dat de klant een handeling verricht die hem later duur kan komen te staan.

Niet alleen bij het afsluitmoment van een impactvol financieel product is execution only immers riskant, datzelfde geldt bij een mutatie die invloed kan hebben op de financiële positie van de klant. Niet alleen de adviseurs, maar ook intermediaire aanbieders zijn zich daarvan bewust. Deze geldverstrekkers bouwen daarom op hun website zekerheden in waardoor de klant een waarschuwing ontvangt dat zijn keuze wellicht bepaalde consequenties kan hebben die hij op dat moment misschien niet heeft overzien.

## Tussenvormen

Vraag is wat de consument vervolgens concreet met die waarschuwing kan. Het ligt voor de hand dat hem daarna de weg naar de adviseur wordt gewezen en sommige geldverstrekkers doen dat ook. Andere banken lassen voor de gebruikers van hun website een contactmoment in met hun medewerkers, via chat, videoconference, of telefoon. 'Je ziet dat alle banken hun eigen model daarvoor kiezen', zegt Paul Bänziger, commercieel manager Achmea Bank en Woonfonds



## 'Afsluitmoment van impactvol financieel product en mutatie die invloed kan hebben op financiële positie van klant is riskant bij execution only'

Hypotheeken.

'Vroeger was de markt overzichtelijk. We kenden direct writers en intermediaire banken. Tegenwoordig bestaan er veel tussenvormen.' Hij wijst op de ontwikkelingen die dat in de hand hebben gewerkt: 'Uiteraard hebben de technologische ontwikkelingen mogelijkheden geboden om nieuwe wegen in te slaan. Dat geldt zowel voor de aanbieders als voor de consumenten. Laatstgenoemden gebruiken die faciliteiten graag, doen daar dag in dag uit nieuwe ervaringen mee op en raken steeds meer bedreven in het hanteren van de tools op internet. Daarnaast is het provisieverbod van grote invloed op het gedrag van de klant. Het zichtbaar worden van de adviestarieven heeft een drukkend effect op de prijs. In het traditionele provisietijdperk deed de adviseur in feite alles voor de klant. Van afsluitmoment tot en met de finale aflossing. Nu zijn de verdiensten voor het advies van een passend hypotheekproduct een stuk lager, terwijl de wettelijke eisen om te kunnen blijven adviseren alleen maar hoger en kostbaarder zijn geworden. Het ligt dan ook voor de hand dat de consument voor beheeradviezen een rekening gepresenteerd krijgt. Dat gaat knellen, omdat de gemiddelde consument liever dergelijke kosten niet betaalt. Ook dat zet de klant aan om te kijken of hij het zelf kan regelen. Uit alle onderzoeken blijkt', herinnert Bänziger eraan, 'dat de consument graag advies wil, maar dat die behoefte afneemt als hij merkt dat hij daarvoor moet betalen.'

### **Onderscheid niet in transactie maar in klantverschil**

Je kunt dat nauwelijks een gewenste situatie noe-

men als het gaat om beslissingen die gevolgen kunnen hebben voor de financiële gezinssituatie nu of in de toekomst.

'Ik kijk daar meer genuanceerd naar', antwoordt Paul Bänziger. 'Je hebt klanten die deze consequenties kunnen overzien en veel meer klanten die dat niet kunnen. Het onderscheid zit volgens mij niet in de soort transactie, maar in het klantverschil. Je hebt mensen die totaal niet weten wat ze aanrichten, in financiële of ook in fiscale zin. Die moet je tegen zichzelf beschermen.'

Woonfonds doet dat door klanten niet toe te staan om zelf impactvolle mutaties door te voeren. Op de website worden zij dan verwezen naar een adviseur. 'We tonen niet zozeer een lijst met handelingen die zij al dan niet zelf kunnen verrichten, maar wanneer het gaat om een bepaald event krijgt de bezoeker de boodschap dat daarvoor een al dan niet *light advies* noodzakelijk is. Een execution only toets bieden we niet. Die zou betrekking moeten hebben op impactvolle mutaties en die kunnen bij ons alleen via de adviseur. Lopen we daarmee risico's met betrekking tot onze concurrentiepositie, omdat de klant overstapt naar een bank die deze mogelijkheid wel biedt? Dat zou kunnen, maar wij hebben een bepaalde verantwoordelijkheid als intermediairmaatschappij en die nemen wij ten volle.'

### **Probeer maar eens informatie bij de bank te krijgen**

Lodewijk van der Heijden, directeur distributie van Welke Beheer (o.m. De Hypotheekshop en Huis & Hypotheek) is het volledig eens met de stelling dat advies tijdens de beheerperiode van groot belang kan zijn. 'Onze kantoren moeten

## 'We bevinden ons in een overgangssituatie van transactiegericht naar relatiegericht handelen'

daarvoor klaar staan en dat doen ze ook. Het is een onderwerp waaraan wij tijdens gesprekken met onze franchisenemers veel aandacht besteden. Maar het is wel onze ervaring dat consumenten daarvoor niet bij alle aanbieders en adviseurs terecht kunnen. Ook niet als het gaat om belangrijke zaken als bijvoorbeeld een echtscheiding. Niet alle marktpartijen willen dan uitgebreid adviseren over de gevolgen daarvan. Probeer maar eens via de telefoon adequate informatie hierover te krijgen bij een bank...'

Van der Heijden heeft daar wel een verklaring voor. 'De laatste jaren is ook voor adviseurs de hypotheekmarkt geen vetpot geweest. Nu de huizenmarkt weer wat aantrekt vinden adviseurs het profijtlijker zich te concentreren op nieuwe productie. Daardoor krijgen bestaande klanten wat minder aandacht. Wij plukken daar de vruchten van door consumenten niet weg te sturen, ook al zijn ze klant van een andere adviseur, maar nemen we de tijd hun vragen te beantwoorden, hoe simpel die op het eerste gezicht ook lijken te zijn.'

Van der Heijden stelt de retorische vraag of de branche het zich moet willen veroorloven dat klanten bij het inwinnen van informatie betreffende beheerszaken bot vangen. 'Als geldgevers en adviseurs goed beseffen wat dat voor de consument betekent, kan het niet anders dat er een gevoel van schaamte gaat ontstaan. Waaraan ik meteen wil toevoegen dat veel adviseurs nog bezig zijn hun weg te vinden in de nu ontstane marktsituatie. We bevinden ons in een overgangs-

situatie waarin we de slag moeten maken van transactiegericht naar relatiegericht handelen. En ook de consument moet wennen aan het feit dat voor advies betaald moet worden.'

### Niet achter mijn rug

Een adviseur waar de consument ook zeker geen bot zal vangen voor zijn beheervragen is Jamie Hilgersom FFP van Hilgersom Financieel Advies & Planning in Kwintshoek. 'Sommige aanbieders stellen dat het een trend is bij de consument om zelf hun weg te willen vinden, maar voor hetzelfde geld kan je zeggen dat die geldverstrekkers door de inrichting van online portals hun klanten daartoe uitnodigen. Het gevolg daarvan is dat klanten in staat gesteld worden om dingen te doen tegen het advies van het intermediair.'

Hij geeft een voorbeeld: 'Bij het afsluiten van een hypotheek maakt de klant met de adviseur de afspraak om de eerste vijf jaar zesduizend euro te storten op een bankspaarrekening. Daarna wordt hij via een online tool als het ware uitgelokt om te doe-het-zelven wat resulteert in een extra aflossing. Wat de klant dan niet beseft is dat de hoofdsom van de schuld met dat extra afgeloste bedrag wordt verminderd, waardoor wellicht geen aanvullende stortingen meer mogelijk zijn op de bankspaarrekening. Zo'n mutatie vindt dan achter mijn rug plaats, zonder dat het signaal is afgegeven: 'het is verstandig eerst contact te zoeken met uw adviseur voordat u deze beslissing neemt'. Een dergelijke drempel dreigt bij sommige aanbieders te gaan vervallen. En,' voegt Hilgersom daaraan toe, 'je kunt moeilijk volhouden dat hiermee het klantbelang is gediend, als handelingen van diezelfde klant tot gevolgen leiden die niet beoogd waren.'

Beseffen de banken die Hilgersom op het oog heeft dat dan niet? 'Misschien wel, maar ze vin-



den dat ze die weg moeten opgaan om de concurrentie met elkaar aan te kunnen. De kostenfactor speelt een overheersende rol. Reden waarom banken veel van hun kantoren sluiten.' En ook Hilgersom komt niet om de constatering heen 'dat klanten niet of nauwelijks voor beheerhandelingen van hun bank willen betalen.'

#### **Verdienmodel voor adviseur**

Voor de adviseur zit daar wel een verdienmodel in, daarvan is Hilgersom overtuigd. 'Ook in de beheerfase heeft de consument een deskundige nodig die regelmatig wijst op veranderingen, niet alleen met betrekking tot het hypotheekproduct, maar ook in de regelgeving. Wat betekent omzetting van de hypotheek, een extra aflossing of het ingaan van een nieuwe rentevastperiode voor bijvoorbeeld het pensioen en welke impact hebben die in geval van arbeidsongeschiktheid, overlijden of echtscheiding? Om dit goed in kaart te

kunnen brengen dient de adviseur over de juiste actuele informatie te beschikken. En daar schort het nog weleens aan omdat niet iedere aanbieder alle online doorgevoerde mutaties aan de adviseur doorgeeft. Ik vind dat wel een vereiste, omdat anders op een bepaald moment niemand meer zicht heeft op de feitelijke financiële situatie van de klant.'

Jamie Hilgersom zou het een goede zaak vinden als alle geldverstrekkers een vaste beleidslijn zouden hanteren. 'Waarin vastgelegd wordt welke handelingen wel en welke niet zonder voorafgaand advies gepleegd kunnen worden en waarin antwoord wordt gegeven op de vraag welke mutaties al dan niet impactvol zijn. Obvion bijvoorbeeld heeft een duidelijk overzicht gepubliceerd waarin klanten kunnen aflezen wat ze wel en niet zelf online kunnen regelen. Dat vind ik een goede zaak.'

#### **Vraag komt van de klant**

Een compliment dat Cynthia Tulp, manager Marketing, Communicatie en Sales van Obvion Hypotheken, graag in ontvangst neemt. 'Ook wij geven de klant de vrijheid zelf bepaalde zaken online af te wikkelen, maar altijd wijzen wij op het voordeel van het vragen van advies. En inderdaad bieden wij op de website een helder overzicht van de handelingen die een klant zelf kan doen en welke processen we dermate impactvol vinden, dat die via de adviseur afgehandeld moeten worden.'

Zelfs bij een hypotheekaanbieder die zich voluit als intermediairmaatschappij profileert – zoals Obvion – richten de klanten zich steeds meer rechtstreeks tot de aanbieder, heeft Cynthia Tulp ervaren. 'Die vraag komt echt van de klant en is niet door ons gestimuleerd. Wij hebben de afgelopen jaren niet meer zelf uit te voeren processen



toegevoegd, maar ze wel toegankelijker gemaakt. Via MijnObvion kan de consument nu makkelijker rechtstreeks zaken met ons doen. Daarmee komen we tegemoet aan de toenemende klantvraag, die naar het zich laat aanzien een piek bereikte op het moment dat de verruimde schenkingsvrijstelling afliep. Maar er is geen sprake van dat we ons beleid naar aanleiding van deze trend hebben aangepast.'

Cynthia Tulp onderschrijft de door de andere partijen aangegeven oorzaken van het toegenomen doe-het-zelven en voegt daar nog een reden aan toe: 'De woning- en hypotheekmarkt hebben de laatste jaren veel aandacht gekregen in de media. Je merkt dat elke publicatie en uitzending vragen losweekt bij de consument. Soms zet een interview sommige klanten aan om actief te gaan handelen. Het ligt dan op onze weg, vindt Obvion, om de klant erop te wijzen dat het gaat om een adviesgevoelige handeling en dat daarom overleg met de adviseur noodzakelijk is. Een dergelijke verwijzing vindt bij ons ook plaats als we de financiële positie van de klant niet kennen.'

### **Driehoeksrelatie**

Gaat Obvion er dan van uit dat de klant zich gewillig naar een adviseur laat sturen en de beurs opentrekt voor een advies?

'Het idee dat een consument voor dit soort adviezen niet wil betalen is inderdaad een angst die bij sommige adviseurs leeft, maar ik zie dat niet zo somber in. Wij zien duidelijk de driehoeksrelatie aanbieder-adviseur-klant, waarin ieder een eigen rol kan spelen. Er doen zich lopende het contract meerdere momenten voor om de klant te wijzen op de financiële mogelijkheden. Wij kunnen de klant in staat stellen om simpele zaken zelf te regelen, in de nieuwe infrastructuur zullen we de adviseur daarvan altijd in kennis stellen.'

'Op dit moment werken wij hard aan die structuur waardoor de adviseur *real time* via het portfeuilleplatform inzicht heeft in de mutaties. En nogmaals, we attenderen de klant er ook bij een niet impactvolle maar toch mogelijk risicovolle beslissing op dat hij het beste eerst een adviseur kan raadplegen. En ja, wil de klant die waarschuwing in de wind slaan en toch doorgaan, dan voeren we de op zich niet adviesgevoelige mutatie wel uit. Maar dankzij de adviseursomgeving die we nu aan het maken zijn en die naadloos aansluit aan MijnObvion – de klantomgeving – kan de adviseur meteen zien wat de klant heeft gedaan.'

---

*Jan Aikens*