



Hypotheekadvies met waarde

Een toekomstbestendig businessmodel
voor de hypotheekadviseur

Juni 2024

KPMG Advisory

Een toekomstbestendig businessmodel voor de hypotheekadviseur

De markt van hypotheekadvies kenmerkt zich de afgelopen jaren door de introductie van een veelvoud aan nieuwe wet- en regelgeving (zoals het provisieverbod), diverse trends (onder andere de hoge woningnood), en een toenemende inzet van technologie (zoals het gebruik van brondata in het acceptatieproces en de verbetering van de klantbeleving). Om te kunnen voldoen aan de (nieuwe) wet- en regelgeving en in te kunnen spelen op deze trends, moeten de businessmodellen van zowel onafhankelijke hypotheekadviseurs, ketens en banken voortdurend tegen het licht worden gehouden. In deze blog bespreken we hoe trends en ingevoerde wet- en regelgeving aanleiding geven tot het evalueren van het businessmodel van de hypotheekadviseur. Volgende blogs in deze serie gaan dieper in op een aantal van deze trends, zoals het gebruik van kunstmatige intelligentie (AI) en (bron)data om processen te stroomlijnen, en op de kansen voor de hypotheekmarkt in de verduurzaming van de bebouwde omgeving.

De bank en de onafhankelijk adviseur

In de markt van hypotheekadviseurs zijn er in beginsel twee typen businessmodellen te onderscheiden. Allereerst de onafhankelijk hypotheekadviseur, die niet is gebonden aan een specifieke verstreker en ook een breder product- en merkenassortiment biedt dan een bank. Daarnaast is er de hypotheekadviseur van – of binnen - de bank. Deze biedt hypotheekafnemers vaak een uitgebreide financiële planning door inzage in de bredere financiële gegevens bij bestaande bankklanten. Ook heeft deze adviseur de mogelijkheid om gebundelde diensten van de bank aan te bieden (inclusief mogelijke pakketkortingen), is er diepgaande kennis van de eigen hypotheekproducten van de bank en wordt er gebruikgemaakt van geïntegreerde banksystemen. De uiteindelijke kosten van het advies zijn over het algemeen lager dan die van onafhankelijke adviseurs. De kosten van onafhankelijk hypotheekadvies variëren in het algemeen tussen de € 2.500 en € 4.000, terwijl die van hypotheekadvies bij een bank variëren tussen de € 1.000 en € 2.500.ⁱ

Tegenover het kostenaspect staat dat het advies van de adviseur van de bank niet noodzakelijkerwijs leidt tot het best (financieel)

passende product voor de hypotheeknemer, omdat het productaanbod van de adviseurs van de bank zich beperkt tot de hypotheekproducten die de bank aanbiedt. Hier tegenover staat dat consumenten de hypotheekrentes en voorwaarden van de verschillende banken tegenwoordig eenvoudig kunnen vergelijken aan de hand van vergelijkingswebsites. Op deze wijze krijgen zij inzicht in wat de mogelijkheden zijn voor hypotheek bij andere banken.

Voor beide typen adviseurs geldt dat zij sectorbreed met toenemende wet- en regelgeving te maken hebben gekregen in het afgelopen decennium, met een aanzienlijke impact op het bedrijfs- en verdienmodel. Daarover gaat de volgende sectie.



Een meerderheid van de Nederlanders schat de kosten voor hypotheekadvies te laag in. Gemiddeld worden de kosten voor een hypotheekadviseur geschat op €980.ⁱⁱ

Wettelijk kader – meer dan een decennium aan regelgeving

De introductie van een set aan leidraden, wetten en regelgeving heeft ertoe geleid dat de hypotheekadviesmarkt de laatste circa vijftien jaar met striktere kaders te maken heeft gekregen. Dit heeft een directe impact gehad op het bedrijfs- en verdienmodel van de adviseur en heeft tevens geleid tot een meer gelijkgetrokken speelveld. Het hieronder beschreven wettelijk kader heeft door de bank genomen als doel gehad om klanten beter van advies te voorzien bij het aanvragen van een hypotheek, passend bij hun eigen financiële situatie.

Hieronder een greep uit het wettelijk kader:

- In 2010 publiceerde de AFM zeven leidraden omtrent hypotheekadvies.ⁱⁱⁱ Deze leidraden vloeien voort uit een onderzoek dat de toezichthouder deed naar de stand van de hypotheekadviespraktijk in Nederland en bevatten de elementen die een goed hypotheekadviestraject dient te bevatten.¹
- Op 1 januari 2013 ging het provisieverbod voor hypotheekadviseurs in.^{iv} De hypotheekadviseur ontvangt geen provisie meer voor de verkochte hypotheek, maar ontvangt als vergoeding enkel de advieskosten die aan de consument gerekend worden. Dit heeft bijgedragen aan de onafhankelijkheid van hypotheekadviseurs ten opzichte van de hypotheekverstrekkers. Het provisieverbod heeft als doel het belang van de adviseur meer in lijn te brengen met dat van de klant.^v
- In datzelfde jaar ging de verplichting in om een standaard dienstverleningsdocument met vast format aan de consument uit te reiken, met onder andere als doel duidelijke dienstverlening en prijs voor de klant. Per 1 april 2023 is het dienstverleningsdocument vervangen door de vergelijkingskaart.
- Ook werd in 2013 de kennis- en ervaringstoets bij 'execution only' verplicht, wat bewustwording moet creëren van de risico's en gevolgen voor de financiële situatie van de klant.
- In 2014 is een stelsel van vakbekwaamheidseisen ingegaan die de adviseur toetsen op onder meer actuele kennis van relevante wet- en regelgeving, van toepassing zijnde richtlijnen en gedragscodes, kennis van de markt, kennis van de gevolgen van niet-naleving van relevante wet- en regelgeving, integer handelen, en de correcte inventarisatie van het klantprofiel.^{vi}
- In 2016 is wetgeving geïmplementeerd op basis van de Europese Mortgage Credit Directive (MCD) voor aanbieders en bemiddelaars in de hypotheekketen. Dit is een richtlijn over het adviseren en vastleggen van hypotheek en de processen rondom hypotheek. Zij gaat onder andere in op beroepsaansprakelijkheid, de vakbekwaamheidseisen, jaarlijkse kostenpercentages, zorgvuldige klantbehandeling bij betalingsproblemen en reclame-eisen.^{vii}

¹De leidraden bestaan uit zeven onderdelen: totaalbeeld goed adviestraject, advies over verantwoorde woonlasten, advies over opbouw van vermogen, advies over de rentevast periode, advies over oversluiten, advies over risicoverzekeringen, en fiscaliteit.

Naar verwachting zullen de komende jaren de wettelijke kaders en richtlijnen omtrent hypotheekadvies aan verandering onderhevig blijven en verder aangescherpt worden. Zo doet de AFM periodiek onderzoek naar de kwaliteit van hypotheekadvies. Na de aankondiging van een nieuw onderzoek in april 2023^{viii} is de verwachting dat de uitkomsten nog voor de zomer door de AFM worden gepubliceerd.^{ix} Tevens is de consultatieperiode over de Europese Mortgage Credit Directive afgerond. In 2024 worden wijzigingen verwacht op het gebied van heldere informatievoorziening aan de klant, de omgang met digitaal advies en het internationaliseren van hypotheekverstrekking.

De richtlijnen, wetgeving en regels hebben geleid tot een professionalisering van de adviessector, met minder flexibiliteit en speelruimte in de te leveren diensten. Dit onderstreept het belang voor de adviseur om te blijven innoveren en zich te onderscheiden met het eigen business- en operating model. Een beter op de toekomst ingericht businessmodel versterkt de concurrentiepositie en kan leiden tot een verbeterde verdien capaciteit van de hypotheekadviseur.

Er speelt naast wet- en regelgeving ook een aantal trends die impact hebben op de toekomstbestendigheid van het businessmodel van de hypotheekadviseur. Daar gaat de volgende sectie over.

Trends in de sector

De hypotheekmarkt is uitdagend; enerzijds door de hoge woningnood en anderzijds door de rentesprong die vorig jaar werd gemaakt na een langdurige periode van lage hypotheekrentestanden. Deze marktontwikkelingen zorgen voor een dynamisch speelveld, maar er zijn nog een aantal trends die de komende jaren mogelijk een significante impact zullen hebben op de sector:

- **Het gebruik van data.** Het gebruik van brondata is al jaren in opkomst en steeds meer partijen stappen voor een deel van de benodigde documentatie over op deze nieuwe vorm van informatievoorziening. Tegelijkertijd brengt het gebruik van brondata nog praktische uitdagingen met zich mee, doordat de aangeleverde documentatie en data kunnen verschillen en een continue beschikbaarheid van databronnen soms uitblijft.
- **De inzet van technologie.** Hypotheekadviseurs en -verstrekkers experimenteren met een tussenvorm tussen een volledig (fysiek) hypotheekadvies en execution only. Het hybride advies, al dan niet met gebruik van gerobotiseerde stappen en Artificial Intelligence, kan zorgen voor een verlaging van kosten en sluit aan bij de beleving van de nieuwe generatie huizenkopers.

- **Verduurzaming.** Op dit moment financiert slechts 10% van de hypotheekbezitters verduurzaming via een extra hypotheek.^x Door het gefragmenteerde aanbod van financiering voor verduurzaming is dit voor klanten vaak een ondoorgroendelijk landschap. Een hypotheekadviseur kan een sterkere rol nemen in het behalen van de verduurzamingsambities in Nederland door de klant mee te nemen in opties, scenario's en een kosten-batenanalyse.



Werken aan een toekomstbestendig businessmodel voor de hypotheekadviseur

Deze ontwikkelingen geven hypotheekadviseurs aanleiding om het bestaande verdienmodel doorlopend te evalueren en te ontwikkelen. Op deze wijze kan een businessmodel worden gerealiseerd dat voldoet aan de huidige eisen en behoeften, én tijdig inspeelt op nieuwe trends. Hierbij kan gedacht worden aan de specialisatie of verbreding van het advies, de versterking van de klantrelatie en -bereikbaarheid, een aangescherpte prijsstelling of het adviseren over een flexibeler productaanbod gedurende de levensloop van de klant.

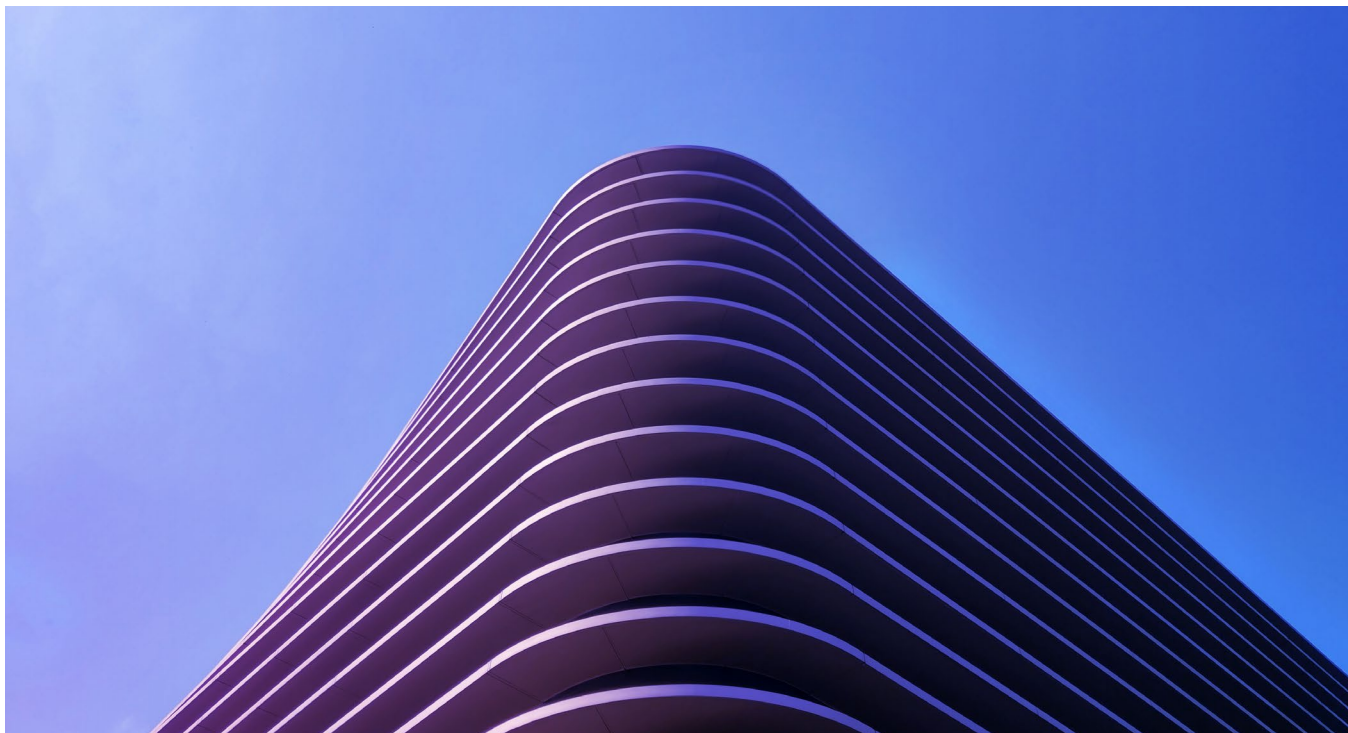
Onderstaand wordt een aantal voorbeelden geboden van nieuwe initiatieven of aanvullingen op de bestaande proposities van hypotheekadviseurs:

- **Segmentatie & maatwerk.** Middels doelgroepsegmentatie en maatwerkproducten kan een hypotheekadviseur succes behalen door de dienstverlening – in de vorm van een waardepropositie – specifiek te richten op individuele doelgroepen. Een voorbeeld hiervan is het aanbieden van een maatwerkhypotheek voor eenpersoonshuishoudens, die gebaseerd is op de te dragen lasten conform het Nibud Persoonlijk Budgetadvies, waarbij ook een terugkomafpraak wordt aangegaan voor een herijking van het financiële advies wanneer deze persoon een relatie aangaat.

Hierbij is het van belang dat nieuwe maatwerkproducten voldoen aan geldende wet- en regelgeving. Als gevolg hiervan is het verstandig om deze op voorhand te toetsen bij de toezichthouder.

- **Ondersteuning verduurzaming.** De adviseur kan de woningkoper of -bezitter adviseren en ontzorgen in het nemen van verduurzamingsmaatregelen voor de woning. Enkele geldverstrekkers bieden al aanvullende services aan in samenwerking met partners, zoals leveranciers en installateurs van zonnepanelen en warmtepompen, of partijen die besparingspotentieel door verduurzaming op maat kunnen berekenen

(zoals maatwerkbesparingsadvies en terugverdiendtijdberekening). Met hun onafhankelijke blik op financieringsmogelijkheden kunnen hypotheekadviseurs hier ook een propositie op ontwikkelen. Op deze wijze worden door de hypotheekadviseur aanvullende advieskosten gerealiseerd uit niet-hypotheekproducten. Hierbij is het van belang om partnerships aan te gaan met bonafide marktpartijen en transparante afspraken te maken met zowel marktpartijen als consumenten over prijzen en voorwaarden. De combinatie van product- én financieringsadvies ontzorgt dit complexe speelveld voor de huiseigenaar.





- **Aanvullende abonnementsmodellen.** Bieden van doorlopend financieel advies middels een abonnementsmodel voor het onderhoud van de hypotheek en eventuele andere financiële producten, zoals hulp bij de belastingaangifte (indien de adviseur meer dan hypotheekadvies geeft). Op deze wijze wordt de huidige financiële situatie van de consument periodiek tegen het licht gehouden en wordt bepaald of de financiële producten hier nog bij aansluiten. Middels deze abonnementsvormen worden naast ad hoc inkomsten uit het hypotheekadvies ook doorlopende inkomsten gegenereerd door de adviseur. Deze dienstverlening dient wel aanvullend te zijn op het onderhoud en de nazorg van het hypotheekproduct, waarvoor al een wettelijke verplichting geldt,^{xi} en niet hiermee te overlappen – hetgeen in het verleden het geval was.^{xii} Daarom is het van belang dat de hypotheekadviseur vooraf duidelijk bij de consument aangeeft wat deze aanvullende abonnementen behelzen (bijvoorbeeld kosten en voorwaarden) en welke diensten al standaard toebehoren aan de hypotheek als gevolg van de wettelijke zorgplicht.
- **Gerobotiseerd hypotheekadvies.** Omarmen en toepassen van nieuwe technologie door te investeren in gerobotiseerd hypotheekadvies, waarbij rekening wordt gehouden met de daarbij behorende gewijzigde opbrengsten- en kostenstructuur. Het aanbieden van een gerobotiseerd hypotheekadvies voor starters kan naar verwachting het ‘pricing gap’ opvullen tussen het standaard

uitgebreide hypotheekadvies van onafhankelijke adviseurs (circa tussen € 2.500 en € 4.000) en banken (circa tussen € 1.500 en € 2.500), en execution only (circa € 500 en € 1000)^{xiii}. Een bestaande marktpartij biedt een dergelijk gerobotiseerd advies aan voor circa € 1.300. Hiermee wordt naar verwachting ook voorzien in de ‘adviesspagaat’ van consumenten tussen een standaard uitgebreid hypotheekadvies en execution only. Consumenten hebben mogelijk wel behoefte aan advies, maar willen liever niet het hoge bedrag voor advies betalen en kiezen daarom nu nog vaker noodgedwongen voor execution only. Of consumenten hebben enkel behoefte aan beperkt advies, maar kijken toch uit naar een uitgebreid advies.

Naast het businessmodel is het ook van belang voor hypotheekadviseurs om het bestaande operating model door te blijven ontwikkelen. Ook hiervoor is een aantal voorbeelden opgenomen.

- **Dossierbemiddeling hypotheekadviseur & -verstrekker.** Uit recent onderzoek van KPMG^{xiv} blijkt dat de dossierbemiddeling tussen hypotheekadviseur en -verstrekker efficiënter ingericht kan worden. Momenteel is dit een tijdrovend aspect van het hypotheekadviesproces, doordat de uitgebreide documentatiestroom tussen consument, hypotheekadviseur en -verstrekker meestal niet in één keer juist doorlopen wordt (bijvoorbeeld de aanlevering van gedateerde loonstroken),

met een langere doorlooptijd tot gevolg. Daarnaast verschilt de gevraagde documentatie per hypotheekverstrekker, waardoor de hypotheekadviseur voor iedere verstrekker in de dossierbemiddeling verschillende werkwijzen dient te hanteren. Door de dossierbemiddeling en documentatiestroom zoveel mogelijk te standaardiseren en efficiënter in te richten, waar mogelijk middels automatisering en zonder concessies te doen aan risicobeheersing en geldende wet- en regelgeving, kunnen de doorlooptijd en daarmee ook de kosten voor consumenten van het hypotheekadviesproces gereduceerd worden.

- **Automatisering brondata.** Door het (intensievere) gebruik van geautomatiseerde informatie-uitwisseling van brondata tussen consument, hypotheekadviseur en -verstrekker kan het hypotheekadvies- en acceptatieproces voor zowel de consument als de hypotheekadviseur laagdrempeliger worden, aangezien het aantal handmatige acties verlaagd wordt. Dit zorgt ervoor dat het proces voor de hypotheekadviseur en -verstrekker minder kosten- en arbeidsintensief is en tot minder menselijke fouten leidt. Momenteel wordt er al gebruikgemaakt van geautomatiseerde informatie-uitwisseling; de scope van de brondata die geautomatiseerd uitgewisseld kan worden kan echter verbreed worden (denk aan: inkomensverklaring zzp'ers en NWWI-taxatierapport), zoals vermeld in het Convenant Brondata.^{xv}

Het is van belang dat het intensievere gebruik en de verbreding van de scope van de geautomatiseerde informatie-uitwisseling van brondata in constructief overleg plaatsvindt tussen de marktpartijen in de hypotheeksector en betrokken toezichthouder(s).

Het bestaande businessmodel evalueren – waar begin ik?

Bovenstaande geeft de hypotheekadviesmarkt aanleiding om het businessmodel kritisch tegen het licht te houden. KPMG denkt hier graag in mee, met expertise en ervaring in de hypotheekmarkt, oog voor vernieuwende trends en met kennis van business- en operating modellen in de markt van zowel adviseurs als geldverstrekkers. Wij helpen graag om samen oplossingen te realiseren voor een toekomstbestendige hypotheekadviesmarkt voor zowel onafhankelijk adviseurs als banken.



Contact

Meer informatie?

Bent u benieuwd naar meer details of heeft u andere vragen? Wij gaan graag met u in gesprek. Neem contact op met een van onze experts.



Jelle Dijkers

Senior Manager, Strategy & Operations, Financial Services

Dijkers.Jelle@kpmg.nl
T: +31 6 10643981
Linkedin: Jelle Dijkers | [LinkedIn](#)



Paul Oligschläger

Senior Manager,
Real Estate Advisory

Oligschlager.Paul@kpmg.nl
T: +31 6 12086565
Linkedin: Paul Oligschläger | [LinkedIn](#)



Nout Goudberg

Senior Consultant, Strategy & Operations, Financial Services

Goudberg.Nout@kpmg.nl
T: +31 6 83127465
Linkedin: Nout Goudberg | [LinkedIn](#)



www.kpmg.nl



Alle verstrekte informatie in dit document is van algemene aard en is niet gericht op de omstandigheden van een individu of bedrijf. Hoewel we ernaar streven de meest nauwgezette en tijdige informatie te verstrekken, kan er geen garantie worden gegeven dat dergelijke informatie correct is op de datum waarop deze wordt ontvangen noch dat deze in de toekomst nauwkeurig zal blijven. Derhalve dienen op basis van dergelijke informatie geen handelingen te worden verricht zonder passend professioneel advies na een grondig onderzoek van de specifieke situatie. In dit document hebben de termen "wij", "ons" en "onze" betrekking op KPMG. Sommige of alle hierin beschreven diensten zijn mogelijk niet toegestaan voor KPMG-auditcliënten, aan hen gelieerde ondernemingen of gerelateerde entiteiten.

© 2024 KPMG N.V., een Nederlandse naamloze vennootschap en lid van de wereldwijde KPMG-organisatie van onafhankelijke ondernemingen gelieerd aan KPMG International Limited, een Engelse vennootschap "limited by guarantee".

Juni 2024

Alle rechten voorbehouden.