



01. Kwaliteit hypotheekadvies: AFM ziet ruimte voor verbetering

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) heeft [een verkenning](#) uitgevoerd naar de kwaliteit van het hypotheekadvies in Nederland. Wij zien goede voorbeelden maar ook oude en nieuwe aandachtspunten die nog niet in alle adviezen goed gaan. De AFM verwacht van hypotheekadviseurs dat ze aan de hand van het rapport bekijken welke onderdelen van hun adviesdienstverlening zij kunnen verbeteren.

Voor deze verkenning heeft de AFM aan 36 advieskantoren schriftelijke vragen gesteld. Daarbij zijn 60 hypotheekdossiers van deze 36 kantoren beoordeeld. Ook zijn er verschillende achtergrondgesprekken over de adviespraktijk gevoerd.

Adviseurs vragen over het algemeen alle verplichte elementen uit bij de klant

Uit de verkenning volgt dat adviseurs om een goed klantbeeld te krijgen informatie inwinnen over alle verplichte elementen van de adviesnorm (financiële positie, doelstellingen, risicobereidheid en kennis en ervaring). Het gebruik van adviessoftware helpt hierbij.

Verantwoorde woonlasten en risicobereidheid blijven aandachtspunten

De AFM-verkenning geeft geen representatief beeld van de hele markt. Niettemin valt op dat sommige onderwerpen in het hypotheekadvies een aandachtspunt blijven. Zo constateren wij dat bij het bepalen of de woonlasten wel verantwoord zijn, adviseurs niet altijd genoeg doorvragen naar het uitgavepatroon van de klant. Dat geldt ook voor tegenstrijdigheden in de risicobereidheid van een klant. Wij zagen dat ook daar niet altijd voldoende werd doorgevraagd. Er zijn adviseurs die deze elementen op een goede manier bespreken in hun adviespraktijk. Maar we verwachten dat alle adviseurs dit niveau inmiddels halen en waar nodig bij hun klant kritisch doorvragen op deze onderwerpen.

Toegevoegde waarde van adviseur tijdens het oriëntatiegesprek en de adviesfase

De adviseur kan van veel toegevoegde waarde zijn voor een klant. Tijdens het oriëntatiegesprek kan hij of zij de klant duidelijk maken dat een passende lening niet per definitie overeenkomt met het maximale leenbedrag. Tijdens de adviesfase is het van belang dat de adviseur verder gaat dan alleen het vervullen van de wensen van de klant. De adviseur dient een zelfstandige rol te vervullen en moet zorgen dat hij of zij zich niet alleen laat leiden door de klantwens. Het is belangrijk dat de adviseur toelicht hoe het advies tot stand is gekomen.

Verdere activiteiten van de AFM rondom de kwaliteit van het hypotheekadvies

Deze verkenning vormt het startpunt voor verdere activiteiten van de AFM rondom de kwaliteit van hypotheekadvies. Wij gaan in gesprek met stakeholders zoals brancheorganisaties, softwareaanbieders en opleiders om samen te kijken naar oorzaken en mogelijke verbeteringen. Daarbij gaan we verduidelijken wat nog niet goed gaat en toelichten hoe een adviseur, die nog niet voldoet, deze aandachtspunten kan verbeteren. De bekende leidraden worden in 2025 geactualiseerd en aangevuld met nieuwe voorbeelden. In de periode daarna starten we periodiek nieuwe onderzoeken om de kwaliteit van hypotheekadvies vaker te onderzoeken.

Het volledige rapport vindt u [hier](#).

02. Evaluatie hypothecaire leennormen

SEO Economisch Onderzoek voert de evaluatie van de hypothecaire leennormen uit in opdracht van het ministerie van Financiën en het ministerie van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening. De leennormen zijn gebaseerd op de waarde van de woning (LTV-limiet) en inkomen (financieringslastnormen/LTI-norm).

Onderstaande enquête maakt onderdeel uit van de evaluatie. De vragen zijn vooral gericht op de uitvoerbaarheid van de leennormen. De vragenlijst bevat ook enkele algemene vragen over het functioneren van de leennormen. Voor een volledige en onafhankelijke evaluatie is uw bijdrage aan deze evaluatie van groot belang.

U kunt de enquête invullen door op de onderstaande link te klikken. De enquête duurt 10 à 15 minuten om in te vullen. De enquête kan één keer ingevuld worden per organisatie.

[Link naar enquête](#)

03. Advies op maat ook mogelijk voor aanvullende hypotheek duurzaamheidsmaatregelen

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) geeft [handvatten](#) voor advies of dienstverlening op maat bij aanvullend hypothecair krediet voor bepaalde duurzaamheidsmaatregelen. Er mag onder meer informatie worden gebruikt die bij de eerder afgesloten hypotheek is opgevraagd. Met advies op maat kan aan de Wft-zorgplicht worden voldaan.

Handvatten voor adviseurs

Sinds 2021 kunnen consumenten zonder advies hun bestaande hypotheek verhogen voor bepaalde energiebesparende maatregelen tot 25.000 euro. Niet alle consumenten zijn in staat om dit zonder advies te doen. Een volledig advies is niet in alle gevallen nodig. In veel gevallen kan worden volstaan met dienstverlening/advies op maat. De adviseur maakt dan gebruik van informatie die eerder is ingewonnen bij het afsluiten van de bestaande hypotheek. Dit advies is goedkoper voor de klant en hiermee kan aan de zorgplicht zoals bedoeld in de Wft worden voldaan. Wij hebben een aantal handvatten geformuleerd voor adviseurs.

Transitie naar duurzame samenleving

De transitie naar een duurzame samenleving is een van de belangrijkste uitdagingen van deze tijd. Wij hechten belang aan deze transitie en moedigen financiële dienstverleners aan om hun belangrijke rol hierin te vervullen. Wij zien in onze onderzoeken dat hier nog veel kansen liggen voor adviseurs en aanbieders. Zij kunnen proactiever hun klanten informeren en adviseren over de financiële mogelijkheden voor verduurzaming.

De handvatten voor advies of dienstverlening op maat vindt u [hier](#).

04. Toegankelijkheidsrichtlijn van toepassing op online financiële dienstverlening aan consumenten vanaf 2025

Vanaf 28 juni 2025 treedt de European Accessibility Act (EAA) in werking. Deze Europese Toegankelijkheidsrichtlijn bevat voorschriften om producten en diensten beter toegankelijk te maken voor mensen met een beperking. De EAA wordt van toepassing op ondernemingen in brede zin. De AFM zal toezien op de naleving van de EAA door financiële ondernemingen.

Vergroten maatschappelijke participatie van mensen met een beperking

Het doel van de [European Accessibility Act \(EAA\)](#) is dat mensen met bijvoorbeeld een visuele, auditieve of een andere (cognitieve) beperking zelfstandig producten en diensten kunnen afsluiten, middels bijvoorbeeld toegankelijke websites en apps. Er zijn vijf aangewezen toezichhouders op de EEA, zoals de Autoriteit Consument & Markt en de Rijksinspectie Digitale Infrastructuur. De AFM is de bevoegde autoriteit voor het toezicht op de online toegankelijkheid bankdiensten en overige financiële dienstverlening via het internet. De reikwijdte van de EAA is breed en geldt voor het merendeel van de aanbieders van financiële producten en diensten.

De AFM hecht belang aan het verbeteren van de toegang tot financiële dienstverlening, om zo de maatschappelijke participatie van mensen met een beperking te vergroten. In Nederland leven zo'n 5,5 miljoen mensen (32%) met één of meerdere beperkingen, in Europa gaat het om 101 miljoen mensen (27%).

Toegankelijkheidsprincipes: bedienbaar, waarneembaar, begrijpelijk en robuust

De EEA beschrijft vereisten - gebaseerd op vier toegankelijkheidsprincipes - voor websites, apps en andere online toepassingen. Die toegankelijkheidsprincipes zijn: bedienbaar, waarneembaar, begrijpelijk en robuust. Informatie op een website moet bijvoorbeeld een logische structuur hebben en kunnen worden voorgelezen. Ook moeten onder meer de kleuren, de lettergrootte en het contrast aanpasbaar zijn. Voor bankdiensten geldt daarnaast dat de informatie maximaal taalniveau B2 mag hebben.

Ondernemingen moeten snel aan de slag met toegankelijkheidsvoorschriften EAA

De toegankelijkheidsvoorschriften in de EAA vereisen van ondernemingen veel ICT-aanpassingen, maar ook het opzetten van reviewprocessen om de dienstverlening doorlopend toegankelijk te houden. Daarnaast biedt het commerciële kansen: toegankelijker producten en diensten bereiken ook een groter publiek.

We verwachten dat financiële ondernemingen zo snel mogelijk aan de slag gaan met het toepassen van de vereisten uit de wetgeving. Het vraagt namelijk organisatiebrede aanpassingen om de dienstverlening aan consumenten goed toegankelijk te maken.

Meer informatie

Meer uitleg over de vereisten van de European Accessibility Act staat op de themapagina ['Toegankelijkheid \(digitale\) dienstverlening'](#). In aanloop naar 28 juni 2025 blijft de AFM de sector informeren.

Mist u informatie op de themapagina of heeft u specifieke onderdelen waar u tegenaan loopt? Dit kunt u melden door te mailen naar: Toegankelijkheidsrichtlijn@afm.nl. Omdat de AFM veel vragen verwacht, kan ze die niet allemaal individueel beantwoorden. De AFM gebruikt uw vragen om de belangrijkste knelpunten in kaart te brengen. De AFM zal vervolgens zo goed mogelijk duiding geven door de informatie op de themapagina verder aan te vullen.



© 2024 OvFD Alle rechten voorbehouden

U ontvangt deze e-mail omdat u lid bent van de OvFD. Indien u geen prijs meer stelt op het ontvangen van informatie van de OvFD kunt u zich eenvoudig [uitschrijven](#). Ook kunt u uw e-mailadres [wijzigen](#)

Contact:

Postbus 4
4260 AA Wijk en Aalburg
T: 06-46273438
M: info@ovfd.nl

