

Hypotheekadviseur speelt straks alleen rol bij complexe aanvraag

Sector voorziet dat komende jaren afhandeling van steeds meer zaken online gebeurt

Nelleke Trappenburg
Amsterdam

Hypotheekadvies gaat de komende jaren drastisch veranderen. Steeds meer zaken worden online afgehandeld. De rol van de adviseurs verandert daardoor, die zullen zich meer en meer gaan beperken tot complexere vraagstukken, blijkt uit een rondgang langs hypotheekadviseurs.

‘Uiteindelijk zullen wij alleen nog het specifieke maatwerk doen, zoals hypotheeken voor expats, ondernemers en bij echtscheidingen. Standaardsituaties zullen steeds meer digitaliseren’, zegt Michiel Meijer, algemeen directeur bij Van Bruggen Adviesgroep.

Ook bij De Hypotheekshop denken ze dat het hypotheekadvies aan de vooravond van een revolutie staat. ‘De afgelopen twintig jaar is er niets veranderd in hypotheekland, de komende drie jaren gaat er heel veel veranderen’, zegt Martin Hagedoorn van De Hypotheekshop. Dat komt doordat er technisch steeds meer mogelijk is.

Zo kunnen documenten gemakkelijker verzameld worden. Pensioenoverzichten zijn al digitaal beschikbaar. Eigendomsak-



FOTO: ISTOCK

tes, trouwaktes en overzichten over studietoelagen worden ook online opvraagbaar, volgens Hagedoorn. ‘En door de nieuwe Europese betaalinrichting kunnen we straks het betaalgedrag van de klant zien, als die daar toestemming voor geeft. Dan kun je van een hoop documenten afscheid nemen, zoals werkgeversverklaringen en loonstroken.’

Het digitaliseren van de documentenstroom is nog maar een eerste stap. Ook het advies zelf kan in toenemende mate online. Vragen over hoeveel je kunt lenen en wat de maandelijkse lasten zijn per hypotheektype worden al steeds meer online beantwoord, stelt Huib de Mulder, directeur Wonen bij Rabobank. ‘Dat zien we opschuiven. Wat online kan, gebeurt online.’

De volgende stap is het beantwoorden van vragen over de betaalbaarheid van een hypotheek in de toekomst. En of er bijvoorbeeld nog een overlijdensrisicoverzekering afgesloten moet worden. Ook hier wordt al gestudeerd op online-mogelijkheden.



Vervolg op pagina 3

← Vervolg van pagina 1

Bij Rabobank zijn ze bijvoorbeeld aan het onderzoeken hoe ze gebruikers met behulp van kunstmatige intelligentie een advies kunnen geven. 'Maar dat is nog in de experimenteerfase, dat gaat nog wel even duren', zegt De Mulder. Hij durft niet te zeggen hoe lang. 'Geheel geautomatiseerd advies is complex.'

De hypotheekadviseurs denken overigens niet dat alle klanten voor een onlinevariant zullen kiezen als die er is. 'Veel mensen hebben er toch behoefte aan om iemand te spreken. Dat geldt voor ouderen, maar ook voor starters. Hoewel die vaak handiger zijn met computers, is het voor hen nog wel een flinke stap om zich in één keer voor twee of drie ton in de schulden te steken. Dan willen ze vaak toch nog even iemand zien', aldus Hagedoorn van De Hypotheekshop.

De Hypotheekshop verwacht daarom dat er een flinke tussencategorie komt. 'Een deel zal alles online doen, een deel wil bij alles een adviseur, maar een grote groep zit er tussenin, een hybride vorm', aldus Hagedoorn. Concurrent De Hypotheker denkt ook dat deze hybride vorm gaat toenemen bij eenvoudige aanvragen, zoals die van starters.

'Zuiver online werkt volgens ons niet bij zulke grote bedragen, maar het proces kan wel vergemakkelijkt worden', zegt Twan Cats, commercieel directeur van De Hypotheker.

Rabo-directeur De Mulder verwacht ook dat er wel een adviestraject met adviseurs blijft, 'maar dat wordt korter, afhankelijk van de wens van de klant'. Of het dan ook goedkoper wordt, wil hij nog niet zeggen. Daarnaast blijven de ingewikkelde hypotheekvragen, zoals bij echtscheidingen, expats en bijvoorbeeld ook woonboten, het domein van de adviseurs. 'Die zijn eigenlijk niet te digitaliseren', aldus Meijer van Van Bruggen Adviesgroep.



**'Volledig
geautomatiseerd
advies is complex'**

Huib de Mulder

directeur wonen bij Rabobank