

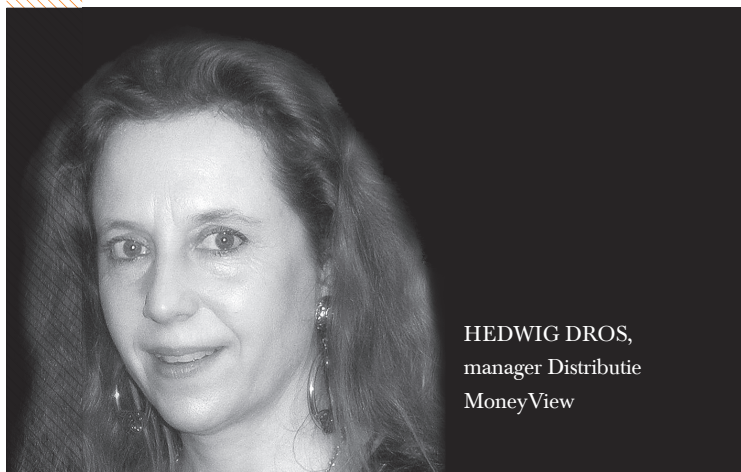
AHA-ERLEBNIS

Na tien jaar is het zover, einde rentevastperiode! Vol verwachting open ik de verlengingsbrief van mijn geldverstrekker. Na tien jaar trouw betalen en de nodige aflossingen in combinatie met de laagste hypotheekrentestand ooit verwacht ik een renteaanbod van 1 procent lager dan ik nu betaal.

U raadt het al, dat valt tegen. In plaats van de 25 procent besparing waar ik op reken, gaat mijn bruto maandlast slechts 7 procent omlaag. Maar op de website van de aanbieder staat een 0,8 procent lagere rente dan in mijn aanbiedingsbrief. Hoe kan dat nou?

Aha! De dagtekening van de brief ligt 4 dagen voor de laatste renteverlaging, helaas. Drie maanden van tevoren is drie maanden van tevoren, in een tijd van renteverlagingen is dat soms een nadeel. Maar dan nog zit ik met een gat van 0,4 procent. Bestaande klanten moeten toch hetzelfde renteaanbod krijgen als nieuwe klanten met hetzelfde risicoprofiel?

Aha! Ze denken dat ik nog steeds in het toptarief val, zie ik in de brief, want er is sprake van een risicoklasse van 110 t/m 125 procent executiewaarde. Zelfs als ik conservatief reken kom ik echt niet hoger uit dan 101 procent. Als ik ook nog een heel klein beetje extra aflos, zit ik weer een risicoklasse lager en klopt mijn verwachting van een 1 procent lagere rente.



HEDWIG DROS,
manager Distributie
MoneyView

“HOE MOEILIJK IS HET OM KLANTEN TE WIJZEN OP DE MOGELIJKHEID DE RISICOKLASSE TE VERLAGEN?”

Nergens in de brief vind ik de suggestie dat ik actie zou kunnen ondernemen als ik meen dat mijn risicoklasse te hoog is, omdat mijn hypotheekschuld is gedaald door de aflossingen. Het enige advies dat ik krijg, is dat het verstandig is een financieel adviseur in te schakelen als ik mijn hypotheek wens over te sluiten naar een andere aanbieder. Ondanks tien jaar voorbeeldig betaalgedrag en aflossen is deze geldverstrekker mij blijkbaar liever helemaal kwijt dan iets minder rijk. Wie wordt daar nu wijzer van? Ik heb helemaal geen zin in het oversluiten van mijn hypotheek. Ik wil gewoon een fair aanbod van de partij waar ik al jaren naar alle tevredenheid klant ben.

Nou ben ik geen doorsnee consument. Ik zoek dus gewoon contact en als ik dan te horen krijgen dat ik een taxatierapport moet laten maken dat 250 euro kost, dan is het rekensommetje snel gemaakt: doen! De gemiddelde consument echter is waarschijnlijk blij met de wat lagere maandlast en tekent blind voor de komende tien jaar.

Dat nog niet alle aanbieders hun portefeuille modelmatig taxeren en daar naar handelen begrijp ik nog. Het is een flinke investering en je hele bedrijfsproces moet op z'n kop. En als je de overgang naar marktwaarde nog niet eens rond hebt, heb je al genoeg aan je hoofd, toch? Maar hoe moeilijk is het om in de verlengingsbrief een alinea op te nemen over de mogelijkheden om de risicoklasse te verlagen door een taxatierapport of een aflossing op de hypotheeksom? Linkje erbij naar een informatieve webpagina met een lijstje acceptabele taxateurs, klaar. Hiermee toon je als aanbieder aan dat je je klanten serieus neemt, met ze meedenkt en dat je de relatie graag voorzet. Aha! Is 'de klant centraal' écht zo eenvoudig? Ja, zo eenvoudig is het. ««

MoneyView geeft in VVP in 2015 elf keer haar visie op marktontwikkelingen in de financiële dienstverlening. Reacties op deze rubriek kunt u sturen naar support@moneyview.nl