

EXECUTION ONLY BIJ HYPOTHEKEN

# GEEN ADVIES, GEEN MOEITE

DE MEESTE CONSUMENTEN KIEZEN ERVOOR OM DE HYPOTHEEK AF TE SLUITEN VIA EEN PERSOONLIJK GESPREK EN MET EEN DESKUNDIG ADVIES. HET INTERMEDIAR IS DE BELANGRIJKSTE PARTIJ OM DE PERSOONLIJKE BENADERING EN ADVISERING INHOUD TE GEVEN. PARALLEL DAARAAN IS DE LAATSTE VIJF JAAR HET BELANG VAN DE ONLINE BENADERING TOEGENOMEN EN WORDT EXECUTION ONLY DOOR CONSUMENTEN VAKER GEKOZEN ALS BEST PASSENDE VORM VOOR HET AFSLUITEN VAN EEN HYPOTHEEK. EEN OP DE TWINTIG HYPOTHEEKAFSLUITERS KIEST INMIDDELS VOOR EXECUTION ONLY. EEN TUSSENSTAND NA 5 JAAR EXECUTION ONLY.

**I**psos brengt al sinds 1996 de totale markt van financiële producten in kaart. Zo worden ieder kwartaal 20.000 huishoudens gevraagd naar welke financiële producten zij het afgelopen kwartaal hebben afgesloten dan wel geroyeerd. Zo weten we dat:

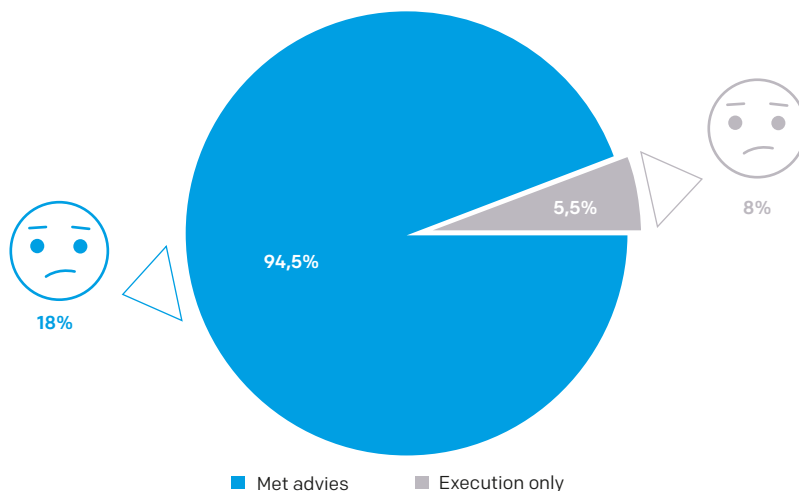
- er in Nederland 5 miljoen hypotheek zijn, waarvan er ruim 500.000 in 2018 zijn afgesloten;
- 58% van de nieuwe hypotheek via het intermediair wordt afgesloten en 41% rechtstreeks;
- 79% van de nieuwe hypotheek via een persoonlijk gesprek wordt afgesloten en 8% via een website.

Sinds 2010 stijgt het aantal nieuw afgesloten hypotheek via een website (onafhankelijk van het soort aanbieder) tot 8% in 2018. Het persoonlijk afsluiten van de hypotheek neemt in dezelfde periode af; van 92% in 2010 naar 79% in 2018.

**1 OP DE 20 KIEST EXECUTION ONLY**  
Na het van kracht worden van het provisieverbod in 2013 zijn executiononlyhypotheek in de markt gezet: het afsluiten van een nieuwe hypotheek zonder enige vorm van advies. Zo'n 1 op de 20 (5,5%) van de nieuwe hypotheek wordt execution only afgesloten. Ruim 8% van

de executiononly-afsluiters geeft aan dat dit veel moeite heeft gekost. Opvallend is dat niet-executiononly-afsluiters duidelijk meer moeite hebben met het afsluiten. Ruim 18% geeft aan veel moeite te hebben gedaan voor het afsluiten van de hypotheek (zie afbeelding).

Conclusie: consumenten die kiezen voor execution only, hebben met het afsluiten van een hypotheek duidelijk minder moeite dan consumenten die met behulp van advies de hypotheek afsluiten. Dit zegt uiteraard niets over wat het best voor de consument is; voor sommigen is execution only een prima wijze om



8% van de executiononlysluiters heeft moeite met het afsluiten van de hypotheek, bij de overige hypotheeksluiters is dat 18%

een hypotheek af te sluiten, voor anderen is het beter om eerst advies in te winnen. Wel zo makkelijk, betekent dus niet wel zo goed.

## CONTACTFREQUENTIE

Consumenten zijn vandaag zelfredzamer dan in het verleden. Dit komt enerzijds door een betere toegang tot een veelheid aan informatie en anderzijds door technologie die het mogelijk maakt zaken zelf te regelen. Een goed voorbeeld is de contact-frequentie tussen consumenten en bankmedewerkers. Steeds minder consumenten hebben contact met een medewerker van hun bank. In 2015 had een op de drie consumenten in een kwartaal contact met een medewerker van hun bank. In 2018 was dit nog maar een op de vijf consumenten. Ook de wijze waarop dit contact plaatsvindt, verandert. De traditionele wijzen van telefonisch contact, bezoek aan het bankkantoor en e-mail nemen af. De (video)chat neemt snel in belang toe van 2% in 2015 naar 13% in 2018 (zie tabel).

## SPRAAKASSISTENT

Interessant is voor te stellen hoe de consument contact heeft in 2025. Is digitaal contact, bijvoorbeeld (video)chat, verder toegenomen? Waarschijnlijk wel. Heeft de spraakassistent een centrale positie in het huishouden ingenomen? Misschien. Wereldwijd zijn smart speakers met digitale spraakassistenten, zoals Amazon Alexa, Samsung Bixby, Microsoft Cortana, Google Assistant en Apple Siri, de snelst groeiende consumententechnologie van dit moment.

Ipsos deed in oktober 2018 onderzoek naar de adoptie van smart speakers onder Nederlanders. Dit onderzoek laat zien dat de bekendheid en interesse in spraakassistenten in Nederland nog erg gering is. Gezien de pas recente lancering van de (Nederlands) sprekende digitale assistenten is dit niet vreemd, Nederland is nog maar amper bekend hiermee. In andere markten is goed te zien dat, door bijvoorbeeld Ama-

Contact tussen consument en bank		
	2015	2018
Telefonisch	54%	49%
Bezoek bankkantoor	45%	39%
E-mail	29%	24%
(Video)chat	2%	13%

zon, de positionering al veel verder is uitgerold. In de VS zijn slimme speakers al sinds 2014 op de markt en is de marktpenetratie snel gestegen tot meer dan 20% van alle huishoudens.

## SPARRINGPARTNER

De assistenten worden vooral gebruikt voor het geven van zoekopdrachten. Maar ook voor het geven van een overzicht van je dagagenda en de actuele reistijd naar je werk. In potentie kan de digitale assistent prima nog meer taken overnemen: uitrekenen wat je maximaal kunt lenen, een kennis- en ervaringstoets afnemen, opties voor de beste aanbieder voorschotelen, uitrekenen of het interessant is om over te sluiten, bijhouden wanneer je in een lagere risicoklasse valt. Kan Alexa sparringpartner worden voor execution only afsluiten?

Ipsos verwacht dat de lijn van digitaal communiceren, de groeiende kennis door data-analyse en daarmee de toename van executiononly-hypotheekvormen zich versneld doorzet. Het aantal aanbieders van execution only zal toenemen, ook alle grootbanken zullen deze vorm op termijn gaan aanbieden. Er zullen meer online marktplaatsen komen, wetgeving (PSD2, vereenvoudiging hypotheekvormen) gaat hierbij helpen. We zien dat de consument execution only minder moeite vindt kosten dan met advies afgesloten hypotheek, tegelijkertijd zijn er nog steeds (mentale) drempels voor het helemaal zelf goed en snel afsluiten van een hypotheek. Als ook die worden weggenomen zullen over een paar jaar executiononlyhypotheek net zo vanzelfsprekend zijn als hypotheek afgesloten met een waardevol advies. ■