



INSPIRATIE EN ACHTERGRONDEN
VOOR DE VERZEKERINGSPROFESSIOAL

In deze am:bundel
leest u verhalen over
wat u moet weten en wat u
kunt doen om het
thema duurzaamheid te
betrekken in uw
hypotheekadvies.

DUURZAAMHEID IN HYPOTHEEKADVIES

WELKE ROL HEEFT DE ADVISEUR?



INHOUD

- CONSULT: WAAR LIGT DE GRENS BIJ ADVIES OVER DUURZAAMHEID?
- KENNISGEBREK HUISEIGENAAR OVER FINANCIERING DUURZAAMHEID
- VERDUURZAMING ONDERWERP IN HELFT ADVIESGESPREKKEN
- THEORIE: KAN DE GELDVERSTREKKER EEN LAGERE RENTE REKENEN VOOR EEN ENERGIEZUINIGE WONING?
- WEERMAN VAN DEN BERG: 'WEES ANDERE ADVISEUR TE GROEN AF!'
- INTERVIEW CLAIRE DUMAS (ABN AMRO HYPOTHEKEN GROEP): 'OP HET GEBIED VAN VERDUURZAMING HOEF IK ME NIET TE ONDERSCHIEDEN'
- LENEN VOOR VERDUURZAMING: WAT DOEN DE HYPOTHEEKVERSTREKKERS?



Waar ligt de grens bij advies over duurzaamheid?

De helft van de klanten begint tijdens een hypotheekadviesgesprek zelf over duurzaamheid. Vaak stellen ze veel vragen. Vragen die de adviseur soms zelf ook heeft, zegt Raymon Albersen die bij De Hypotheker verantwoordelijk is voor advieskwaliteit. In die rol vraagt hij al veel aandacht bij adviseurs voor het thema duurzaamheid. Hij zou graag weten wat er nog meer kan. “Welke mogelijkheden zijn er en hoe kan ik die betaalbaar financieren voor mijn klanten?”

HET CONSULT

Het Consult is een initiatief van am:magazine en Bureau DFO. Intermediairs kunnen hun vraag in een interactieve sessie voorleggen aan een panel dat in samenstelling wisselt al naar gelang de aard van de vraag. De redactie van am:magazine legt het gesprek vast in een artikel. De panelleden houden de vinger aan de pols bij het intermediair. Meedoen? Stuur een mail met uw vraag naar redactie@amweb.nl.

Steeds vaker komt het voor dat een klant die een woning koopt bij zijn hypotheekadviseur direct vraagt naar de mogelijkheden om energiebesparing mee te financieren. “En komt hij niet met die vraag, dan vragen wij of hij aan verduurzaming heeft gedacht”, zegt Raymon Albersen. Bij De Hypothekers Associatie, de franchisegever van de adviesketen, is hij verantwoordelijk voor advieskwaliteit.

Niet alleen bij consumenten leven vragen over verduurzaming van hun (soms net gekochte) woning, ook veel adviseurs hebben vragen, weet Albersen. “Wat is onze rol als financieel adviseur en waar ligt de grens? Moeten we ook advies geven over energiebesparende maatregelen? Of moeten we ons beperken tot financieren? Vijftig procent van de klanten

'MAATREGELLEN WORDEN DIRECT IN ECONOMISCHE TERMEN UITGEDRUKT. OVER COMFORT HOOR JE NIET'

begint er uit zichzelf over. Zeker bij de aankoop van de woning is het een standaardvraag geworden.”

CONTAINERBEGRIIP

Het panel wil eerst graag het containerbegrip ‘duurzaamheid’ afbakenen. Voor Paul Burger van AnsvarIdéa gaat dat verder dan het milieu. “Wij kijken naar het milieu, maar ook naar sociale aspecten als de verdeling van rijkdom. Voor ons is duurzaamheid ‘people, planet, profit’.” Puk van Meegeeren van Milieu Centraal beperkt voor dit gesprek de definitie tot zaken als klimaatverandering, bodem- en luchtkwaliteit en uitputting van grondstoffen. “En wat je daar als consument zelf aan kunt doen, bijvoorbeeld isolatie, zonnepanelen, een warmtepomp of een zonneboiler.”

Vragen over duurzaamheid spelen overigens niet alleen bij de koop van een woning en de hypotheekaanvraag, wil Bert van der Weerd graag toevoegen. Hij is manager fondsmanagement van het Stimuleringsfonds Volkshuisvesting (SVn). In opdracht van overheden verstrekt SVn consumptieve leningen zoals de duurzaamheidslening. Ook beheert het fonds het Nationaal Energiebespaarfonds. Van der Weerd: “Op dit moment worden er weinig huizen verkocht, maar wij zien wel veel activiteit. Mensen pakken in toenemende mate de verduurzaming van de eigen woning op.”

Van der Weerd merkt dat het onderwerp meer bij het intermediair begint te leven. Zijn organisatie geeft zelf geen advies. Het zorgen voor bekendheid bij financieel adviseurs staat prominent op de agenda van SVn. Volgens hem moeten adviseurs vooral weten dat er interessante consumptieve mogelijkheden zijn naast hypothecaire oplossingen, vooral als je met de LTV (loan to value) in de knel komt.

De financieel adviseur is volgens alle panelleden een belangrijke schakel bij verduurzaming.

“Natuurlijke verandermomenten zijn kopen en bouwen. Op die momenten ben je bezig met langetermijnfinanciering”, aldus Van Meegeeren. “Mensen denken op dat moment niet in terugverdiendtijd, maar in maandlasten en dat is gunstiger. Het is een grote kans de woningeigenaar op dat moment te helpen. De makelaar kan ook een rol spelen, maar in de hele keten is de financieel adviseur de eerste bij wie mensen aankloppen.”

PE-EXAMENS

De vraag is wat die adviseur allemaal moet weten. Aandacht voor duurzaamheid in de opleiding is er nauwelijks, en in de PE-exa-

DUURZAME SCHADEVERZEKERINGEN

Bij hypotheekadvies en duurzaamheid gaat de aandacht al gauw uit naar de (mee)financiering van woningverbeteringen: isolatie, zonnepanelen, gasloos wonen, nul op de meter. Maar ook schadeverzekeringen kunnen een groener jasje aantrekken, betoogt Paul Burger, die zich tot taak heeft gesteld de schadeverzekeringen van AnsvarIdéa te verduurzamen.

Verzekeraars zijn er bij de productontwikkeling volgens hem nog niet veel mee bezig. “Het zit in de aard van het beestje om altijd op dezelfde manier te denken. Neem de AVP: als je een fiets leent en daar schade aan berokkent, is dat verzekerd, maar als je dezelfde fiets huurt niet. Waarom? Dat zit er zo ingebakken.” Er zijn volgens Burger tal van mogelijkheden om verzekeringen te verduurzamen. “Er is nog veel te doen. Bij de ene maatschappij moeten zonnepanelen nagelvast aan het pand zitten, bij andere al niet meer. Na een brand kun je zorgen dat de verzekerde begeleiding krijgt om echt duurzaam te herbouwen. En waarom zou je na een totallossberekening niet iets meer uitkeren als iemand zijn auto toch liever laat herstellen? Zo kun je op allerlei manieren verzekeringen aanpassen waardoor ze beter voorzien in de behoeften van de zeer snel groeiende groep van duurzame consumenten.

Volgens Burger ligt er voor verzekeraars de uitdaging de dekkingsvoorwaarden de eerstkomende jaren flink te verduurzamen. “De samenleving verlangt dit maar de verzekeraars hebben hier ook zelf belang bij: de schadeverzekeringsbranche betaalt immers de rekening van een niet-duurzaam ingerichte samenleving. Of moeten we dat soort risico's gaan uitsluiten? Daar wordt de consument zeker niet blij van en het is uiteindelijk funest voor het imago van de branche.”

Raymon Albersen is specialist advieskennis bij De Hypothekers Associatie. Was zelf jarenlang hypotheekadviseur en nu verantwoordelijk voor de advieskwaliteit.



mens evenmin, zegt Albersen. Hij deed net zijn PE Hypothecair Krediet en trof alleen een vraag aan over de loan to value na verduurzaming, meer niet. Dat moet uitgebreider, vindt iedereen aan tafel. “De basics moeten gewoon in PE zitten”, zegt Van der Weerd. En tegen Albersen: “Ketens zoals die van jullie hebben natuurlijk ook de schaal om zelf invulling te geven aan een duurzaamheidsopleiding. Voor individuele adviseurs is dat lastiger. Zij zijn afhankelijker van de opleidingsinstituten.”

Financieringsvormen zou je zo op moeten kunnen lepelen, vindt het panel. Milieu Centraal heeft online de module ‘verbeter je huis’. Van Meegeren: “Daarin zie je wat je kunt verbeteren, wat dat kost en wat je ermee bespaart. Als hypotheekadviseur zou je informatie over die besparingsopties moeten kunnen geven, en moeten doorverwijzen naar sites met meer informatie. Daarnaast zou ik een samenwerking aangaan met een energieadviseur die persoonlijk advies komt geven aan huis. Als je dat doet, ben je een heel eind als financieel adviseur. Ga in ieder geval niet adviseren over iets waar je geen verstand van hebt.”

BETAALBAAR FINANCIEREN

Vraagt een klant waar hij moet beginnen met verduurzamen, dan kun je in ieder geval adviseren te gaan isoleren, weet Burger. “Je moet eerst de energiebehoefte omlaag brengen. Daarna ga je pas kijken naar alternatieven voor de gangbare installaties of zelf energie opwekken.” Van Meegeren: “Wij hebben een stappenplan voor aardgasvrij wonen gemaakt. Isoleren

is stap één. Niet alleen om energie te besparen, maar ook om de warmtepomp straks beter te laten werken.”

“Maar,” breekt Albersen in, “het is mijn taak te adviseren over of iets betaalbaar te financieren is. Wat is bijvoorbeeld de levensduur van een warmtepomp? Vijftien jaar? Dan ga ik niet adviseren om die 30 jaar mee te financieren.” Van der Weerd knikt nadrukkelijk. “Dat vind ik heel cruciaal. Advies over duurzaamheidsmaatregelen vergt kennis van de levensduur. Eigenlijk zou je een wijzer moeten hebben met daarin de looptijd van maatregelen, zodat je kunt adviseren hoelang je iets meefinanciert.” Burger vindt het een goed idee om samen met een energieprestatieadviseur (EPA) op te trekken. “Als adviseur hoeft je niet alles zelf te weten. Als je een advies hebt van een EPA-adviseur, en een offerte van een aannemer die daarop is gebaseerd, heb je een goede basis voor een financieel advies.”

COMFORT

“Wat mij in de discussie vaak verbaast is dat het bij duurzaamheid al snel over de terugverdiendtijd gaat”, snijdt Van der Weerd een volgend thema aan. “Je moet energiebesparende maatregelen binnen een bepaalde tijd terugverdienen, anders moet je het niet doen. Een maatregel wordt direct in economische termen uitgedrukt. Over comfort hoor je niet veel.” Reëel zijn in je propositie is heel belangrijk, benadrukt Van Meegeren. “Manage verwachtingen, je moet mensen niet lokken met alleen een gunstig plaatje.”

LESSONS LEARNED

- Zet naast de hypothecaire ook consumptieve mogelijkheden op een rij.
- Weet waar informatie te vinden is, en verwijs de klant zo nodig door.
- Advies over duurzaamheidsmaatregelen vergt kennis van de levensduur.
- Werk samen met een energieprestatieadviseur.
- Manage verwachtingen, lok klanten niet met enkel een gunstig plaatje.

HET PANEL



Paul Burger richtte in de jaren 90 Ideële Verzekeringen op waarmee hij zich richt op duurzame schadeverzekeringen. Werkt voor Ansvar-Idéa en Turien & Co Assuradeuren als MVO-adviseur aan de verduurzaming van de producten, de beleggingen en de interne organisatie.



Puk van Meegeren is programma-manager Energie in huis van Milieu Centraal, een organisatie die burgers wil helpen duurzame keuzes te maken in het dagelijks leven, op het gebied van afvalscheiding tot energie en mobiliteit.



Bert van der Weerd is manager fondsmanagement van het Stimuleringsfonds Volkshuisvesting (SVn). Werkte eerder onder andere voor SNS Reaal en ASR.

“Voor de consument betekent een adviestraject nogal wat”, zegt Albersen. “Die koopt een woning, is daar helemaal verliefd op. En dan zeg ik: we gaan kijken naar verduurzaming en hoe we dat betaalbaar kunnen financieren. Dan moet er eerst een energieprestatierapport komen en vervolgens moet de klant iemand in de arm nemen die een offerte opstelt. Wat nou als de consument afhaakt? Dat kost mij mijn klant. Die kan vervolgens naar een adviseur gaan die hem niet op allerlei duurzaamheids-

maatregelen attendeert.” Van Meegeren: “Je zou het ook kunnen omdraaien. Stel je zegt er niets over en over vijf jaar zegt die klant tegen je ‘had ik toen dit en dit maar gedaan.’”

GARANTIE

Het panel denkt dat de consument makkelijker mee te krijgen is als het begrip woonlasten-neutraliteit centraal komt te staan bij de inkomensstoets. Van der Weerd: “We zeggen vaak dat je door te verduurzamen bespaart. Maar in de praktijk werkt dat niet altijd zo, want je kunt die besparing niet helemaal meenemen in de toets.” Ook is het panel voorstander van een energieprestatiegarantie van de overheid. In principe betaalt de extra investering zich terug met lagere maandlasten, maar gaat het toch mis met de financiering, dan staat de overheid garant.

“Ik ben volledig overtuigd van de toegevoegde waarde van advies over duurzaamheidsmaatregelen”, besluit Albersen. “Ik heb wel de vraag: wat staat daar tegenover? Als ik een uur langer met de klant om tafel zit, en als ik dan de prijs omhoog doe, moet ik dat wel waar kunnen maken. Momenteel is de markt daar nog te onzeker voor.” Van Meegeren adviseert om goed naar klantprofielen te kijken. “Misschien is van de 50% die zelf over duurzaamheid begint, de helft wel bereid om daar ook meer voor te betalen. En de andere helft kun je wellicht al helpen met oriënterende informatie en de juiste doorverwijzingen.” ■

KENNISGEBREK HUISEIGENAAR OVER FINANCIERING DUURZAAMHEID

MEER DAN DE HELFT VAN DE NEDERLANDSE HUISEIGENAREN VINDT HET VERDUURZAMEN VAN EEN WONING EEN TAAK VOOR DE HUISEIGENAREN ZELF. HET ONTBREEKT HEN ECHTER AAN KENNIS OVER DE MOGELIJKHEDEN OM DE VERDUURZAMING VAN HUN WONING TE FINANCIEREN. DAT BLIJKT UIT ONDERZOEK VAN DE HYPOTHEKER ONDER RUIM 1.000 HUISEIGENAREN.

Het gebrek aan kennis over de financieringsmogelijkheden is er debet aan dat veel woningbezitters terughoudend zijn om over te gaan tot het verduurzamen van hun huis.

Struikelblok

Het onderzoek toont aan dat ruim zes op de tien woningeigenaren het verduurzamen van hun huis belangrijk vinden. Als ze op zoek zijn naar een nieuwe woning, let tweederde dan ook op de (potentiële) duurzaamheid van een huis. Het gebrek aan de juiste informatie en kennis over financieringsmogelijkheden blijkt echter een struikelblok. Daarbij wordt door bijna de helft van de woningbezitters het ontbreken van financiële middelen genoemd als obstakel voor verduurzaming.

Duurzaamheidslening

“Veel signalen wijzen erop dat de lasten van de energietransitie bij de consument worden gelegd”, zegt Twan Cats, Commercieel Directeur van De Hypotheker. “Momenteel worden er al best veel oplossingen aangeboden om bestaande woningen te verduurzamen. Zo is er bijvoorbeeld de Energiebespaarlening van het Nationaal Energiebespaarfonds en de Duurzaamheidslening die vanuit diverse gemeenten wordt aangeboden.” Bijna negen op de tien woningbezitters vinden het belangrijk dat de kosten voor het verduurzamen van de woning op ter-

mijn worden terugverdiend. Voor de helft van de huizenbezitters weegt het eigen voordeel van verduurzaming net zo zwaar als de milieuvoordelen ervan en voor een derde weegt dit eigen voordeel zwaarder.

Vervangen cv-ketel

Een meerderheid van de huiseigenaren geeft aan dat hun woning al is voorzien van duurzame voorzieningen of dat ze van plan zijn die te treffen. Het verbeteren van de isolatie, het vervangen van de cv-ketel en beglazing zijn het populairst. Wil de energietransitie echter kans van slagen hebben, dan moet er volgens De Hypotheker nog veel werk worden verricht. “Er ligt een belangrijke taak bij de overheid, geldverstrekkers en adviseurs om de woningbezitter te informeren over de mogelijkheden om het verduurzamen van hun huis te realiseren”, Cats. “Met elkaar kunnen wij woningeigenaren bereiken en hen handvatten bieden die nodig zijn om een eerste stap te zetten in verduurzaming van de woningvoorraad.”



VERDUURZAMING ONDERWERP IN HELFT ADVIESGESPREKKEN

IN BIJNA DE HELFT VAN DE ADVIESGESPREKKEN DIE ERKEND FINANCIËEL ADVISEURS VOEREN, WORDT VERDUURZAMING BESPROKEN. DAT BLIJKT UIT ONDERZOEK VAN DE SEH. EEN OP DE TIEN ADVISEURS LAAT HET ONDERWERP LINKS LIGGEN.

De SEH heeft 215 aangesloten adviseurs bevraagd over het onderwerp duurzaamheid. Gemiddeld worden energiebesparende voorzieningen in 47% van alle gesprekken besproken. De grootste groep (36%) zegt in een kwart van alle gesprekken over dergelijke voorzieningen te beginnen. “Meestal is de Erkend Financieel Adviseur de persoon die het onderwerp verduurzaming aansnijdt, eerder dan de klant zelf.” De klant neemt in 33% van de gevallen het initiatief. Een kleine groep van 8% adviseert ook over specifieke energiebesparende maatregelen, zoals isolatievormen en zonnepanelen. Vier op de tien zeggen zich niet op dat terrein te willen begeven. Een even grote groep geeft aan de klant door te verwijzen naar een deskundige. Bij 14% van de erkende adviseurs staat verduurzaming van de woning altijd op de agenda in een adviesgesprek, maar 10% begint er nooit over.

Behoeftte aan rekentools

Hoewel een meerderheid zegt goed tot voldoende op de hoogte te zijn van de regelingen rond energiebesparende voorzieningen, wil twee derde graag meer informatie over zaken als subsidies en financieringsmogelijkheden. “Bovendien zien adviseurs graag meer rekentools in hun adviessoftware terugkomen.” Ruim 70% ziet wel iets in een intakeformulier waarop klanten hun wensen en vragen over financiering van duurzame maatregelen kunnen noteren.

Bestaande klant niet proactief benaderd

De bestaande klant moet er nog vaak zelf over beginnen: meer dan 70% van de adviseurs bespreekt verduurzaming van de



woning niet proactief met deze groep. Wel zijn er adviseurs die speciaal voor dit onderwerp een hypotheekupdategesprek plannen. “Voor 15% is een regulier updategesprek hét moment om ook over verduurzaming van de woning te spreken.” Ruim een kwart brengt het onderwerp onder de aandacht in nieuwsbrieven. Nazorg vindt in de meeste gevallen (55%) hooguit een keer per vijf jaar plaats. Slechts 8% zit jaarlijks met de klant om de tafel.

De meeste erkend adviseurs hebben persoonlijk ervaring met energiebesparende maatregelen: zo'n 80% heeft die zelf al getroffen. Ruim de helft heeft een HR-ketel en HR-dubbel glas. Vloer- en dakisolatie is door 44% toegepast en een kwart heeft zonnepanelen laten installeren.

Wetenschappers dalen af naar de werkvloer.

KAN GELDVERSTREKKER LAGERE RENTE REKENEN VOOR ENERGIEZUINIGE WONING?

Aandacht voor duurzaamheid, nul op de meter en gasloos wonen zal de invloed van het energielabel op het verkoopproces de komende jaren vergroten, verwacht de Tilburgse hoogleraar vastgoedeconomie Dirk Brounen. Samen met twee grote banken onderzoekt hij of het loont om kopers van groene woningen te belonen met een lager rentepercentage op hun hypotheek.

Toen wetenschapper Brounen acht jaar geleden begon met een grootschalig onderzoek naar de effecten van energielabels was hij verrast dat anderen de uitkomsten ervan als opmerkelijk en nieuwswaardig bestempelden. Hij toonde aan dat een gunstig energielabel (A of B) een 'groene prijspremie' oplevert: de verkoopprijs van die woningen ligt 1,5 à 2% hoger dankzij het label. Andersom drukt een F- of G-label de prijs. "Veel mensen hadden niet verwacht dat het energielabel verschil zou maken, maar als econoom was ik niet verbaasd. Voor een zuinigere vaatwasser zijn we ook best bereid om bij aankoop iets meer te betalen, want het verschil in prijs verdienen je terug op het verbruik."

Grote steden

De invloed van het energielabel is echter niet altijd en overall even sterk. Afgelopen voorjaar publiceerde Brounen resultaten waaruit bleek dat de effecten bij transacties in grote steden aanzienlijk kleiner zijn. Ook in een krappe woningmarkt gaan huizen met een A- of B-label sneller en voor een hoger bedrag van de hand dan F- of G-woningen, maar de verschillen zijn kleiner dan in ruimere markten. Brounen: "In Amsterdam betalen mensen toch wel de hoofdprijs, ongeacht dit soort elementen. De uitkomsten van dit onderzoek zijn met name relevant voor beleidsmakers. Grote steden tellen relatief veel oude woningen. Als je die wilt verduurzamen, weet je dat de 'groene premie' je niet veel gaat helpen."

Terugverdiëntijd

Het feit dat een energielabel de verkoopprijs kan

beïnvloeden, noemt Brounen een belangrijk gegeven voor het stimuleren van energiebesparende maatregelen. "Ik mis dit effect in de discussie over de terugverdiëntijd van zonnepanelen. Bij een terugverdiëntijd van zeven tot acht jaar gaan mensen denken: hoe zeker is het dat ik nog acht jaar hetzelfde leven leid? Maar in de tussentijd kan die investering zich ook terugbetalen. Je verkoopt dan immers een huis met een lagere energierekening."

Meeropbrengst

Wat niet wil zeggen dat alle investeringen in duurzaamheid leiden tot een navenante meeropbrengst bij verkoop. Bij een huis met een waarde van € 250.000 is de gemiddelde groene prijspremie 2% ofwel € 5.000. Brounen: "Stel dat het € 15.000 kost om een woning van een D-label naar een A/B-label te brengen. Dan weet je dat je die kosten er niet uit hebt bij verkoop. Maar, zolang je er woont, betaal je wel minder energiekosten."

Risico en rendement

Toen Brounen met het energielabelonderzoek begon, stond duurzaamheid als onderwerp een stuk lager op de maatschappelijke en politieke agenda dan nu. Gasloos wonen, nul op de meter en klimaatakkoorden zullen de invloed van het energielabel vergroten, verwacht de econoom. "Het onderwerp is relevanter geworden. Onderdeel van de klimaatplannen zijn prijsprikkels. Het verschil tussen een A- en een G-label heeft ook invloed op de prijs. Interessant is wat dat betekent voor hoe banken naar risico en rendement kijken."

Dat laatste gaat Brounen dit najaar onderzoeken, samen met twee grote banken waarvan hij enkele honderdduizenden dossiers gaat analyseren. "Banken vragen huizenkopers altijd naar hun leeftijd en of ze een vast contract hebben, maar ik hoor niet dat ze naar de energielasten informeren. Terwijl de energierekening de hoogste bijkomende vaste last is. Daar kun je mensen maar beter bewust van maken en wellicht kun je het risico ervan afstemmen op je portefeuillebeleid."

Brounen wil uitrekenen of het voordeel van een energiezuinige woning vertaald kan worden in een lager rentepercentage. Een bank als Triodos biedt zo'n korting bijvoorbeeld, vanuit ideologisch perspectief. De hoogleraar weet niet of daar ook een berekening aan ten grondslag ligt die uitwijst dat een hypotheek op een huis met een A-label ook een kleiner risico vormt voor de geldverstrekker. Volgens hem is het onderzoek dat hij opzet het eerste in zijn soort, in elk geval op deze schaal.

Tochtige boerderij

"We hebben gegevens van klanten met betalingsachterstanden bij hun hypotheekverstrekker. Die groep vergelijken we met een aselechte groep klanten. We kijken onder andere of de zuinigheid van de woning verschilt tussen die groepen", legt Brounen de onderzoeksopzet uit.

Als dat zo is, kan een bank dat onderdeel maken van het acceptatie- en rentebeleid. Zijn de verschillen groot genoeg dan loont het volgens Brounen om kopers van zuinige woningen te 'belonen' met een lager rentepercentage en mensen met een F- of G-label te 'straffen'. Gevolg kan zijn dat liefhebbers van karakteristieke maar tochtige boerderijtjes de bank links laten liggen. "Het is aan banken om het risico te wegen, maar daarvoor moeten ze eerst weten wat het effect is van een energielabel", aldus de onderzoeker. Aan het eind van het jaar verwacht hij de resultaten te presenteren. ■



'In Amsterdam betalen mensen toch wel de hoofdprijs, ongeacht het energielabel'

ONDERZOEKER

Dirk Brounen werkt als hoogleraar vastgoedeconomie voor Tilburg University en TIAS School for Business and Society. Hij doet onderzoek naar financieel-economische vraagstukken binnen de vastgoedmarkt met bijzondere aandacht voor duurzaamheid en financieel bewustzijn van beslissters. Hij publiceert onder andere over het financieel gedrag van huishoudens en de effecten van energiebesparende maatregelen.

ENERGIELABELS

Sinds 2010, twee jaar na invoering van het energielabel, herhalen Brounen en zijn collega's elk halfjaar het onderzoek naar effecten van dat label op de koopwoningmarkt. De onderzoekers maken daarvoor gebruik van transactiecijfers van de Nederlandse Vereniging van Makelaars (NVM) en energielabeldata van de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO). Met het groeien van de dataset wordt het mogelijk steeds meer deeleffecten te onderzoeken, zoals verschillen tussen krappe en minder krappe woningmarkten.

REBOUNDEFFECT

Het verduurzamen van een woning levert lang niet altijd de energiebesparing op die huiseigenaren verwachten. Wie met driedubbelglas en spouwmuurisolatie de sprong van D- naar B-label maakt, krijgt een lagere gasrekening. Maar vaak minder laag dan verwacht. Dat komt volgens Brounen door het reboundeffect. "Light chips is gezonder, maar daardoor gaan mensen er onbewust meer van eten. En in een energiezuinige woning denken ze dat de thermostaat wel wat hoger kan."

WEERMAN VAN DEN BERG: 'WEES ANDERE ADVISEUR TE GROEN AF!'

WEES DE ANDER TE GROEN AF! DIT IS HET ADVIES DAT VOORMALIG RTL-WEERMAN REINIER VAN DEN BERG FINANCIËEL ADVISEURS WIL GEVEN. OFWEL: NEEM ENERGIEBESPARING ALTIJD MEE IN JE ADVIESGESPREKKEN.

Van den Berg was in maart een van de sprekers op het SEH Lentecongres in Nieuwegein, het jaarevent voor Erkend Financieel Adviseurs/Erkend Hypotheekadviseurs. De voormalig weerman wist het publiek te boeien door de relatie tussen klimaatverandering en de gevolgen voor wonen in Nederland bloot te leggen.

Zomer 2018 over 20 jaar de norm

De zeer warme zomer van afgelopen jaar staat iedereen nog vers in het geheugen. "Over 20 jaar kan de zomer van 2018 wel eens de norm zijn. Het was verschrikkelijk droog en nu hebben we nog de mazzel dat het in de afgelopen weken heel hard heeft geregend", aldus de weerman. "Droogte raakt mensen echt in de kern van hun bestaan."

1 miljoen verzakte huizen

Hij refereert aan het geven dat het watertekort tot gevolg heeft dat in Nederland 1 miljoen huizen zijn verzakt of dreigen te verzakken. Maximaal investeren in klimaatbeleid is daarom hard nodig. Het tij kan in Van den Bergs optiek worden ge-

keerd door alles op alles te zetten om de temperatuur niet verder te laten stijgen.

Bomen planten

Het planten van bomen is zijn stokpaardje dat voor veel verbetering kan zorgen. "Het is goed voor de biodiversiteit, bomen zorgen voor afkoeling. Neem het centrum van Amsterdam waar het in de binnenstad in de zomer tot 6 graden warmer is dan in de wijken met groen en de parken."

De meteoroloog heeft sinds vorig jaar een bedrijf dat zich bezighoudt met een nieuwe manier van plasticrecycling. Bij dit proces wordt plastic – dat van olie is gemaakt – weer deels tot olie omgevormd, waardoor 8 procent minder nieuwe olie hoeft te worden gewonnen. De winst wordt vervolgens geïnvesteerd in het planten van nieuwe bomen.

Energielasten meenemen in adviesgesprek

Meer houtbouw is volgens Van den Berg eveneens een antwoord op het voorkomen van een hogere gemiddelde temperatuur en daardoor een stijging van de zeespiegel. Maar zeker ook energiebesparing, waar de financieel adviseur een belangrijke rol in kan spelen en waarmee hij zich kan onderscheiden in zijn adviesgesprekken. "Neem energielasten daarin mee. Het is een belangrijke toevoeging voor je adviesgesprek." Uit onderzoek blijkt dat vier op de vijf klanten van mening is dat een adviseur energiebesparing hoort mee te nemen in adviesgesprekken. In de praktijk blijkt maar 8 procent onderwerpen als (financiering van) isolatie, zonnepanelen, warmtepompen en andere energiebesparende maatregelen aan te kaarten bij hun klanten. Van den Berg: "Die vraag wordt steeds belangrijker. Sorteert daarom voor op iets waarvan je weet dat het eraan komt."



Claire Dumas (1974) werkte na een studie bedrijfskunde in Rotterdam twee jaar als consultant bij KPMG. Ze nam ontslag en ging een halfjaar op reis. Na een paar maanden bij ING kwam ze in 2001 terecht bij ABN Amro als businessstrateeg. Later groeide ze door naar chief financial officer Retail & Private Banking. Sinds mei 2017 leidt ze als ceo het hypotheekbedrijf. Carrièresite Management Team bestempelde haar in 2016 en 2017 tot 'Goudhaantje'.



CLAIRE DUMAS (ABN AMRO HYPOTHEKEN GROEP)

'WIJ ZIJN NOOIT UITVERKOCHT'

Sinds mei 2017 leidt Claire Dumas als ceo van ABN Amro Hypotheken Groep een van de grootste hypotheekbedrijven van Nederland. De dynamische hypotheekmarkt typeren als een wedstrijd armpje drukken tussen grootbanken en regiepartijen is haar te beperkt. Kleinere concurrenten kunnen keuzes maken die zij niet mag en niet wil maken. "Wij willen er voor álle klanten zijn."

H

et interview vindt plaats op het kantoor van ABN Amro Hypotheken Groep in Amersfoort. Dumas is bij het hypotheekbedrijf verantwoordelijk voor in totaal 900 man personeel, alle hypotheekpro-

ducten en -beheerprocessen, het adviesbeleid en de adviessoftware van ABN Amro, het intermediaire label Florius en de execution-onlybediening van Moneyou. De 600 hypotheekadviseurs in dienst van de bank vallen niet onder haar.

Dumas is vriendelijk en goedlachs, maar ook voorzichtig. Ze werkt al 17 jaar bij de grootbank en is goed doordrongen van de boodschap: de bank moet er zijn voor iedere Nederlander. Boude uitspraken horen daar niet bij. Ook niet richting concurrenten. Al laat ze wel fijntjes merken dat regiepartijen ook zo hun beperkingen hebben.

Wat vind je eigenlijk zo leuk aan de hypotheekmarkt?

"Er gaat bijna geen dag voorbij dat er niets over de woningmarkt en hypotheeken in de krant staat. Het is een heel dynamische markt. De woningmarkt is heel belangrijk als driver voor de economie en ook in de resultaten van deze bank nemen hypotheeken een voornamen plaats in. Er gebeurt veel en ik houd wel van wat reuring."

'ALS MORGEN BIJ EEN AANTAL VAN ONZE CONCURRENTEN HET GELD OP IS, ZIJN ALLE KLANTEN WELKOM'

De aandelen van regiepartijen namen afgelopen kwartaal toe. Kan een groot bedrijf als ABN Amro snel mee veranderen in die markt?

“Dat vind ik wel. Er zijn veel nieuwe toetreders. Nu zijn de regiepartijen weer wat sterker, in het eerste kwartaal waren het de banken die hun marktaandeel zagen stijgen. De ene maand heeft de een wat meer marktaandeel, de volgende maand een ander.”

Hoe kijk je daarnaar? Als ‘de banken tegen de regiepartijen’?

“Helemaal niet. Ik kijk naar hoe we het zelf doen. We hebben concurrentie, maar die is anders. Wij hebben de kapitaaleisen van Basel IV, die hebben regiepartijen en verzekeraars niet. Regiepartijen moeten funding van buiten ophalen. Dat zie je ook. Dan hebben ze een miljard om nieuwe hypotheek uit te zetten en als die funding op is, zijn ze in bepaalde categorieën uitverkocht. Wij zijn nooit uitverkocht, wij zijn er altijd voor onze klanten.”

Wat is voor jou belangrijker: uitstaand volume of nieuwe productie?

“Allebei. Nieuw marktaandeel is een belangrijke driver om volume te houden, want klanten lossen af. Je hebt nieuw volume nodig om je portefeuille stabiel te houden. Dat vind ik overigens ook zo leuk aan hypotheek, dat de markt zo transparant is met data van het Hypotheek Data Netwerk. Ik ken weinig markten waarin zoveel data voorhanden is. In de spaarmarkt bijvoorbeeld weet je echt niet *day to day*, hoe groot de koek exact is en welk deel jij daarvan hebt.”

Ben je tevreden over hoe ABN het nu doet?

“We hadden in Q2 een wat lager marktaandeel dan in Q1. Maar het gaat niet alleen om volume, het gaat ook om marge. Dat is een afweging die je maakt. Elke partij in deze markt is continu met zijn pricing bezig. Wij ook, we hebben elke week een pricingoverleg. Binnen die afwegingen ben ik zeker tevreden. Maar als morgen bij een aantal van onze concurrenten het geld op is, dan zijn alle klanten voor ons welkom. We houden *appetite*.”

Rabo opende dit jaar met Vista de aanval op regiepartijen. Komt er bij jullie ook zo'n label?

“Nu niet, maar ik weet niet wat we over één, twee of vijf jaar doen. We hebben drie labels, ABN Amro, Florius en Moneyou, en dat is nu voldoende.”

Met die labels moet je aan Basel IV voldoen, kun je dan wel concurreren met regiepartijen?

“Op dit moment wel. Dat zie je bijvoorbeeld aan het marktaandeel van de gezamenlijke banken versus dat van de gezamenlijke regiepartijen. Banken zijn daar een stuk groter. Ik voorzie dat dit zal blijven.”

Van de drie ABN-hypotheeklabels is Moneyou vrijwel helemaal execution only. Florius is het intermediairmerk en ABN-hypotheek worden via zowel het intermediair als eigen adviseurs aan de man gebracht. “Alles bij elkaar gaat ruim 70% van onze productie via het intermediair. Dat is onze belangrijkste partner”, zegt Dumas.

De vraag van wie de klant is, van de bank of van het intermediair, speelt volgens de ceo niet bij ABN Amro. Dumas noemt het een discussie van jaren geleden, toen klanten nog bij een bepaald kantoor hoorden. “Dat is allang niet meer. Je gaat nooit meer naar kantoor. Nou ja, zelden. En voor nazorg kan een klant naar ABN Amro maar ook naar het intermediair. De klant kiest. Ze kunnen ook naar Florius bellen, maar als ze dan advies nodig hebben, over een echtscheiding bijvoorbeeld, verwijzen we door naar het intermediair.”

Geloof je in execution only in de hypotheekmarkt?

“Voor een klein, heel specifiek segment geloof ik daar in. Moneyou is heel erg gericht op millennials, maar starters willen gewoon advies hebben blijkt uit onderzoek. Op dit moment zijn het vooral mensen die al een keer een hypotheek hebben gehad en die de tweede keer denken: ik kan het zelf.”

Hoe groot is die groep? Kun je iets zeggen over cijfers?

“Die groep is echt heel klein.”

Maar wel groot genoeg om Moneyou overeind te houden?

“Absoluut. En we leren er ook van. We hebben bij Moneyou onlangs Hypotheekmaat live gebracht. Dat is een eerste stap richting digitaal advies. Nu is het nog gericht op inzicht. Je neemt de klant digitaal met schuifjes mee in de keuzes die je in je hypotheek kunt maken. Voor ons is het heel mooi om hiervan te leren hoe



VALSE HANDTEKENINGEN

Eind deze zomer werd bekend dat de Tuchtcommissie Banken tien hypotheekadviseurs van ABN Amro schorsingen heeft opgelegd van twee tot zes weken voor het kopiëren van handtekeningen. Veel meer ABN-adviseurs bezondigden zich daar tussen 2013 en 2016 aan, en werden ook al door de bank zelf bestraft. Dumas: “Wij hebben een grondoorzakenonderzoek uitgevoerd. Een medewerker denkt niet zomaar: laat ik eens een handtekening van een klant kopiëren.”

Uit dat onderzoek kwamen meerdere oorzaken: werkdruk, een ingewikkelde organisatiestructuur en vooral een complex proces. Het ging om herstellende adviezen die vaak maanden na het sluiten van de hypotheek nog gecorrigeerd werden. Voor die wijzigingen moest een medewerker veel verschillende (advies)systemen raadplegen. “We hebben het de adviseurs moeilijk gemaakt.”

Inmiddels zijn maatregelen genomen, aldus Dumas. “Adviseurs kopieerden uiteindelijk de handtekening omdat de klant niet meer wilde tekenen. Een handtekening is juridisch niet eens nodig, dus die hebben we afgeschaft. En we zorgen dat de kwaliteitscontrole nu voor passeren van de hypotheek plaatsvindt. In onze adviestooling gaan we pas live na overleg met adviseurs en we zorgen dat er vaker nieuwe releases zijn. Zo wordt het hele proces voor adviseurs eenvoudiger en we hebben de organisatie versimpeld waardoor duidelijker is waar ze met vragen terecht kunnen.”

'JE MERKT DAT KLANTEN HET NIET PRETTIG VINDEN OM VOOR EEN EENVOUDIGE MUTATIE NAAR EEN ADVISEUR TE MOETEN'

dat gaat. Je kunt je voorstellen dat je uiteindelijk naar digitaal advies gaat.”

Moet je execution only eigenlijk wel willen? De kennis- en ervaringstoets ligt behoorlijk onder vuur.

“Wij kijken daar natuurlijk heel goed naar en we actualiseren de toets voortdurend. Bij ABN Amro kun je overigens ook een hypotheek zonder advies sluiten, maar dan neemt iemand je wel mee door de stappen zonder advies te geven. Het kan niet online. De medewerker merkt dan in het gesprek of de klant het traject echt zonder advies wil doorlopen. En we zien toch dat veruit het gros voor advies kiest. Execution only bij mutaties is een stuk groter, je merkt ook dat klanten het niet prettig vinden om voor een eenvoudige mutatie naar een adviseur te moeten.”

Hoe innoveren jullie in hypotheekadvies? We hoorden dat het webcamadvies aanslaat.

“Inmiddels vindt 60% van onze hypotheekadviezen plaats via beeldbankieren. Ik denk dat het niet meer van deze tijd is om tussen 9 en 5 ergens naar toe te gaan voor je hypotheekadvies. We zijn hier nu een paar jaar mee bezig en gaan er ook bij Florius mee beginnen. Klanten zijn supertevreden. En voor adviseurs is het ook leuk.”

Het vraagt wel veel flexibiliteit van ze.

Verbaasd. “Dat vraagt het zeker. Echter, we sluiten graag aan bij wanneer de klant zijn afspraak wenst.”

De adviseurs van ABN worden op dit moment ook volop ingezet voor het voeren van check-upgesprekken met klanten die een aflossingsvrije hypotheek hebben. De AFM is bang dat vooral ouderen met een aflossingsvrije hypotheek in de problemen komen op het moment dat na 30 jaar moet worden afgelost. De hypotheekchecks vinden nu een paar maanden plaats en volgens Dumas zijn klanten heel positief dat ze gebeld worden. “We zijn begonnen met awareness, nu gaan we kijken naar de toekomstige betaalbaarheid. Ook starten we een pilot met een aantal intermediairs, vooral gericht op beheer.” Daar staat volgens Dumas geen provisie tegenover. Er geldt binnen het provisieverbod een uitzondering als betalingsproblemen dreigen, maar op de vraag of die ruimte in dit geval geldt, verwijst Dumas naar toezichthouder AFM. Ze benoemt daarnaast een andere "uitdaging": de data-uitwisseling tussen bank en intermediair. “De klant moet toestemming geven om zijn actuele gegevens te delen. Pas dan kan een adviseur een goede inschatting maken van de persoonlijke situatie van de klant. Veel klanten hebben deze toestemming echter nog niet gegeven.”

Over de betaalbaarheid en de leennormen worden ook intern discussies gevoerd, vertelt Dumas. “Je kunt je afvragen wat een betere voorspeller is: je inkomen of je betaalgegevens? Dat is interessant om naar te kijken.”

Wat is jouw verwachting?

“Mijn onderbuikgevoel zegt betaalgegevens.

Maar al zeggen wij morgen dat betaalgegevens een betere voorspeller zijn dan inkomen, dan is dat niet van de een op de andere dag doorgevoerd. Je moet ook aan de normen voldoen.”

Heb je binnen de bestaande normen voldoende ruimte om te manoeuvreren?

“Ja. We hebben als sector de Tweede Kamer ook laten weten dat we meer ruimte hebben gecreëerd voor maatwerk bij ouderen en starters, en dan met name zelfstandigen.”

Is die verruiming voldoende? Je komt geen groepen meer tegen waarbij je denkt: was het maar iets soepeler?

“Die zullen er misschien zijn, maar daar heb ik nu geen voorbeelden van. Op dit moment gaan we eerst met deze afspraken werken. Soms weten mensen ook niet dat ze als senior een hypotheek kunnen krijgen. Breed in de markt bekend maken dat dat kan, is belangrijk. Wij kunnen wel doelgroepnormen hebben, maar geen klant gaat daar op de site naar zoeken.”

En voor iemand met een carrière die sky high gaat, kan er dan meer?

“Een toezegging van een hoger inkomen dat binnen zes maanden ingaat, nemen we mee. Daarbuiten zijn er niet veel mogelijkheden, maar je kunt altijd overleggen of er een explainmogelijkheid is.”

Via de communicatiekanalen van ABN Amro hield Dumas onlangs een pleidooi voor duurzaamheid. Nederland heeft zich gecommitteerd aan het klimaatakkoord van Parijs; Nederlandse huizen moeten als eerste stap in 2030 gemiddeld een A-label hebben. “Inmiddels komt daarbij dat we van het gas af gaan. Dat moeten we als land met elkaar organiseren. Wij hebben daar een natuurlijke rol in, omdat de klant bij ons aan tafel zit. We nemen in ieder hypotheekgesprek de energiebesparende maatregelen mee. Daarnaast hebben we een samenwerking met De Energiebespaarders. Voor advies op maat

betaal je ze € 199. Zij kunnen bij je thuis komen kijken waar je beter kunt isoleren en wat zonnepanelen opleveren. Ze maken een offerte en regelen dat er iemand aan de slag gaat, zonder dat je zelf een aannemer moet zoeken.”

“Zo willen we klanten ontzorgen, het makkelijker maken om energie te besparen”, vervolgt Dumas. De gouden tip voor de adviseur is volgens haar om de link naar de energiebespaarcheck voor het adviesgesprek al naar de klant te sturen. “Tijdens het gesprek zit het hoofd van de klant vol. Hij is dan alleen bezig met of hij zijn hypotheek kan betalen en zit niet te wachten op verduurzaming. Daar moet je de klant van tevoren over na laten denken.”

Hoe dwingend kun je daarin zijn? Kun je zeggen dat je geen hypotheek verstrekt voor een oud tochtig huis met een G-label?

“Dat kunnen kleinere partijen doen, niet wij als grote bank gezien onze brede maatschappelijke rol. Ik vind het veel leuker die klant met G-label nog te proberen ooit naar A-label te krijgen. Ik ga hem niet weigeren.”

Kun je hem een hoger rentepercentage rekenen?

“Dat doen we niet.”

Omdat je het niet mag of niet wil?

“Omdat we dat niet willen. Sommige banken rekenen een opslag, maar dat past niet bij een grote bank. We willen er voor alle klanten zijn.”

Hoe kun je je dan echt onderscheiden? Iedereen doet iets met maatwerk en iedereen doet iets met verduurzaming.

“Wij willen ons vooral onderscheiden op onze relatie met de klant en het intermediair. Op het gebied van verduurzaming hoef ik me niet eens te onderscheiden. Liefst heb ik dat we met alle geldverstrekkers en tussenpersonen optrekken en dat iedereen hetzelfde doet. Dit moeten we namelijk echt met elkaar regelen.” ■

LENEN VOOR VERDUURZAMING: WAT DOEN DE HYPOTHEEKVERSTREKKERS?

FLORIUS LANCEERDE IN MAART EEN NIEUWE HYPOTHEEKOPLOSSING VOOR ENERGIEBESPARENDE MAATREGELEN. NIEUWE EN BESTAANDE KLANTEN KUNNEN TOT MAXIMAAL € 25.000 LENEN VOOR ENERGIEBESPARENDE VOORZIENINGEN. HET BEDRAG KOMT IN EEN BOUWDEPOT EN MOET BINNEN TWEE JAAR GEBRUIKT WORDEN VOOR ENERGIEBESPARENDE MAATREGELEN.

Andere partijen hebben ook groene opties, buiten de al bestaande regelingen om. Een korte rondgang op internet leidt tot de volgende voorbeelden:

ABN Amro

Klanten krijgen 0,2% korting op de hypotheekrente als ze een woning kopen met een Energie Prestatie Coëfficiënt (EPC) van maximaal 0,4 of een Energie-Index tussen de 0 en 0,7.

ASN Bank

Klanten kunnen tot maximaal € 15.000 energiebesparende maatregelen financieren, maar wel binnen de 106% van de woningwaarde. De rente op het leningdeel waarmee duurzame investeringen wordt gefinancierd is lager (0,35% tot maximaal 1,5%) en de klant krijgt rentekorting op de rest van de hypotheek. ASN werkt samen met slimwoner.nl (Natuur&Milieu) om klanten te helpen met verduurzaming.

BLG Wonen

BLG Wonen rekent voor het leningdeel tot 106% van de woningwaarde het rentetarief dat hoort bij de tariefgroep tot 100% van de woningwaarde.

Rabobank

Rabobank heeft de Groenhypothek met 0,5% korting op de 10-jaarsrente. Die is alleen voor nieuwbouwwoningen met een Groenverklaring. Voor verbouwingen is er het Groendepot dat 24 maanden blijft staan. Voor ondersteuning van klanten werkt Rabobank samen met GreenHome.

Triodos Bank

De hypotheekrente is gekoppeld aan het energielabel van de woning. Hoe groener het label, hoe lager de rente. 50% korting op de rente voor een Energiebespaarlening. Samenwerking met De Energiebespaarders.



Vista Hypotheken

Kopers van een nieuwbouwwoning of een bestaande woning met energielabel A krijgen rentekorting.

Consumptief krediet

Aanbieders van consumptief krediet richten zich meer en meer op woningbezitters die te maken hebben met strengere leen-normen, maar toch willen verbouwen. MoneyView signaleert een groeiend aantal aanbieders van een persoonlijke lening gericht op de eigen woning. “Inmiddels richt bijna de helft van de (aanbieders van) persoonlijke leningen zich direct of indirect met haar proposities op de eigen woning of daaraan gerelateerde zaken.” Volgens MoneyView zijn er vijf producten specifiek gericht op verbouwen en verduurzaming. Zo biedt ING inmiddels een Persoonlijke Lening voor verbouwen. In de productvergelijking voor consumptieve kredieten van MoneyView komt Freo (Rabobank) naar voren als een van de scherpste aanbieders, samen met Defam (persoonlijke lening) en Directa.nl (doorlopend krediet). Qua voorwaarden scoren ABN Amro en ING (zowel doorlopend als persoonlijke lening) en BNP Paribas (persoonlijke lening) goed.