



Vooraf senioren klagen

Helpt consumenten ontevreden over kwaliteit hypotheekadvies

Amersfoort, 28 april 2008 – De helft van de consumenten is niet tevreden over de kwaliteit van hypotheekadvies. Verreweg de meeste klachten gaan over de adviseur die afspraken niet nakomt of helemaal geen contact opneemt. Met name de groep boven de 55 jaar klaagt steen en been. Dit blijkt uit een onderzoek van GfK voor Adviseursvergelijk.nl onder 4.000 consumenten die contact zochten met een hypotheekadviseur.

De meeste negatieve reacties gaan vooral over het feit dat er nooit een offerte is verstuurd, maar ook over adviseurs die niet komen opdagen nadat een afspraak is gemaakt. In het onderzoek spreekt men over 'schandalig' gedrag. Met name de senioren boven de 55 jaar klagen over de slechte service van adviseurs en spreken van 'snelle praters' en 'premiejagers'. Ouderen voelen zich gediscrimineerd. Kennelijk is dit voor de hypotheekadviseur een minder interessante doelgroep. Een 65-plusser reageert: 'toen ze hoorde dat ik 65 jaar was, was de interesse om voor een hypotheek te offeren nul'.

Vorig jaar nam het ECFD (Expertise Centrum Financiële Diensten) het initiatief om meer inzicht te krijgen in de kwaliteit van dienstverlening van hypotheekadviseurs door de start van een beoordelingswebsite www.adviseursvergelijk.nl. Daarop kunnen consumenten met elkaar hun ervaringen over hypotheekadviseurs delen. ECFD streeft met de site naar meer transparantie in de markt. Hoe meer mensen hun ervaringen achterlaten hoe duidelijker het ook voor de adviseur is wat de consument verwacht. Daarmee moet de kenniskloof tussen adviseur en de consument worden gedicht.

Taalgebruik

Uit het onderzoek blijkt voorts dat vooral jonge mensen tot 35 jaar en de oudere groep boven 55 jaar meer behoefte heeft aan uitgebreid advies. Bij de eerste groep heeft dit te maken met de eerste aankoop, de oudere groep wil advies over het 'opeten' van hun huis en heeft meer moeite met het taalgebruik en begrijpelijke uitleg. De tussengroep heeft meer kennis van het onderwerp en heeft al eerder een huis gekocht. Hetzelfde beeld geeft de tevredenheid over de kwaliteit van het advies. Met name de jongeren en ouderen beoordelen dit als slecht. Tevens blijkt dat mannen minder tevreden zijn over het advies dan vrouwen.

Over ECFD

Expertise Centrum Financiële Diensten (ECFD) is een jonge onafhankelijke organisatie die zich bezighoudt met het leveren van diverse diensten op het gebied van kwaliteitsverbetering, adviesvaardigheden, acquisitie en klanttevredenheid in de financiële dienstverlening. Doelstelling van de organisatie is het dichten van de kenniskloof tussen consument en financieel adviseur. ECFD verzamelt onder andere met de beoordelingswebsite www.adviseursvergelijk.nl informatie voor onderzoeksdoeleinden.

Einde persbericht

Nadere informatie:

ECFD, Expertise Centrum Financiële Diensten

Jeroen Vissers

Telefoon: 033-4702459

E-mailadres: info@ecfd.nl