

# 'Eenvoudige ao-oplossing neemt bij hypotheekklant veel weerstand weg'

**R**ob Timmermans is master in financial planning en is directeur van opleidingsinstituut Impact Opleiding & Training. Hij verzorgt financiële opleidingen en trainingen. Voor BNP Paribas Cardif heeft Timmermans een reeks workshops gehouden over de rol van arbeidsongeschiktheid in hypotheekadvies. “Het blijft voor veel adviseurs een lastig onderwerp om twee redenen: het is complex en het interesseert de klant meestal niet. Ik merk dat adviseurs vaak ook niet achter de mogelijkheden staan die er zijn. Er is weinig gevoel bij de productoplossingen.”

## Integraal onderdeel advies

In een hypotheekadvies komt arbeidsongeschiktheid om die reden veel te weinig aan bod, vindt Timmermans. “In het adviesgesprek gaat het over de hypotheek. Het risico van arbeidsongeschiktheid is dan een lastig onderdeel in het gesprek, want het boeit de klant op dat moment niet. Er is vaak sprake van uitstelgedrag. De klant ervaart het niet als belangrijk omdat de adviseur het vaak ook niet belangrijk genoeg vindt. Ik probeer adviseurs mee te geven dat de life-events, de risico's bij overlijden, arbeidsongeschiktheid en werkloosheid, een integraal onderdeel horen te zijn van het advies, vanaf het begin van het traject.”

## Risicobereidheid vereist inzicht

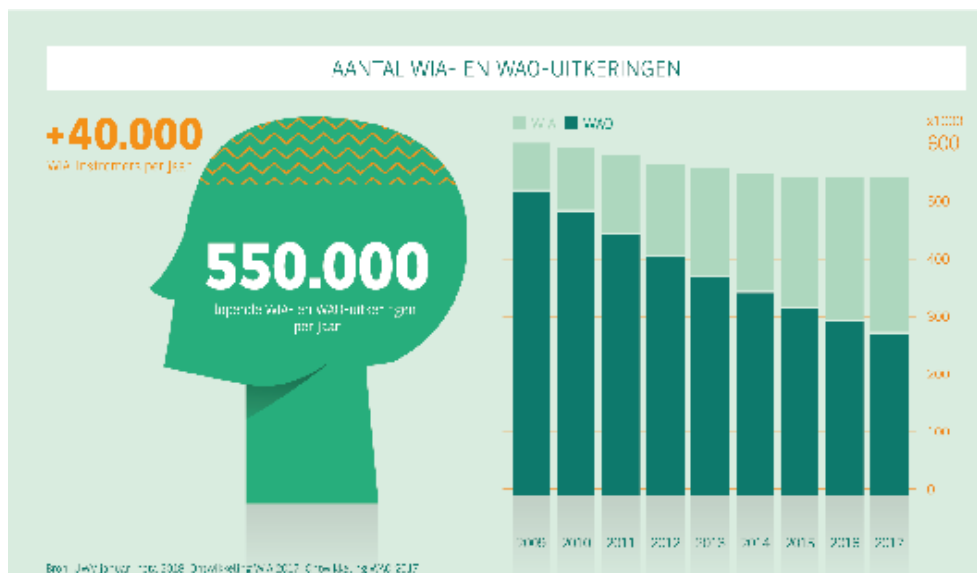
Dat pak je het beste aan door al vanaf het begin te kijken naar de risico's en de mogelijke gevolgen. “Als een klant aangeeft risicobereid te zijn, is dat voor sommige adviseurs reden het onderwerp arbeidsongeschiktheid verder niet meer te bespreken. Maar de klant weet helemaal niet wat zijn risico's zijn, als het inzicht in de gevolgen voor het leven van de klant ontbreekt. Vanaf het begin moet je aangeven aan de klant: we gaan kijken of de lasten van de hypotheek passen bij je andere uitgaven, óók bij een plotselinge inkomensdaling. Welke invloed heeft dat op je leven? Je kunt pas risicobereid zijn als je weet welke impact een risico op je leven heeft.”

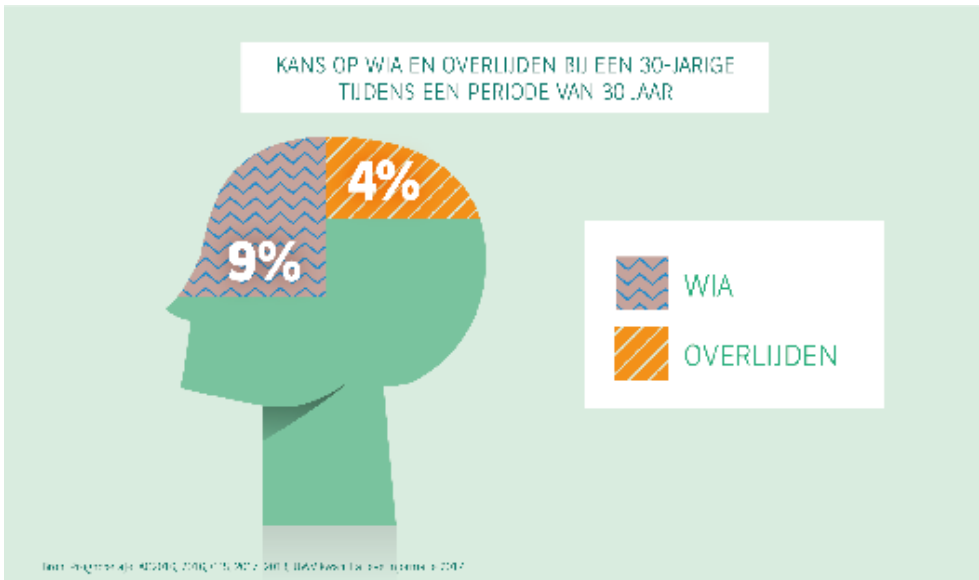
**Bij minder dan 5% van alle hypotheekadviezen wordt tegelijk ook het arbeidsongeschiktheidsrisico afgedekt. Dat percentage is onnodig laag. Het probleem zit hierbij niet alleen tussen de oren bij de klant, maar ook bij de adviseur, meent voormalig hypotheekadviseur van het jaar en docent Rob Timmermans. "Adviseurs vinden het onderwerp complex."**

geschiktheid verder niet meer te bespreken. Maar de klant weet helemaal niet wat zijn risico's zijn, als het inzicht in de gevolgen voor het leven van de klant ontbreekt. Vanaf het begin moet je aangeven aan de klant: we gaan kijken of de lasten van de hypotheek passen bij je andere uitgaven, óók bij een plotselinge inkomensdaling. Welke invloed heeft dat op je leven? Je kunt pas risicobereid zijn als je weet welke impact een risico op je leven heeft.”

## Klant meenemen in proces

Een adviseur moet zich ook verdiepen in allerlei collectieve regelingen en de mogelijkheden die de klant heeft om te besparen bij een inkomenssterugval. “Als je dan nog een financieel tekort overhoudt, kun je zonder aanvullende oplossing je leven op dat moment niet meer inrichten zoals je wilt. Dan realiseert de klant zich dat hij dat risico niet wil lopen. Terwijl je met goede eenvoudige





oplossingen wel iets kunt doen. Het is de kunde van de adviseur om de klant mee te nemen in dat proces. Want de insteek van de klant is meestal: ‘Deze woning wil ik kopen en wat kost dat per maand?’

**Bewustwording**

Belangrijk is de bewustwording dat arbeidsongeschiktheid iedereen kan overkomen, zegt Timmermans. “Klanten hebben over het algemeen het beeld dat arbeidsongeschiktheid betekent dat je in een rolstoel komt. ‘Dan kan ik ook mijn

*Een eenvoudige oplossing kan veel verschil maken*

werk nog doen’, denken ze. Maar arbeidsongeschiktheid is ook langdurig ziek zijn of een hersenbloeding krijgen. En dat kan iedereen overkomen.”

Het is altijd goed om het uitgavenpatroon van de klant onder de loep te nemen en te kijken waar op de uitgaven bespaard kan worden, mocht de klant in de WIA terecht komen. “Als met dat aangepaste uitgavenpatroon nog steeds een gat overblijft en de klant beseft welke invloed dat heeft op zijn leven, staat de klant veel meer open

voor advies. En daarmee stel je de klant in staat om op goede gronden een besluit te nemen.”

**Eenvoudige oplossing**

Als de klant iets aan zijn arbeidsongeschiktheidsrisico wil doen, doemt het probleem van de complexe producten op. “Het is waar dat de voorwaarden van woonlastenverzekeringen vaak complex zijn en moeilijk uit te leggen. De klant denkt bovendien vaak dat de adviseur alleen maar een verzekering wil verkopen, die bovendien toch nooit uitkeert.”

Volgens Timmermans kan een product als de Hypotheek Aflos Verzekering (HAV) van BNP Paribas Cardif veel weerstand wegemen bij de klant. Die biedt een eenmalige uitkering als de klant in de WIA terecht komt. Daarmee wordt de top van de hypotheek afgelost, zodat de maandlasten direct dalen. “Er is bij dit product bijvoorbeeld geen onduidelijkheid over wie bepaalt of je arbeidsongeschikt bent: dat beoordeelt het UWV. Bovendien heb je met de HAV andere mogelijkheden dan met een reguliere woonlastenpolis. Door de eenmalige uitkering creëer je direct een stuk overwaarde en de premie is laag.”

Het is één van de productoplossingen waar de adviseur rekening mee moet houden. In

elk advies zal de adviseur moeten afwegen welk product het best pas bij de gewenste oplossing door de klant.

**Wel ORV, geen arbeidsongeschiktheidsverzekering**

Timmermans vindt het vreemd dat er nog steeds zo weinig aandacht is voor arbeidsongeschiktheid in hypotheekadvies. “Een eenvoudige oplossing kan veel verschil maken. Daarmee wordt de drempel voor adviseurs veel lager om het onderwerp te bespreken. Want het gaat om een reëel risico. Iedereen vindt het normaal dat er bij een hypotheek een overlijdensrisicoverzekering wordt afgesloten. Maar het risico op arbeidsongeschiktheid is tijdens de looptijd van de hypotheek vele malen groter en dat wordt in nog geen 5% van de gevallen verzekerd. Dat is toch vreemd?”



Rob Timmermans: “Het risico op arbeidsongeschiktheid is vele malen groter dan het overlijdensrisico, maar wordt bijna nooit verzekerd. Dat is toch vreemd?”