

IIR Mystery Shopper: “Het meedenkende advies beviel erg goed”

Bij wie heb je uiteindelijk een hypotheek afgesloten?

De Hypotheker

Waarom heb je gekozen voor deze partij?

Voordat wij een gesprek bij de Hypotheker zijn aangegaan hebben we eerst telefonisch contact gehad met een aantal banken. Telefonisch konden deze banken niet echt wat voor ons betekenen. Pas tijdens een afspraak op een bankkantoor konden zij ons meer vertellen vertelde ze ons. Wij werken allebei en hebben dus niet de tijd (maar ook geen zin) om allemaal afspraken te maken bij verschillende banken. We wilden ons namelijk goed oriënteren en niet bij de eerste de beste een hypotheek afsluiten. Ook speelt mee dat wij weinig verstand van hypotheeken hebben en dus graag een onafhankelijk advies wilden. Uiteindelijk dus bij de Hypotheker terecht gekomen. Dit kwam mede doordat je “gewoon” en heel simpel via internet een afspraak kon inplannen en wij om ons heen wat goede verhalen hadden gehoord.

Beschrijf de communicatie met de contactpersoon zowel voorafgaand, tijdens als na het proces

Wij hebben zeer goede ervaringen met onze tussenpersoon. We konden er op 4 dagen in de week, ook in de avonden, terecht. Er werd keer op keer uitgebreid de tijd voor ons genomen. Daarnaast ook belangrijk: ze dachten mee. Wij hadden niet een standaard hypotheek, omdat meer dan de helft van de koopwaarde van het huis gefinancierd is door één van onze ouders middels een lening. Veel banken deden heel erg moeilijk over zo'n dergelijke constructie. De Hypotheker bleef echter doorgaan met zoeken en hield ons goed op de hoogte per email. Toen alles rond was hebben we aan het einde nog een afsluitingsgesprek gehad waar alles nog eens goed doorlopen werd.

Kreeg de tussenpersoon wel of geen provisie over het afsluiten van jouw hypotheek?

Wij hebben de tussenpersoon zelf een vergoeding moeten betalen van 1% van het hypotheekbedrag en de tussenpersoon kreeg daarnaast ook nog een doorlopende vergoeding van de bank.

Heb je keuze gekregen uit verschillende hypotheekverstrekkers?

Ja. Echter bleek dat wij dus een constructie hadden waar verschillende bekende banken niet aan mee wilden werken.

Heb je uitleg gekregen over de hypotheekrenteaf trek?

Ja. Al in het eerste gesprek werd toegelicht hoe maandlasten opgebouwd zijn en welk deel je terug krijgt van de belastingdienst.

Ben je tevreden over de hypotheek die je op dit moment hebt? En waarom?

Ja. Ondanks dat er voor ons weinig te kiezen viel omdat we met deze ‘aparte’ constructie werkten. Maar juist omdat we wel veel hebben kunnen vergelijken; rente percentage, tussentijds aflossen, geen extra verplicht om een verzekering te moeten afsluiten bij de hypotheekverstrekker, zijn wij zeer tevreden met de huidige hypotheek.

Waar ben je het meest tevreden over en waarom?

De communicatie en de bereidheid van onze tussenpersoon. Wij hebben echt het idee dat deze hier geheel onafhankelijk in stond wat betreft hypotheekverstrekkers. Maar ook het eerlijke en het meedenkende advies beviel ons heel goed.

En waar ben je het minst tevreden over en waarom?

De documentatie die aangeleverd moet worden aan de banken. Ondanks dat er een lijst was met documenten die opgestuurd moesten worden bleek achteraf dat er toch nog extra documenten opgemaakt/opgestuurd moesten worden.

En tot slot, heb je nog iets opmerkelijks meegemaakt tijdens het hele proces?

Voordat onze tussenpersoon daadwerkelijk offertes aan ging vragen bij hypotheekverstrekkers had hij al geïnformeerd of de constructie met geleend geld van ouders geen probleem was. Veel banken reageerden hier positief op. Echter, toen er 4 weken later offertes aangevraagd werden bij verschillende banken bleek bij de meerderheid zo'n constructie toch niet te werken. Een echte reden hadden zij er niet voor.