

## **IIR Mystery Shopper: “Tarieven / rentes zijn niet transparant”**

### **Hoe heb je je georiënteerd?**

Online en via via.

### **Bij wie heb je uiteindelijk een hypotheek afgesloten?**

Rabobank

### **Waarom heb je gekozen voor deze partij?**

Uiteindelijk het beste aanbod, mede dankzij de oude hypotheek die ik al had lopen bij deze bank.

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

Zeer uitgebreid. Mijn adviseur had zich goed voorbereid op het gesprek. Hij wist zelfs dat het goed ging bij mijn werkgever omdat er vacatures openstonden. Blijkbaar op LinkedIn mijn profiel opgezocht. Uitvoerig gesproken over mogelijkheden en voor- en nadelen. Ook daarna bij vragen zeer snel en uitvoerig antwoord gehad.

### **Werden alle hypotheekpakketten je voorgelegd, had je keuze?**

Jazeker. Maar doordat wij zelf al een heel duidelijk beeld hadden, zijn we daar niet uitvoerig op ingegaan.

### **Heb je uitleg gekregen over de hypotheekrenteaf trek?**

Ik heb geen uitleg gehad over de mogelijke afschaffing van de renteaftrek en de mogelijke consequenties voor mijn lasten.

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

Ja, voor mij minimaal risico tegen een zeer concurrerende prijs.

### **Zou je het de volgende keer eventueel anders doen als je weer een huis gaat kopen?**

Weinig. Wellicht toch met een onafhankelijke adviseur spreken. Maar door onze bestaande hypotheek met gunstige voorwaarden, verwacht ik niet dat het eindresultaat in deze situatie weinig beïnvloed zou hebben.

### **Waar ben je het meest tevreden over en waarom?**

Over de service en het meedenken.

### **En waar ben je het minst tevreden over en waarom?**

Over dat de tarieven/rentes niet transparant zijn. Rabobank publiceert deze niet en er is sowieso (bij elke aanbieder) altijd ruimte om te onderhandelen. Je houdt dus altijd het gevoel dat je mogelijk te veel betaalt voor jouw hypotheek. Verder was ik niet tevreden over de aangeboden polis van de overlijdensrisicoverzekering. Na een half uurtje rondshoppen heb ik een alternatief gevonden, dat ongeveer 30 euro per maand voordeliger is. Dat is aanzienlijk als je dit in het perspectief van de looptijd plaatst.

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

Niet noemenswaardig. Alleen misschien dan het versturen van een bloemetje als bedankje voor het sluiten van een hypotheek. Dat is niet zo handig als je in een huis zit huis vol met verhuisdozen.