

IIR Mystery Shopper: “Ze namen de tijd voor ons“

Bent u tevreden over uw hypotheek? Hoe was de communicatie met uw contactpersoon? En waar bent u absoluut niet tevreden over? Iedere maand gaat IIR de straat op om de consument naar zijn/haar bevindingen te vragen over hun hypotheek... Lees nu direct wat de consument vindt!

Hoe heb je je georiënteerd?

Website, gesprekken.

Bij wie heb je uiteindelijk een hypotheek afgesloten?

Rabobank

Waarom heb je gekozen voor deze partij?

Betrouwbaar, goed gevoel.

Beschrijf de communicatie met de contactpersoon

Het eerste gesprek ging goed. Onze adviseur had voldoende kennis en gaf goed advies. Daarnaast dacht hij goed mee. Vervolggesprekken gingen wat rommeliger aangezien er andere gesprekspartners waren. De man waarmee we het eerste gesprek hadden, kreeg binnen de Rabobank een andere functie. Mensen namen wel de tijd voor ons. Aftersales was ook prima. Ben keurig nog een keer gebeld over mijn bevindingen over de inzet van de Rabobank.

Werden alle hypotheekpakketten je voorgelegd, had je keuze?

Ja er zijn verschillende pakketten voorgelegd, we hadden echter van tevoren al een idee hoe onze hypotheek in te delen.

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

Ja. Het gaat om een vast bedrag per maand voor de komende 10 tot 15 jaar (we hebben de hypotheek in 2 gedeelten rentevast). Daarnaast lossen we een aardig deel af.

Waar ben je het meest tevreden over?

Dat de adviseurs de tijd voor je namen. Het gaat om iets wat voor meerdere jaren loopt en dus is het goed om er genoeg tijd voor uit te trekken om te bekijken wat het beste bij je past.

En waar ben je het minst tevreden over?

We hadden bedongen dat we 0,5% van het hypotheekbedrag aan 'bemiddelingskosten' zouden betalen ipv 1% (Aangezien we al jaren klant zijn van de Rabo). Nu kwam de startersactie tussendoor, waardoor we 4 maanden geen rente hoeven te betalen. Echter, moest dan wel de eerst bedongen korting van 0,5% van het hypotheekbedrag naar 1%. Netto hebben we nu dus 2 maanden dat we geen rente hoeven te betalen, maar toch niet helemaal zoals eerder afgesproken. Nog leuk, maar het ging ook meer om de manier waarop dit naar ons werd gecommuniceerd.