

# De rol van de kredietmakelaar voor hypothecaire kredieten in de veranderende maatschappij

Aantal woorden: 19.640

Emma Weyne

Stamnummer: 01907050

Masterproef voorgedragen tot het bekomen van de graad van:

Master of Science in de handelswetenschappen: commercieel beleid

Academiejaar: 2022 – 2023

Promotor: Prof. Dr. Jos Meir

## Woord vooraf

Met trots presenteer ik deze masterscriptie. Het schrijfproces was een boeiende en uitdagende ervaring, die mij in staat heeft gesteld om dieper in te gaan op een onderwerp dat mij nauw aan het hart ligt.

Vooraleer dit proefschrift als beëindigd te kunnen beschouwen, wil ik graag alle personen bedanken die hebben bijgedragen tot de voltooiing van deze scriptie.

Allereerst wil ik mijn waardering uiten voor Heer Professor Dr. Jos Meir, mijn promotor, die waardevolle begeleiding en feedback heeft geboden gedurende het hele proces. Daarnaast wil ik mijn dank uitspreken aan de elf personen die ik heb geïnterviewd en aan de 344 respondenten die hebben deelgenomen aan mijn enquête. Hun bereidwilligheid om deel te nemen aan dit onderzoek heeft waardevolle inzichten opgeleverd en heeft bijgedragen aan de kwaliteit van deze masterproef.

Ik wil ook graag mijn waardering uiten voor Heer Ivo Van Bulck, directeur Retail banking bij de Belgische federatie van de financiële sector (Febelfin) en secretaris-generaal bij de Beroepsvereniging van het Krediet (BVK). Zijn begeleiding bij het vinden van geschikte onderzoeksthema's is van onschatbare waarde geweest.

Ten slotte wil ik mijn dank uiten aan de Universiteit van Gent en de professoren waarvan ik les heb gekregen tijdens de opleiding. De academische omgeving en leermogelijkheden hebben een belangrijke rol gespeeld in mijn professionele en persoonlijke groei.

Ik ben trots op het resultaat van deze masterproef en hoop dat mijn werk een waardevolle bijdrage levert aan het begrip van de rol van de kredietmakelaar in de veranderende maatschappij. Ik hoop dat deze masterproef anderen zal inspireren om aanvullend onderzoek te verrichten en actief bij te dragen aan de verdere ontwikkeling van dit vakgebied.

Met oprechte dankbaarheid,

Emma Weyne

# Inhoudsopgave

<b>Woord vooraf</b>	<b>II</b>
<b>Inhoudsopgave</b>	<b>III</b>
<b>Lijst van gebruikte afkortingen</b>	<b>V</b>
<b>Lijst van figuren, grafieken en tabellen</b>	<b>VI</b>
<b>Inleiding</b>	<b>1</b>
<b>1 Literatuuroverzicht</b>	<b>3</b>
1.1 Hypothecaire kredieten	3
1.1.1 Wat zijn hypothecaire kredieten?	3
1.1.2 De kosten verbonden aan een hypothecair krediet	4
1.2 Het Belgisch kredietlandschap	6
1.2.1 Kredietgevers en kredietbemiddelaars	6
1.2.2 Evolutie vraag	9
1.2.3 Evolutie aanbod	13
1.2.4 Evolutie vraag en aanbod	17
1.2.5 Toezichthouders	22
1.2.6 Organisaties betrokken bij de omkadering van de werkzaamheden	23
1.3 Neutraliteit kredietbemiddelaar	24
1.3.1 Wetgeving rond neutraliteit kredietbemiddelaar	24
1.4 De energietransitie toegepast op de hypothecaire kredieten in Vlaanderen	28
1.4.1 Wat is het?	28
1.4.2 Initiatieven van de Vlaamse overheid en de banken	29
1.4.3 Wat voor niet-energiezuinige woningen?	31
1.5 Samenvatting en onderzoeksvragen	31
<b>2 Methodologie van het onderzoek</b>	<b>33</b>
2.1 Onderzoeksopzet en hypothesen	33
2.2 Dataverzameling	35
2.2.1 Kwalitatief onderzoek via semigestructureerde interviews	35
2.2.2 Kwalitatief onderzoek via online enquêtes	36

<b>3 Resultaten van het onderzoek</b>	<b>37</b>
3.1 Resultaten interviews met kredietmakelaars	37
3.1.1 Voorstellen geïnterviewde kredietmakelaars	37
3.1.2 De rol van de kredietmakelaar bij het verminderen van het aantal fysieke bankkantoren doorheen de jaren	38
3.1.3 De neutraliteit van de kredietmakelaar bij het verstrekken van een hypothecair krediet	42
3.1.4 De rol van de kredietmakelaar bij de vergroening van de woning	47
3.2 Resultaten enquêtes met personen tussen 18 en 34 jaar, woonachtig in Vlaanderen	51
3.2.1 Kenmerken van de respondenten	51
3.2.2 Antwoorden respondenten met betrekking tot de rol van de kredietmakelaar bij het verminderen van het aantal fysieke bankkantoren	58
3.2.3 Antwoorden respondenten met betrekking tot de rol van de kredietmakelaar bij de vergroening van de woning	62
<b>4 Conclusie</b>	<b>63</b>
<b>Referentielijst</b>	<b>69</b>
<b>Appendix</b>	<b>74</b>

## Lijst van gebruikte afkortingen

AAPD	Algemene Administratie van de Patrimoniumdocumentatie
BEAMA	Belgische Vereniging van Asset Managers
BLV	Belgische Leasingvereniging
BVB	Belgische Vereniging van Banken en Beursvennootschappen
BVK	Beroepsvereniging van het Krediet
CBFA	Commissie voor het Bank-, Financie- en Assurantiewezen
CKP	Centrale voor Kredieten aan Particulieren
EPC	Energieprestatiecertificaat
ESIS	European Standardised Information Sheet
Febelfin	Belgische federatie van de financiële sector
FOD economie	Federale Overheidsdienst Economie
FSMA	Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten
JKP	Jaarlijks Kosten Percentage
NBB	Nationale Bank van België
PCP	Persoon in contact met het publiek
SECCI-formulier	Europese standaardinformatie inzake het consumentenkrediet
VEKP	Vlaams Energie- en Klimaatplan
VVD	Verantwoordelijke voor de distributie
Vzw	Vereniging zonder winstoogmerk
WER	Wetboek Economisch Recht

## Lijst van figuren, grafieken en tabellen

Figuur 1: Aantal personen in 2021 met nieuwe contracten per leeftijdscategorie .....	12
Figuur 2: Overzicht geslacht respondenten van de enquête (in %) .....	51
Figuur 3: Overzicht opleidingsniveau van de respondenten van de enquête (in %) .....	54
Figuur 4: Overzicht burgerlijke staat respondenten van de enquête (in %) .....	54
Figuur 5: De partij waarbij de respondenten van de enquête zouden langsgaan voor het verkrijgen van een hypothecair krediet .....	58
Grafiek 1: Reeds gesloten contracten door kredietgevers (2017-2021) .....	14
Grafiek 2: Evolutie aantal lopende hypothecaire kredieten in de vorm van een contract .....	17
Grafiek 3: Evolutie aantal nieuwe hypothecaire kredieten .....	18
Grafiek 4: Evolutie mediaan kredietbedrag (in €) van nieuwe hypothecaire kredieten .....	20
Grafiek 5: Overzicht leeftijd van de respondenten van de enquête (in %) .....	52
Grafiek 6: Overzicht provincies waaruit de respondenten van de enquête afkomstig zijn (in aantal) .....	53
Grafiek 7: Overzicht huidige functie van de respondenten van de enquête (in aantal) .....	55
Grafiek 8: Overzicht sector waarin de respondenten van de enquête actief zijn (in aantal) .....	56
Grafiek 9: Overzicht van het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondenten van de enquête (in %)	57
Grafiek 10: Aantal respondenten van de enquête die ooit al een hypothecair krediet hebben afgesloten (in %)	60
Grafiek 11: Impact volgens de respondenten van de enquête voor het verkrijgen van een hypothecair krediet door het verminderen van het aantal fysieke bankkantoren (in aantal) .....	61
Tabel 1: Evolutie van de kredietaanvragen (zonder externe herfinancieringen) ten opzichte van het overeenstemmende trimester van het voorgaande jaar .....	11
Tabel 2: Evolutie aantal gevolmachtigde kredietagenten .....	16
Tabel 3: Evolutie van de productie ten opzichte van het overeenstemmende trimester van het voorgaande jaar .....	19
Tabel 4: Evolutie van de gemiddelde bedragen van de verstrekte hypothecaire kredieten volgens bestemming (in €) .....	22
Tabel 5: Overzicht geïnterviewde kredietmakelaars .....	37
Tabel 6: Samenhang van de EPC-waarde en het hypothecaire krediet van een woning volgens de respondenten van de enquête .....	62

## Inleiding

Hypothecaire kredieten zijn niet meer weg te denken uit de maatschappij. Het geeft zowel de maatschappij als een individu de mogelijkheid te groeien en welvarender te worden (Van De Velde, 2011). Zo gaan heel wat Belgen deze overeenkomst ook aan in hun leven. De jaarlijkse productie van de hypothecaire kredieten in bedrag (zonder herfinanciering) stijgt bijna ieder jaar. In 2022 is er bijvoorbeeld een recordbedrag aan hypothecair krediet verleend (Febelfin & Beroepsvereniging van het Krediet, 2023). Daarbij horend krijgt het topic geregeld pers aandacht. Bijvoorbeeld de rentevoeten die begin 2023 terug op hogere niveaus kwamen te staan (Belga, 2023). Of dat het steeds moeilijker wordt om een woning te kopen (Vlerick, 2023).

Voor het verkrijgen van een hypothecair krediet zijn er verschillende partijen waarbij de consument kan langsgaan. Deze partijen worden in deze scriptie uitvoerig besproken. De kredietmakelaar is de enige partij die bij wet zijn bemiddelingsactiviteiten uitoefent zonder volledig of voor een deel verbonden te zijn met een of meerdere kredietgevers. In Nederland en Frankrijk is de kredietmakelaar een gekend beroep dat veel meer aanwezig is dan in België. Zo zou volgens een geïnterviewde kredietmakelaar de productie in Nederland voor 70% naar de kredietmakelaar gaan en 30% naar de banken. Voor België is dit omgekeerd. In België is het beroep dus ook aanwezig, maar de consument is hier nog minder van op de hoogte (Bijlage E, kredietmakelaar J). Uit de evolutie van de markt in de buurlanden is er een toenemende belangstelling voor de kredietmakelaar in België te verwachten. Bovendien kan onderzoek naar de rol van de kredietmakelaar in de veranderende maatschappij waardevol zijn (Bassens, z.d.). Ook een inzicht in de visie die de jongere bevolking in Vlaanderen rond dit thema heeft kan betekenisvol zijn.

Het doel van de deze masterproef is om na te gaan wat de rol van de kredietmakelaar is in de veranderende maatschappij in Vlaanderen. Deze vraag wordt in de scriptie opgedeeld in drie delen. Als eerste wat de rol is van de kredietmakelaar bij de vermindering van het aantal fysieke bankkantoren. Ten tweede, of de neutraliteit van de kredietmakelaar bij het verstrekken van een hypothecair krediet afhankelijk is van de commissie en/of de producten. De laatste vraag peilt naar de rol van de kredietmakelaar bij de vergroening van de woning. Om deze vragen te beantwoorden, werden semigestructureerde diepte-interviews uitgevoerd met elf kredietmakelaars in Vlaanderen. Het onderzoek loopt verder door ook personen tussen 18 tot 34 jaar, woonachtig in Vlaanderen te bevrage. Aan de hand van een online-enquête konden 344 antwoorden verzameld worden, waarvan 199 personen elke vraag op een juiste manier hebben beantwoord. De masterproef brengt dus in kaart hoe de kredietmakelaar zijn rol ziet, om vervolgens deze antwoorden te toetsen met de visie van de (toekomstige) kredietnemer.

Deze masterproef is opgebouwd uit vijf delen. Het eerste deel bevat een literatuurstudie die gebaseerd is op de huidige theorieën, academische bronnen, diverse wets- en overheidsrapporten en nieuwsartikelen. Dit verduidelijkt het onderzoeksonderwerp dat moeilijk vatbaar is zonder enige theoretische achtergrond. Daarbij geeft het een beeld van hoe het Belgische kredietlandschap in elkaar zit. Vervolgens komt de energietransitie, toegepast op de hypothecaire kredieten in Vlaanderen, aanbod. Het tweede hoofdstuk beschrijft de methodologie van het onderzoek met de bespreking van de bijhorende hypothesen. Vervolgens worden in het derde hoofdstuk de resultaten van de interviews uitgebreid besproken. Verder volgt in het vierde hoofdstuk de bespreking van de resultaten van de enquête. Hoofdstuk vijf sluit de scriptie af met de conclusie, beperkingen en verdere aanbevelingen.



# 1 Literatuuroverzicht

## 1.1 Hypothecaire kredieten

### 1.1.1 Wat zijn hypothecaire kredieten?

Het concept "hypothecair krediet" vindt zijn definitie in het Wetboek van Economisch Recht (WER). Een hypothecair krediet wordt hierin gedefinieerd als "een krediet dat zowel een hypothecair krediet met een roerende als een onroerende bestemming kan uitmaken" (artikel I.9, 53/3° WER). In de definitie, die wat merkwaardig is aangezien het concept "hypothecair krediet" hierin opnieuw opduikt, wordt er een onderscheid gemaakt op basis van de bestemming.

Ten eerste is er het hypothecair krediet met een onroerende bestemming. Volgens artikel I.9, 53/1° WER is dit "de kredietovereenkomst gewaarborgd door een recht op voor bewoning bestemde onroerende goederen of een hypothecaire zekerheid die bestemd is voor de financiering van het verwerven of behouden van onroerende zakelijke rechten en de ermee verband houdende kosten en belastingen, of de herfinanciering van een dergelijke kredietovereenkomst". Daarbij worden er volgens dit wetsartikel ook nog twee andere zaken als een hypothecair krediet met onroerende bestemming beschouwd. Als eerste, "de kredietovereenkomst niet gewaarborgd door een hypothecaire zekerheid bestemd voor de financiering van het verwerven of behouden van onroerende zakelijke rechten, met uitzondering van de renovatie van een onroerend goed". Ten tweede, "de kredietovereenkomst bestemd voor het verwerven of behouden van een schip dat als woonboot is ingericht of zal worden ingericht".

Ten tweede is er het hypothecaire krediet met een roerende bestemming. Volgens artikel I.9, 53/2° WER is dit "de kredietovereenkomst gewaarborgd door een recht op voor bewoning bestemde onroerende goederen of een hypothecaire zekerheid die niet bestemd is voor de financiering van het verwerven of behouden van onroerende zakelijke rechten en de ermee verband houdende kosten en belastingen, of de herfinanciering van een dergelijke kredietovereenkomst". Het hypothecair krediet beperkt zich dus niet alleen tot de financiering van onroerende goederen.

### **1.1.2 De kosten verbonden aan een hypothecair krediet**

Art VII. 141 WER geeft een antwoord op de vraag welke kosten kunnen gerelateerd zijn aan een hypothecair krediet. Het betreft vier categorieën.

Als eerste de wettelijke kosten behorend bij de hypotheek. Hieronder valt:

- Het ereloon van de notaris
- De registratierechten van de authentieke akte
- De retributie te betalen aan de ambtenaar van de Algemene Administratie van de Patrimoniumdocumentatie (AAPD), de vroegere “hypotheekbewaarder”
- De getarifeerde procedurekosten
- De kosten van administratieve opzoekingen die zijn gemaakt door de notaris
- De handlichtingskosten

Buiten de eerste twee opgesomde elementen, zijn deze allemaal opgenomen in het Jaarlijks Kosten Percentage (JKP). De kredietgever mag trouwens van de consument enkel de betaling van die kosten eisen die uitdrukkelijk zijn toegelaten door het wetboek.

Ten tweede zijn er de schattingskosten. Hiervoor is er een uitdrukkelijke toestemming van de consument vereist. Daarnaast moet de schatting ook worden uitgevoerd door een interne of externe schatter die erkend is door de kredietgever. De kosten voor de schatting worden enkel aanvaard nadat de schatting is uitgevoerd. De mogelijks betaalde voorschotten dienen dus terugbetaald te worden. Als de schattingskosten ten laste worden gelegd van de consument, moeten deze op voorhand aan de consument worden meegedeeld op het kredietaanvraagformulier. De consument dient ook altijd een kopie van het schattingsverslag te ontvangen als deze de kosten heeft betaald.

Voor hypothecaire kredieten met een onroerende bestemming zijn er naast de schattingskosten ook dossierkosten toegestaan. Dit zijn de samenstellingskosten van een dossier die eenmalig worden gemaakt. Deze kosten moeten worden meegedeeld aan de consument in het kredietaanvraagformulier en worden opgenomen in het kredietaanbod. Ze zijn slechts verschuldigd en kunnen pas worden aangerekend nadat de consument het kredietaanbod heeft aanvaard. Het is bij wettekst verboden om als kredietgever een provisie of een voorschot te eisen van de consument. Buiten de bepaalde dossierkosten zijn alle kosten van de kredietgever gedekt door de opbrengst van de interesten. Sinds 2017 liggen deze dossierkosten forfaitair vast. Zo is er bijvoorbeeld een maximum van 500 euro voor de hypothecaire kredieten met een onroerende bestemming. De specifieke bedragen zijn terug te vinden in het Koninklijk Besluit van 24 februari 2017.

De vierde en laatste categorie van kosten is wat verschuldigd zou kunnen zijn op grond van andere wettelijke of reglementaire bepalingen. In de wettekst worden enkele voorbeelden gegeven door te verwijzen naar andere wetsartikelen. Zo is er voor de hypothecaire kredieten met een onroerende bestemming een reserveringscommissie mogelijk (art VII. 140 §2 WER). Vervolgens mogen er ook kosten worden aangerekend voor de wijziging aan lopende kredietovereenkomsten of als de consument verzoekt om kopieën van reeds geleverde documenten (art VII. 145, lid 6 WER). Vervolgens bijvoorbeeld ook indien de consument contractueel voorziene opties uitoefent. Dit wel op voorwaarde dat in de kredietovereenkomst de aanrekening van deze kosten vermeld staan (art VII. 145, lid 7 WER).

Alle andere kosten die worden gemaakt door de kredietgever maken deel uit van het globale financiële beheer van de kredietgever. Hieronder kunnen onder andere de algemene beheerskosten worden verstaan, zoals de kosten van briefwisseling en van de fiscale attesten. Deze kosten moeten worden gedragen door de opbrengst van de interesten, waarvan de rentevoet bepaald wordt door de kredietgever.

Tot slot is het belangrijk om te vermelden dat de kredietbemiddelaar van de consument die zijn bemiddeling heeft verzocht geen enkele vergoeding in welke vorm ook mag ontvangen (artikel VII. 147/30 §1 WER).

## 1.2 Het Belgisch kredietlandschap

### 1.2.1 Kredietgevers en kredietbemiddelaars

#### Wat is het?

Voor het verkrijgen van een hypothecair krediet kan de consument langsgaan bij verschillende partijen. De meest voor de hand liggende optie is gaan aankloppen bij een bank. Maar, daarnaast is er ook de optie om langs te gaan bij andere hypothecaire kredietgevers (zoals verzekeringsmaatschappijen) of bij kredietmakelaars. Beide oefenen een gereguleerde activiteit uit. De activiteiten mogen dus enkel worden uitgevoerd door ingeschreven kredietgevers of andere kredietbemiddelaars in het daartoe door de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA) bijgehouden register. Voor beide beroepen bestaat er een lijst met de erkende partijen. Deze lijst is voor iedereen raadpleegbaar op de website van de FSMA (Geannoteerd wetboek, 2020).

Voor de duidelijkheid, iedereen die kredieten kan afsluiten, in casu hypothecaire kredieten, dient het statuut van kredietbemiddelaar te hebben. Banken zijn met andere woorden ook kredietbemiddelaars, evengoed hun bedienden of bankagenten als ze de kredietovereenkomst afsluiten. Het afsluiten van kredieten kan dus voor de consument rechtstreeks met een kredietinstelling of kredietmaatschappij (e-commerce), via de kantoren van de banken (dus bedienden) of via de agentschappen (bankagenten en hun bedienden). Die bankagenten kunnen kredietagent zijn of kredietmakelaar. Daarnaast zijn er nog pure kredietmakelaars (voorbeeld Immotheke) (I. Van Bulck, persoonlijke communicatie, 15 december 2022).

Het artikel I. 9, 35° WER definieert de kredietbemiddelaar als “de natuurlijke persoon of rechtspersoon, die niet optreedt als kredietgever en die kredietbemiddelingsactiviteiten uitoefent in het kader van zijn handels- of beroepsactiviteiten, tegen een vergoeding in de vorm van geld of enig ander overeengekomen economisch voordeel”. Onder kredietbemiddelingsactiviteiten kunnen voornamelijk drie zaken worden verstaan. Als eerste, aan de consument kredietovereenkomsten voorstellen of aanbieden. Daarnaast, de consument bijstaan bij de voorbereiding van het sluiten van kredietovereenkomsten. Ten derde, namens de kredietgever met consumenten kredietovereenkomsten sluiten (De kredietbemiddelaar | FOD Economie, z.d.).

## **Oorsprong kredietbemiddeling**

Exact 30 jaar geleden is er door de vroegere Commissie voor het Bank-, Financie- en Assurantiewezen (CBFA), wat nu de FSMA is, de circulaire B 93/5 opgesteld (1993). Dit vormde de basis van de exclusiviteit van de bankagent. Deze agent werd in de tekst gedefinieerd als “de persoon die, beroepshalve maar niet op grond van een arbeidscontract, bevoegd is om als zelfstandige in naam en voor rekening van een kredietinstelling verrichtingen uit te voeren die tot haar normaal bedrijf behoren, in rechtstreeks contact met haar cliënteel” (pagina 1). “Deze onbezoldigde gevolmachtigde agenten, op wie kredietinstellingen een beroep doen, verbinden de instellingen, in wiens naam zij verrichtingen uitvoeren, binnen de grenzen van hun mandaat”. Dit is in feite de basis van het statuut agent versus makelaar.

Daarnaast zit er in de circulaire B 93/5 ook een luikje over kredietbemiddeling. Er wordt vermeld dat “inzake kredietverlening de gevolmachtigde agent die de kredietinstelling vertegenwoordigt voor de werkzaamheden, hetzij als gevolmachtigd agent, hetzij als kredietmakelaar mag optreden” (CBFA, 1993). Dertien jaar later volgde de Wet Willems, ook gekend als de wet op de bankbemiddeling (2006). Deze wet zorgde er onder meer voor dit statuut verder te onderscheiden. De start van kredietbemiddeling lag dus bij de bankbemiddeling.

### **Wie is de kredietbemiddelaar in het hypothecair krediet?**

Kredietbemiddeling maakt een onderscheid tussen de bemiddelaars in hypothecaire kredieten en bemiddelaars in consumentenkredieten. Voor de hypothecaire bemiddelaars bestaan er drie statuten. FOD economie geeft hiervoor een duidelijke uitleg. Als eerste zijn er de kredietmakelaars die de producten van meerdere kredietgevers aanbieden. Deze thesis zal zich voornamelijk focussen op de kredietmakelaars. Vervolgens zijn er de verbonden agenten die handelen voor rekening van en onder de volledige of onvoorwaardelijke verantwoordelijkheid van één kredietgever of meerdere kredietgevers die deel uitmaken van eenzelfde groep. Als laatste zijn er de subagenten. Subagenten handelen voor rekening van en onder de volledige en onvoorwaardelijke verantwoordelijkheid van één kredietbemiddelaar die geen subagent is (De kredietbemiddelaar | FOD Economie, 2020).

Daarbij heeft de kredietbemiddelaar een van de volgende twee statuten. De statuten zijn de verantwoordelijke voor de distributie (VVD) en de persoon in contact met het publiek (PCP).

Het eerste statuut is de VVD. Dit is elke natuurlijke persoon behorend tot de leiding van een kredietgever, een kredietbemiddelaar of elke werknemer in dienst van dergelijke persoon, die de verantwoordelijkheid heeft op de kredietbemiddelingswerkzaamheid of hierop toezicht uitoefent (Hoedanigheid als kredietbemiddelaar, z.d.).

Het tweede statuut is de PCP. Dit is een bediende bij een kredietgever of een kredietbemiddelaar die, op welke wijze dan ook, in contact staat met het publiek met het oog op het voorstellen van kredietovereenkomsten of hierover informatie verstrekt (Hoedanigheid als kredietbemiddelaar, z.d.).

In het algemeen bepalen deze statuten welke voorwaarden de personen bijvoorbeeld moeten vervullen om de functie te mogen uitoefenen. Dit gaat meer specifiek over de vereiste beroepskennis, bijscholingsverplichtingen en het bedrag voor de jaarlijkse vergoeding die te betalen is aan de FSMA (Beroepsvereniging voor Zelfstandige Financiële Bemiddelaars, 2015).

Voor de vereiste beroepskennis van een kredietbemiddelaar zijn er drie onderdelen. Als eerste, de diplomaverreisten. Alle betrokken verantwoordelijke personen en dus ook de VVD zijn verplicht om een diploma hoger secundair onderwijs op zak te hebben. Deze vereiste geldt niet voor de PCP. Ten tweede is er de examenvereiste. Er is bepaald dat iedereen die actief is in kredietbemiddeling moet kunnen aantonen dat hij geslaagd is in een objectief en meetbaar examen over kredietbemiddeling. Dus, deze verplichting geldt zowel voor de VVD als voor de PCP. Het derde onderdeel is de ervaringsvereiste. Kredietmakelaars moeten minstens een jaar ervaring hebben, dat verworven is binnen de zes jaar voorafgaand de indiening, voor de aanvraag van hun statuut. Voor verbonden agenten en VVD is dit slechts zes maanden. De PCP heeft geen ervaringsvereiste (Beroepsvereniging voor Zelfstandige Financiële Bemiddelaars, 2015).

Ook voor de bijscholingsverplichting is er een onderscheid tussen VVD en PCP. Alle betrokken verantwoordelijke personen zijn verplicht om een bepaalde hoeveelheid bijscholingspunten te behalen. Deze opleidingen moeten daarnaast ook erkend zijn door de FSMA. Daartegenover heeft de PCP geen verplichting tot bijscholing (Beroepsvereniging voor Zelfstandige Financiële Bemiddelaars, 2015).

De kredietbemiddelaar dient als laatste ook jaarlijks een bijdrage te betalen aan de FSMA voor zijn toezicht. Dit bedrag wordt berekend aan de hand van drie onderdelen. Als eerste is er een basisbedrag dat elke kredietbemiddelaar verschuldigd is. Daar komt een bedrag bij per VVD en per PCP. Voor de VVD bedraagt dit 20 % van het basisbedrag en voor de PCP is dat 15 % (Beroepsvereniging voor Zelfstandige Financiële Bemiddelaars, 2015).

## **De verantwoordelijkheden van de kredietbemiddelaar**

De kredietbemiddelaar is dus de partij die tussen de consument en de kredietgever staat. Om te voldoen aan zijn beroepsvereisten heeft de kredietbemiddelaar verschillende verplichtingen ten aanzien van beide partijen. Omdat de verplichtingen verschillen per partij, wordt er een opdeling gemaakt tussen beide.

De verplichtingen van de kredietbemiddelaar ten aanzien van de kredietgever omvat volgens Federale Overheidsdienst Economie (FOD economie) voornamelijk vier zaken (De kredietbemiddelaar | FOD Economie, 2020). Ten eerste, moet de kredietbemiddelaar aan de kredietgever de nodige informatie verschaffen die nodig is voor de beoordeling van de solvabiliteit van de klant. Ten tweede, mag hij de kredietaanvragen niet opsplitsen. Daarnaast moet de bemiddelaar ook alle benaderde kredietverleners informeren over de bedragen van de andere kredietovereenkomsten die hij ten behoeve van dezelfde consument heeft aangevraagd of verkregen gedurende de twee maanden voorafgaand aan de indiening van elke nieuwe kredietaanvraag. Als laatste, de verplichting tot het opnemen van de verantwoordelijkheid tegenover de kredietgever als hij schade bij de kredietgever veroorzaakt door een fout te maken.

De verplichtingen ten aanzien van de consument voor de kredietbemiddelaar zijn ruimer. Zo gelden er specifieke regels over kredietpromotie, adviesplicht, informatieplicht bij het afsluiten van de overeenkomst, en voor de verplichting tot niet-inmenging als de consument duidelijk niet in staat is om het aangevraagde krediet terug te betalen (De kredietbemiddelaar | FOD Economie, 2020).

### **1.2.2 Evolutie vraag**

Het is interessant om de vraag naar en het aanbod van hypothecaire kredieten te analyseren. Zo is het ook deels mogelijk om het belang van de kredietmakelaars te achterhalen. De vraag en het aanbod is niet specifiek te bepalen, maar het is mogelijk om een beeld schetsen van de reeds gesloten kredietovereenkomsten en het aantal aanwezige actoren dat een rol speelt bij het verwerven van een hypothecair krediet.

Op basis van een jaarlijks rapport samengesteld door de Centrale voor Kredieten aan Particulieren (CKP) is het mogelijk om een beeld te schetsen van de afgesloten kredietovereenkomsten doorheen de jaren. In dit onderdeel wordt gebruikgemaakt van cijfers van 2017 tot en met 2021, samen met twee persberichten van de Beroepsvereniging van het Krediet (BVK) en de Belgische federatie van de financiële sector (Febelfin) gepubliceerd op 27 oktober 2022 en op 26 januari 2023.

### **Evolutie van het aantal kredietaanvragen**

In het persbericht van de BVK en Febelfin wordt een vergelijking gemaakt tussen de evolutie van het aantal en de bedragen van de kredietaanvragen (zonder externe herfinanciering) ten opzichte van het overeenstemmende trimester van het voorgaande jaar (tabel 1).

Het aantal kredietaanvragen, zonder deze die betrekking hadden op een externe herfinanciering, kende in de loop van het derde trimester van 2022 een daling met bijna 13,5% ten opzichte van hetzelfde trimester van vorig jaar. Het onderliggende bedrag van de kredietaanvragen daalde eveneens met bijna 10% (Febelfin & Beroepsvereniging van het Krediet, 2022). Voor het vierde trimester van 2022, in vergelijking met hetzelfde trimester van het voorgaande jaar, was er sprake van een daling met ongeveer 25%. Het onderliggende bedrag van de kredietaanvragen daalde ongeveer even sterk, namelijk met 24,5% (Febelfin & Beroepsvereniging van het Krediet, 2023).

Volgens I. Van Bulck, secretaris-generaal van de Beroepsvereniging van het Krediet, hebben de stijgende rentevoeten en de gevolgen van de energiecrisis in de tweede jaarhelft een impact gehad op deze cijfers (Febelfin & Beroepsvereniging van het Krediet, 2023). Volgens cijfers, die gepubliceerd werden door de Nationale Bank van België, bedroegen de rentevoeten in november 2022 tussen 3,55% (voor kredieten met een initiële rentevaste periode voor meer dan 5 jaar) en 3,89% (voor kredieten met een initiële rentevaste periode van meer dan 1 jaar en tot 5 jaar). Voor dezelfde maand in 2021 bedroegen de rentevoeten tussen 1,42% (voor kredieten met een initiële rentevaste periode voor meer dan 5 jaar) en 1,69% (voor kredieten met een initiële rentevaste periode van meer dan 1 jaar en tot 5 jaar) (Nationale Bank van België, 2023).



Bij dit onderdeel wordt er gebruikgemaakt van het begrip 'kredietaanvragen'. Hieronder vallen volgens het rapport kredietaanvragen voor:

- De aankoop van een woning
- De aankoop + renovatie van een woning
- De renovatie van een woning
- Andere doeleinden
- De bouw van een woning
- Aanvragen voor externe financieringen

(Febelfin & Beroepsvereniging van het Krediet, 2022)

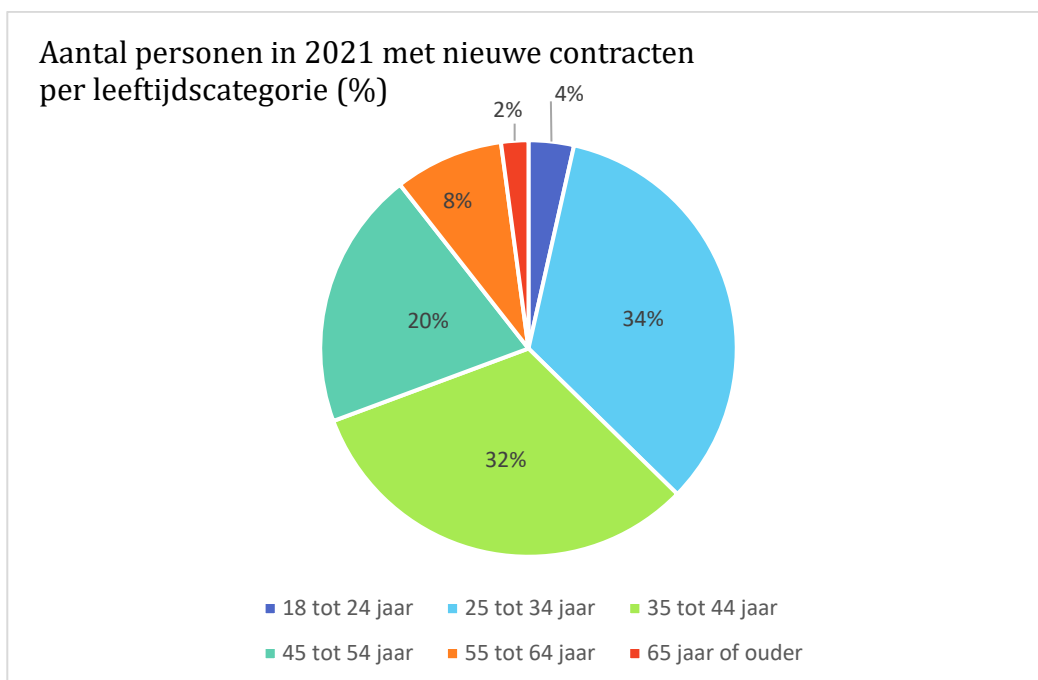
*Tabel 1: Evolutie van de kredietaanvragen (zonder externe herfinancieringen) ten opzichte van het overeenstemmende trimester van het voorgaande jaar*

Trimester	Evolutie in aantal	Evolutie in bedrag
Q1 2021	+45,73%	+59,36%
Q2 2021	+38,70%	+51,98%
Q3 2021	-17,06%	-12,57%
Q4 2021	-7,25%	-2,59%
Q1 2022	-8,57%	-4,08%
Q2 2022	-10,88%	-7,01%
Q3 2022	-13,31%	-9,76%
Q4 2022	-24,87%	-24,40%

(Febelfin & Beroepsvereniging van het Krediet, 2022)

## **De kredietnemer**

Voor de bepaling van de leeftijd van de personen met nieuwe hypothecaire kredieten in 2021 zijn er zes leeftijdscategorieën (figuur 1). Als eerste personen van 18 tot 24 jaar, daarna telkens categorieën gegroepeerd per tien jaar en als laatste personen van 65 jaar of ouder. Wat opvalt is dat bijna twee derde van de nieuwe hypothecaire kredieten in 2021 werden toegekend aan personen tussen de 25 en 44 jaar. We zouden dus kunnen zeggen dat deze categorie het grootste doelpubliek is voor de kredietinstellingen. Daarbij vertegenwoordigen de kredietnemers jonger dan 35 jaar ook een groot aandeel. Ze staan gelijk voor 37,3% van de verstrekte hypothecaire kredieten in 2021 (Nationale Bank van België, 2021).



*Figuur 1: Aantal personen in 2021 met nieuwe contracten per leeftijdscategorie*

(Nationale Bank van België, 2021)

Niet iedereen in België van de meerderjarige bevolking heeft een hypothecair krediet. Volgens het rapport van de CKP is dit in Vlaanderen 36% en in Wallonië 31,6%. Voor Brussel is dit beperkt tot slechts 19,7% (Nationale Bank van België, 2021).

Bij de afgesloten hypothecaire kredieten zijn er twee zaken te zien. Ten eerste is het duidelijk dat het meest gebruikelijke is om met twee een contract af te sluiten. Dit is namelijk het geval voor 64,7% van de reeds afgesloten hypothecaire kredieten. Daarnaast komt met 34,4%, het individueel afsluiten van een contract. Slechts 0,9% van de contracten is door drie of meer kredietnemers samen afgesloten (Nationale Bank van België, 2021). Wat hiermee samen kan gaan is de opdeling volgens het geslacht van de kredietnemers. 63,1% van de reeds afgesloten hypothecaire kredieten werden door een man en vrouw samen afgesloten. Vervolgens komt de man alleen met 19% en daarna de vrouw alleen met 15,4%. Alle andere opdelingen volgens geslacht vertegenwoordigen slechts 2,6% (Nationale Bank van België, 2021).

### **1.2.3 Evolutie aanbod**

Voor een analyse van het aanbod kan er een overzicht worden gegeven van de verschillende instellingen die momenteel op de markt actief zijn. Hiervoor wordt er een opdeling gemaakt tussen de kredietgevers en de kredietbemiddelaars van de hypothecaire kredieten.

#### **De kredietgever**

In de lijst van de FSMA voor de kredietgevers over hypothecair krediet maken ze gebruik van verschillende categorieën. De grootste en meest belangrijke categorie is die van de kredietgevers over hypothecair krediet naar Belgisch recht met een vergunning. Daar zijn er in totaal 107 van aanwezig in de lijst. In geheel, inclusief alle kleinere categorieën, zijn er in België bij de FSMA 130 erkende kredietgevers voor het hypothecair krediet (FSMA, 2022).

Onder de kleinere categorieën vallen de kredietgevers inzake hypothecair krediet naar buitenlands recht met een vergunning, de kredietgevers naar buitenlands recht die in België actief zijn in het kader van het vrij verrichten van diensten en als laatste, de kredietgevers naar buitenlands recht die in België gevestigd zijn als bijkantoor. In de lijst van de FSMA staat er onder deze eerste kleinere categorie momenteel (december 2022) geen enkele kredietgever vermeld. Onder de tweede categorie stonden er in totaal negen kredietgevers vermeld. De lidstaat van oorsprong was voor twee spelers Frankrijk, voor vijf andere spelers Luxemburg en voor de laatste twee spelers was dit Nederland. Onder de derde categorie stonden er vijftien kredietgevers vermeld op de lijst (december 2022). De lidstaat van oorsprong was voor een speler Duitsland, een andere speler met als oorsprong Spanje, vier andere spelers vanuit Frankrijk, vervolgens vijf van Luxemburg, drie van Nederland en als laatste een speler van Zweden (FSMA, 2022).

## Evolutie aantal kredietgevers

Na navraag te hebben gedaan bij Febelfin, is er geen toegang tot gegevens rond de evolutie van het aantal kredietgevers. Er is wel toegang tot de datum van de start van het statuut van de kredietgevers die momenteel ingeschreven zijn. Bijlage A, B en C geven een chronologisch overzicht van alle ingeschreven kredietgevers opgedeeld per categorie en met de data gesorteerd van oud naar nieuw.

Zoals eerder vermeld, is de FSMA sinds 1 november 2015 bevoegd voor de toegang tot het beroep van kredietgever in hypothecair krediet (Fedafin, 2016). Sinds 1 november 2015 mogen kredietgevers niet meer starten zonder vergunning. Sinds die datum kregen alle toen reeds actieve hypotheekondernemingen een voorlopige vergunning. De kredietgevers kregen toen achttien maanden tijd om de vergunning aan te vragen. De uiterste datum voor de aanvraag was 30 april 2017 (FSMA, 2015a). Dit verklaart waarom de data van de start van het statuut van de verschillende kredietgevers meestal starten rond deze periode (bijlage A, B en C).

## Reeds gesloten contracten door kredietgevers

Bij het analyseren van de reeds gesloten contracten doorheen de tijd deelt de CKP de 130 erkende kredietgevers anders op dan de FSMA. De CKP maakt in het rapport een onderscheid tussen de kredietinstellingen en de overige instellingen. Onder de titel 'overige instellingen' vallen vier verschillende groepen. Als eerste de "sociale" kredietgevers (artikel VII.3, § 4, 2° WER). Vervolgens de kredietgevers die geen kredieten meer toestaan maar enkel bestaande kredieten beheren en afwikkelen. Ten derde, overnemers van schuldvorderingen uit een hypothecair krediet met een onroerende bestemming. En als laatste een overblijvende groep. Zoals te zien is in grafiek 1, zijn het vooral de kredietinstellingen die de contracten sluiten. Van 2017 naar 2018 was er een daling in dit aantal. Van 2018 tot 2021 was er alleen maar sprake van groei bij de kredietinstellingen (Nationale Bank van België, 2021).



Grafiek 1: Reeds gesloten contracten door kredietgevers (2017-2021)

(Nationale Bank van België, 2021)

## **De kredietbemiddelaars**

Als laatste blijven de kredietbemiddelaars nog over. Opnieuw kan gebruik worden gemaakt van een lijst die door de FSMA wordt bijgehouden. Deze keer is het de lijst voor de kredietbemiddelaars over hypothecair krediet. In deze lijst wordt er een verdeling gemaakt op basis van drie categorieën. Als eerste, bemiddelaars over hypothecair krediet naar Belgisch recht. Vervolgens, bemiddelaars naar het recht van een andere lidstaat die in België gevestigd zijn als bijkantoor. En als laatste, bemiddelaars naar het recht van een andere lidstaat die in België actief zijn in het kader van het vrij verrichten van diensten. De eerste categorie is de grootste en daartoe behoren er momenteel 3.457 kredietbemiddelaars. Tot de tweede categorie slechts drie en tot de derde categorie slechts 40 kredietbemiddelaars (FSMA, 2022b).

## **Evolutie aantal kredietbemiddelaars**

Net zoals bij de kredietgevers, is er ook bij de kredietbemiddelaars een probleem om de evolutie doorheen de tijd aan te tonen. Er is wel toegang tot de datum van de start van het statuut van de kredietbemiddelaars die momenteel ingeschreven zijn. Zoals eerder vermeld, is de FSMA sinds 1 november 2015 bevoegd voor de toegang tot het beroep van kredietbemiddelaar in het hypothecair krediet. Sinds dan moeten kredietbemiddelaars een inschrijving vragen bij de FSMA voor ze hun activiteit mogen starten. Voor wie op 1 november 2015 al minstens een jaar actief was, was er een overgangsfase van achttien maanden. Zij moesten ten laatste op 30 april 2017 hun aanvraag ingediend hebben. Wie minder dan een jaar actief was, moest zijn aanvraag voor 31 december 2015 indienen (Fedafin, 2016). Dit verklaart ook waarom de data van de start van de statuten in de lijst van de FSMA pas beginnen vanaf 2015. Aangezien het momenteel gaat over 3.500 kredietbemiddelaars, is het misschien beter om de lijst online te raadplegen op de website van de FSMA.

Via Ivo De Bulck, directeur Retail banking bij Febelfin, is er data verkregen rond het aantal gevolmachtigde agenten van banken doorheen de jaren van 1993 tot 2021 (tabel 2). Deze data zijn normaal enkel raadpleegbaar voor de banken. Bij het analyseren van de data mag er aangenomen worden dat de gevolmachtigde agenten allen ook kredietbemiddelaar zijn. Op deze manier is het toch deels mogelijk om een evolutie van de kredietbemiddelaar te schetsen (I. Van Bulck, persoonlijke communicatie, 15 december 2022).

Opmerkelijk aan de data van tabel 2, is dat voor ieder opeenvolgend vermeld jaar het aantal gevolmachtigde agenten daalt. In 1993 waren er in totaal bij de banken 11.998 aantal gevolmachtigde agenten. Net geen 30 jaar later (in 2021) zijn dit er nog maar 2.387. Dit is een enorme daling van 80,11%.

Volgens de lijst van de FSMA zijn er momenteel (december 2022) 3.500 ingeschreven kredietbemiddelaars. Dat wil zeggen dat niet alle kredietbemiddelaars een kredietagent bij banken zijn. Dit werd ook in het begin van dit literatuuronderzoek al uitgelegd. Wat interessant zou zijn om te onderzoeken is of de daling van het aantal fysieke bankkantoren hier een rol in heeft gespeeld. Vervolgens ook of er door deze enorme daling, een stijging in het aantal ingeschreven kredietmakelaars werd veroorzaakt. Zoals eerder gezegd is er geen data voorhanden over het aantal ingeschreven kredietmakelaars doorheen de jaren. Het is momenteel dus ook niet mogelijk om de evolutie in de marktaandelen te bepalen.

*Tabel 2: Evolutie aantal gevolmachtigde kredietagenten*

Einde jaar	Totaal aantal gevolmachtigde agenten
1993	11.998
1995	10.636
2000	7.086
2005	4.643
2010	4.271
2015	3.445
2020	2.534
2021	2.387

(I. Van Bulck, persoonlijke communicatie, 15 december 2022).

## 1.2.4 Evolutie vraag en aanbod

### Evolutie van het aantal lopende hypothecaire kredieten

Als eerste element is er de evolutie van het aantal lopende hypothecaire kredieten in de vorm van een contract. Van 2017 tot en met 2021 was er telkens sprake van een lichte stijging (grafiek 2). Van 2020 naar 2021 was dit om precies te zijn +1,3%. Naast de leningen op afbetaling zijn de hypothecaire kredieten dan ook de meest verstrekte kredietvorm in België (Nationale Bank van België, 2021).

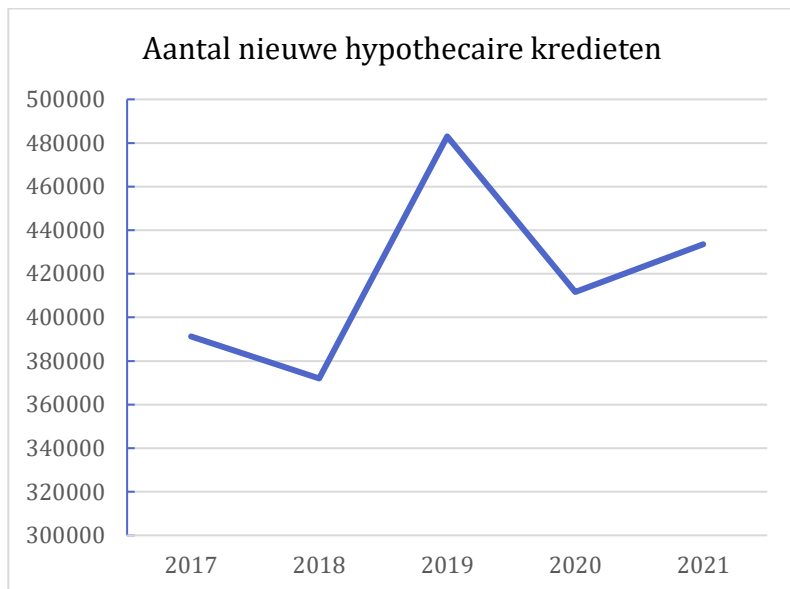


Grafiek 2: Evolutie aantal lopende hypothecaire kredieten in de vorm van een contract

(Nationale Bank van België, 2021)

## Evolutie van het aantal nieuwe hypothecaire kredieten

Het aantal nieuwe hypothecaire kredieten kent niet hetzelfde verloop (grafiek 3). Het ene jaar is er sprake van een stijging en het andere jaar is er sprake van een daling. Van 2020 naar 2021 is er wel sprake van een groei van +5,3% (Nationale Bank van België, 2021).



Grafiek 3: Evolutie aantal nieuwe hypothecaire kredieten

(Nationale Bank van België, 2021)

Door het persbericht van BVK en Febelfin is er toegang tot cijfers van het aantal verstrekte kredieten van het eerste kwartaal van 2021 tot en met het derde kwartaal van 2022 (tabel 3). Grafiek 3 gaf een beeld per jaar, terwijl tabel 3 een beeld geeft per kwartaal ten opzichte van het kwartaal van het jaar ervoor.

Voor 2021 was er in de eerste drie kwartalen een stijging van het aantal verstrekte kredieten, externe herfinancieringen buiten beschouwing gelaten, ten opzichte van het kwartaal van 2020. Ook het overeenstemmende bedrag kende een stijging. In het vierde trimester van 2021 was er voor beide elementen een daling ten opzichte van het vierde trimester van 2020.



In 2022 kende het eerste kwartaal van het aantal verstrekte kredieten een lichte stijging met iets minder dan 4,5%. Ook het overeenstemmende bedrag steeg met iets meer dan 17%. In het tweede trimester was er sprake van een daling van bijna 5% voor het aantal contracten en een stijging van iets meer dan 5% voor het verstrekte bedrag. Als laatste, in het derde kwartaal van 2022 was er voor beide elementen een daling in vergelijking met het kwartaal van het jaar ervoor. Voor het aantal contracten was dit een daling van iets minder dan 11%. Voor het verstrekte bedrag was dit een daling van iets meer dan 4,5% (Febelfin & Beroepsvereniging van het Krediet, 2022).

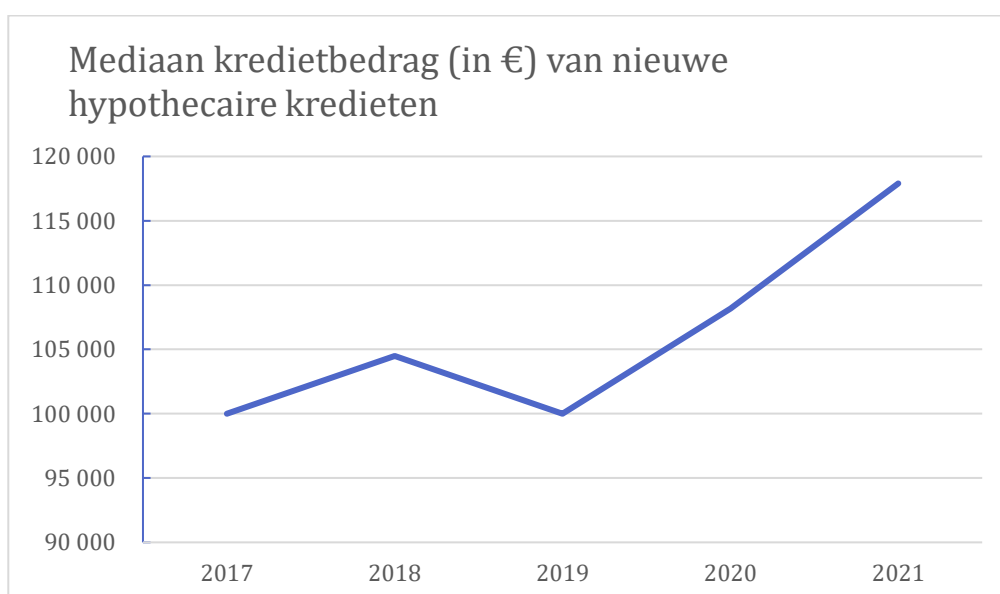
*Tabel 3: Evolutie van de productie ten opzichte van het overeenstemmende trimester van het voorgaande jaar*

Trimester	Evolutie in aantal contracten	Evolutie in verstrekte bedragen
Q1 2021	+35,30%	+51,10%
Q2 2021	+37,40%	+45,72%
Q3 2021	+18,45%	+32,46%
Q4 2021	-16,14%	-11,88%
Q1 2022	+4,44%	+17,08%
Q2 2022	-4,93%	+5,20%
Q3 2022	-10,70%	-4,66%

(Febelfin & Beroepsvereniging van het Krediet, 2022)

## Mediaan kredietbedrag van nieuwe hypothecaire kredieten

Het mediaan kredietbedrag van nieuwe kredieten kent de laatste drie jaar een stijgend verloop (grafiek 4). Van 2020 naar 2021 steeg het mediaan kredietbedrag van de nieuwe kredieten met +9,0%. Dit is logisch te verklaren. De mediaan van bijvoorbeeld de huisprijzen in België kent ongeveer hetzelfde verloop (STATBEL, 2021). In de CKP worden enkel de oorspronkelijke kredietbedragen opgenomen en niet de uitstaande saldo's. Het huidige wetgevend kader laat dus niet toe de werkelijke schuldenlast van de consument precies te bepalen. Bij de hypothecaire kredieten wordt het kredietbedrag dus gedefinieerd als het ontleend kapitaal (Nationale Bank van België, 2021).



Grafiek 4: Evolutie mediaan kredietbedrag (in €) van nieuwe hypothecaire kredieten

(Nationale Bank van België, 2021)

## Gemiddelde bedrag van nieuwe hypothecaire kredieten

Hiervoor werd er gesproken over het mediaan kredietbedrag, maar het gemiddelde is minstens even relevant. In deze context zijn alle gegevens even belangrijk, ook de uitschieters. Onder uitschieters kunnen enorm lage en enorm hoge bedragen voor een hypothecair krediet worden verstaan. Volgens deze redenering is het beter om te kijken naar het gemiddelde bedrag. Maar, voor de volledigheid werd hierboven ook het mediaan kredietbedrag besproken van nieuwe hypothecaire kredieten.

In het persbericht van de BVK en Febelfin wordt het gemiddelde bedrag gegeven, gesorteerd per soort verstrekt hypothecair krediet van het eerste kwartaal van 2020 tot en met het derde kwartaal van 2022 (tabel 4).

In het derde trimester van 2022 bleven de gemiddelde bedragen van de verstrekte kredieten voor aankoop vrij stabiel met bijna elk jaar een lichte groei. Sinds begin 2020 is het gemiddelde bedrag voor aankoop tot het derde trimester van 2022 met 29.238 euro (of 17,40%) gestegen (Febelfin & Beroepsvereniging van het Krediet, 2022).

Het gemiddelde bedrag van een krediet voor de bouw van een woning kende in het derde kwartaal van 2022 een lichte daling van ongeveer 4.000 euro in vergelijking met het kwartaal ervoor. Dit betekent niettemin nog een stijging met 37.715 euro (of 21,32%) sinds begin 2020 (Febelfin & Beroepsvereniging van het Krediet, 2022).

Voor een krediet voor de renovatie van een woning is er sinds het begin van 2020 een stijging van 19.675 euro (of 36,92%). Het hoogtepunt is het derde kwartaal van 2021 met een bedrag van 75.297 euro (Febelfin & Beroepsvereniging van het Krediet, 2022).

Er is ook een categorie van kredieten voor de aankoop van een woning samen met het krediet voor de renovatie. Sinds het begin van 2020 tot het derde kwartaal van 2022 is er sprake van een stijging van 13.746 euro (of 7,25%). Dit is relatief weinig in vergelijking met de voorgaande categorieën (Febelfin & Beroepsvereniging van het Krediet, 2022).

Ten vierde is er de categorie van kredieten ter herfinanciering van het eerder afgesloten hypothecaire krediet. Ook in deze categorie is er weer sprake van een stijging sinds het begin van 2020 tot het derde kwartaal van 2022. Om precies te zijn, een stijging met een bedrag van 40.780 euro (of 31,72%). Dit is een enorme stijging waarvan er grotendeels slechts sprake van is sinds het derde trimester van 2022. Toen steeg het bedrag in vergelijking met het vorige kwartaal van 135.323 naar 169.352 euro, terwijl de trimesters daarvoor het bedrag schommelde tussen ongeveer 127.000 en 135.000 euro (Febelfin & Beroepsvereniging van het Krediet, 2022).

De laatste categorie is de restcategorie waar alle hypothecaire kredieten met een ander doel onder vallen. Sinds het begin van 2020 tot het derde kwartaal van 2022 kende deze categorie een stijging van 19.427 euro (of 26,43%) (Febelfin & Beroepsvereniging van het Krediet, 2022).

Uit al deze cijfers valt er te concluderen dat het gemiddelde bedrag van een krediet voor de renovatie van woning sinds het begin van 2020 het sterkst is gestegen in vergelijking met de andere categorieën. De categorie 'Bouw' had het hoogste gemiddelde bedrag in vergelijking met alle kwartalen en alle andere categorieën in het tweede kwartaal van 2022 met een bedrag van 218.413 euro. Daartegenover, had de categorie 'Andere doel' het laagste gemiddelde bedrag in vergelijking met alle kwartalen en alle andere categorieën in het derde kwartaal van 2020 met een bedrag van 65.927 euro (Febelfin & Beroepsvereniging van het Krediet, 2022).

*Tabel 4: Evolutie van de gemiddelde bedragen van de nieuwe hypothecaire kredieten volgens bestemming (in €)*

Trimester	Aankoop (in €)	Bouw (in €)	Renovatie (in €)	Aankoop + renovatie (in €)	Herfinanciering (in €)	Ander doel (in €)
Q1 2020	167.995	176.902	53.285	189.471	128.572	73.511
Q2 2020	174.776	194.102	57.895	198.724	130.918	72.619
Q3 2020	178.748	196.591	57.845	209.199	129.329	65.927
Q4 2020	181.275	197.952	61.303	194.752	127.138	78.215
Q1 2021	180.784	204.043	65.695	200.606	128.743	72.063
Q2 2021	182.547	206.268	68.225	207.168	132.027	77.896
Q3 2021	188.369	208.325	75.297	217.873	132.197	82.100
Q4 2021	185.260	204.971	74.008	212.192	129.813	86.307
Q1 2022	196.087	210.089	69.447	217.909	131.352	83.034
Q2 2022	196.329	218.413	70.266	204.964	135.323	90.928
Q3 2022	197.233	214.617	72.960	203.217	169.352	92.938

(Febelfin & Beroepsvereniging van het Krediet, 2022)

### **1.2.5 Toezichthouders**

Naast de verplichtingen zijn er bevoegde toezichthouders die de controle van de kredietbemiddelaars op zich nemen. Deze controle wordt uitgeoefend door de FSMA en FOD Economie. De FSMA is bevoegd voor de toegang tot het beroep van de kredietbemiddelaar en de kredietgever sinds 1 november 2015. Daarnaast hebben ze als taak om toezicht te bewaren op de kredietgevers en de andere kredietbemiddelaars (FSMA, z.d.-b). De FOD Economie is belast met de voorafgaande controle van de geldigheid van de kredietovereenkomsten. Ze gaan na of de bepalingen van boek VII WER wel worden nageleefd (FSMA, 2015).

## 1.2.6 Organisaties betrokken bij de omkadering van de werkzaamheden

De CKP en Febelfin zijn twee grote organisaties die betrokken zijn bij de omkadering van de werkzaamheden van de kredietgevers en de andere kredietbemiddelaars in België. De CKP is een onderdeel van de Nationale Bank van België (NBB) waarbij gegevens over kredietverlening worden opgeslagen en beheerd. Het is een instrument in de strijd tegen overmatige schuldenlast. Ze registreert alle kredieten die door natuurlijke personen voor privédoeleinden worden afgesloten. Daarbij horen ook de eventuele wanbetalingen met betrekking tot deze kredieten. De kredietgevers moeten verplicht het bestand van de CKP raadplegen alvorens een krediet aan een natuurlijke persoon te verlenen. Op die manier krijgt de kredietgever een totaalbeeld van de kredietverbintenissen van de kandidaat-kredietnemer (NBB, z.d.). Het is belangrijk om op te merken dat de andere kredietbemiddelaars niet de mogelijkheid hebben om de CKP te raadplegen. Art. VII. 153 WER legt zelfs een verbod op aan de kredietbemiddelaar om de aanvrager van het krediet te gebruiken om zijn toegangsrecht tot de CKP uit te oefenen (Geannoteerd wetboek, 2021).

De volgende organisatie is Febelfin. Febelfin is echter niet echt “betrokken” bij de hypothecaire kredietverlening. Het betreft een belangenorganisatie. Febelfin is een koepelorganisatie die werd opgericht door vijf verenigingen uit de financiële sector: de Belgische Vereniging van Banken en Beursvennootschappen (BVB), de Belgische Vereniging van Asset Managers (BEAMA), de Beroepsvereniging van het Krediet (BVK), de Belgische Vereniging van Beursleden (BVBL) en de Belgische Leasingvereniging (BLV). Het is dus een vereniging zonder winstoogmerk (vzw) met als taak de belangen van haar leden te vertegenwoordigen en te behartigen (Febelfin, 2022).

## 1.3 Neutraliteit kredietbemiddelaar

### 1.3.1 Wetgeving rond neutraliteit kredietbemiddelaar

Volgens het woordenboek Van Dale is een synoniem voor het woord 'neutraal' gelijk aan 'onpartijdig'. De kredietbemiddelaar staat tussen twee partijen, de kredietgever en de kredietnemer. Hij zou dus ongebonden tussen beiden moeten staan. Dit is echter niet (altijd) correct. Dit komt doordat er verschillende soorten kredietbemiddelaars zijn. Zoals eerder besproken in hoofdstuk 1.2 zijn er drie verschillende soorten kredietbemiddelaars. Namelijk de kredietmakelaars, de verbonden agenten en de subagenten (De kredietbemiddelaar | FOD Economie, z.d.).

De kredietmakelaar en hun subagenten zijn de enige partij die hun bemiddelingsactiviteiten uitoefenen zonder volledig of voor een deel verbonden te zijn bij een of meerdere kredietgevers. Enkel voor hen geldt dus dat zij "ongebonden zijn". Zo verklaart de makelaar op erewoord dat hij geen verplichting heeft om zijn productie bij deze kredietgevers te plaatsen. Zodra dit toch het geval zou zijn, kan hij geen makelaar meer zijn. Dan moet hij de FSMA daarvan op de hoogte brengen (FSMA, z.d.-c). De kredietagenten en hun subagenten, exclusief de kredietmakelaars en hun subagenten, zijn voor het verstrekken van het hypothecair krediet zeker al volledig of voor een deel verbonden aan één of meerdere kredietgevers. Dit kan mogelijk de onpartijdigheid van de kredietbemiddelaar aantasten.

Het zou interessant zijn om te weten of er bepaalde producten zijn die vaker een goedkeuring en/of afkeuring krijgen bij de vraag naar een hypothecair krediet. En om daarbij toe te voegen, of er bepaalde profielen zijn die een grotere kans hebben op het krijgen van een hypothecair krediet. Daarnaast ook of de hoogte van de commissielonen of andere premies (voordelen) van de kredietmakelaar hierbij meespelen. Deze drie vragen zullen later worden onderzocht.

Als er gekeken wordt naar de regelgeving rond neutraliteit van de kredietbemiddelaar, zijn er meerdere bepalingen uit boek VII WER die hier een antwoord op kunnen geven.

Als eerste is er de precontractuele bescherming van de consument. De kredietbemiddelaar en kredietgever zijn verplicht om informatie te vragen aan de consument die noodzakelijk is om de financiële toestand en terugbetalingsmogelijkheden van de consument te beoordelen. Dit moet onder meer gebeuren op basis van een vragenlijst. De gestelde vragen hebben minstens betrekking op:

- Het doel van het krediet,
- Het inkomen,
- De personen ten laste,
- De lopende financiële verbintenissen waaronder het openstaand bedrag, en
- Het aantal kredieten in omloop

(Geannoteerd wetboek, 2021b).

Er is bepaalde informatie die niet mag worden opgevraagd. Er geldt bijvoorbeeld een verbod op discriminatie. De antiracismewet en antidiscriminatiewet bevatten samen 19 beschermde criteria:

- Vijf “radicale” criteria: ras, huidskleur, afkomst, nationale of etnische afstamming (België.be, z.d.).
- Twaalf andere discriminatiegronden: leeftijd, seksuele geaardheid, burgerlijke staat, geboorte, vermogen, geloof of levensbeschouwing, politieke overtuiging, syndicale overtuiging, taal, huidige of toekomstige gezondheidstoestand, handicap, een fysieke of genetische eigenschap, sociale afkomst (UNIA, z.d.).

Deze criteria mogen bij regel niet gebruikt worden om een onderscheid te maken. Het is zelfs zo dat het verboden is om deze informatie als kredietbemiddelaar te verzamelen (art. VII 126 WER). Dit is ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de consument. Zelfs als deze informatie nuttig zou zijn voor de beoordeling van de opportuniteit van het krediet, mag ze niet gevraagd worden aan de consument, noch het voorwerp uitmaken van een verwerking (Geannoteerd wetboek, 2021c).

Bij deze uitleg horen er twee opmerkingen in verband met het al dan niet verkrijgen van een hypothecair krediet. Ten eerste, in verband met het vermogen. Discriminatie op grond van welvaartstoestand, of meer bepaald op grond van inkomsten is door artikel VII. 77 WER voor de kredietgever wel toegestaan. Dit doordat het artikel de kredietgever verplicht om het krediet te weigeren aan consumenten die niet in staat zijn om de verplichtingen voortvloeiend uit de kredietovereenkomst na te komen (Geannoteerd wetboek, 2020b). Ten tweede, in verband met de leeftijd. De leeftijd is wel beschermd. Het is dus zo dat de weigering van het hypothecair krediet niet uitsluitend mag gebaseerd zijn op het feit dat een consument te oud is (Geannoteerd wetboek, 2020b).

Een ander belangrijk onderdeel bij de precontractuele bescherming van de consument, is de precontractuele informatieplicht (art. VII 127 WER). Dit gaat uit van de kredietgever en kredietbemiddelaar naar de consument. De kredietbemiddelaar is onder andere verplicht om aan de consument de gepersonaliseerde informatie te verstrekken in verband van de gewenste kredietovereenkomst (Geannoteerd wetboek, 2021b). Het doel is dat de consument zo de op de markt beschikbare producten kan vergelijken en de respectievelijke gevolgen ervan kan beoordelen. Op die manier kan de consument een geïnformeerd besluit nemen over het al dan niet sluiten van de kredietovereenkomst.

Deze informatie moet worden gegeven aan de hand van een Europees gestandaardiseerd informatieblad (ESIS). Dat is een gepersonaliseerd standaardformulier dat moet worden aangevuld met de specifieke kenmerken van de voorgestelde hypothecaire kredietovereenkomst met een onroerende bestemming (Hypotheek.be, 2017). Het ESIS wordt verstrekt voorafgaandelijk aan of tegelijk met het kredietaanbod. Als de kenmerken van het kredietaanbod afwijken van de informatie die eerder was opgenomen in het ESIS, dan moet het aanbod worden aangeboden met een nieuw ESIS. Voor een hypothecair krediet met een roerende bestemming heeft dit formulier een andere naam. Dan wordt het ESIS vervangen door het Europese standaardinformatie voor het consumentenkrediet (SECCI-formulier) (Geannoteerd wetboek, 2021d).



Een derde onderdeel zijn de informatievoorschriften voor bemiddelaars over hypothecair krediet. Als eerste zijn er regels rond de verbondenheid van de kredietbemiddelaar. Zoals eerder vermeld zijn er verschillende statuten van kredietbemiddelaars. Namelijk de kredietmakelaar, de verbonden agenten, en de subagenten. Voordat de kredietbemiddelaars beginnen, moeten ze de consument op een duurzame drager onder andere laten weten of ze al dan niet verbonden zijn (Geannoteerd wetboek, 2020a) (art. VII 128 WER). Ze moeten de consument dus laten weten of ze uitsluitend met één of meerdere kredietgevers werken. Daarbij moeten ze ook de naam van die kredietgever(s) voor wie zij optreden vermelden. Deze verplichting is niet van toepassing voor de kredietmakelaar in hypothecaire kredieten. Dit komt omdat de kredietmakelaar zijn bemiddelingsactiviteiten uitoefent buiten elke exclusieve agentschapsovereenkomst of elke andere juridische verbintenis (FSMA, z.d.-c).

Op die duurzame drager moet de kredietbemiddelaar ook de commissielonen of andere aanmoedigingspremies samen met het bedrag vermelden. Die kan hij verkrijgen van de kredietgever of van derde partijen. Als het bedrag nog niet gekend is, moet de kredietbemiddelaar aan de consument het werkelijke bedrag in een latere fase meedelen. Meer specifiek wordt dit bekendgemaakt in de verplichte ESIS (of SECCI) (Geannoteerd wetboek, 2020a). Zoals eerder vermeld bij het onderdeel 'De kosten verbonden aan een hypothecair krediet', mag de kredietbemiddelaar van de consument geen enkele vergoeding, in welke vorm ook, ontvangen. Als de kredietgever de commissie van de bemiddelaar wil doorrekenen aan de consument, kan hij enkel de rentevoet verhogen of dossierkosten voorzien binnen de grenzen bepaald door de wet (Geannoteerd wetboek, 2021e).

Ten vierde, is er de algemene gedragsregel. Het is zo dat de kredietgever en kredietbemiddelaar op een eerlijke, billijke, transparante en professionele wijze moeten optreden (art. VII 130 WER). Dit terwijl ze rekening houden met de rechten en belangen van de consument. Deze verplichting moet in acht worden genomen bij alle activiteiten van de kredietgever en de kredietbemiddelaar (Geannoteerd wetboek, 2020a).

Een vijfde element dat kan bijdragen aan de neutraliteit van de kredietbemiddelaar, is de raadgevingsplicht en -diensten. Het is een verplichting om het krediet te zoeken die qua soort en bedrag het best is aangepast (art. VII 131 WER). Hiervoor moet rekening worden gehouden met de financiële toestand van de consument op het ogenblik van het sluiten van de overeenkomst. Ook moet de kredietbemiddelaar rekening houden met het doel van het krediet (Geannoteerd wetboek, 2020a).

Een opmerkelijk zesde punt is dat wanneer adviesdiensten worden verstrekt aan consumenten door een kredietbemiddelaar, het gebruik van de termen “advies” en “adviseur” of van vergelijkbare termen verboden is (Geannoteerd wetboek, 2020a). De kredietbemiddelaar mag dus bij wet geen gebruik maken van deze termen.

## **1.4 De energietransitie toegepast op de hypothecaire kredieten in Vlaanderen**

### **1.4.1 Wat is het?**

Fossiele brandstoffen hebben een enorme impact op ons leven. Zo zorgen ze voor een grote kost, dit zowel voor de planeet als voor de consument. Volgens de Vlaamse overheid zou de burger toekomstgericht met energie moeten omgaan. Zo kan de bevolking de opwarming van de aarde beperken en zet de consument in op zijn energieonafhankelijkheid. Dit fenomeen noemt energietransitie (Vlaanderen.be, z.d.). De energietransitie kan gedefinieerd worden als de overgang van de huidige manier van het gebruik van energie naar een zuinigere, slimmere en groenere aanpak. De Vlaamse overheid is actief bezig met een plan. Zo is er momenteel de campagne ‘Mee met de stroom’. Daarmee geven ze informatie over de energietransitie. Ook worden er tips gegeven om zelf zuiniger, slimmer en groener energie te gebruiken (Mee met de stroom, z.d.).

De Vlaamse overheid heeft twee beleidskaders ontwikkeld, om op die manier de klimaatdoelstellingen proberen te behalen. Als eerste is er de Klimaatstrategie 2050. Deze strategie heeft een visie om op lange termijn de broeikasgassen sterk te beperken, en uiteindelijk te evolueren naar een klimaatneutrale samenleving. Ten tweede is er het Vlaams Energie- en Klimaatplan (VEKP) 2021-2030. Dit plan bevat concrete maatregelen op korte termijn om tegen 2030 broeikasgassen te reduceren (Vlaanderen.be, z.d.-b).

Het VEKP heeft heel wat ambitieuze doelstellingen die elk rechtstreeks of onrechtstreeks een impact hebben op de woningen in Vlaanderen. Hieronder worden enkele kernambities opgesomd om dit aan te tonen. Als eerste wil de overheid dat tegen 2050 al de Vlaamse woningen een energieprestatiecertificaat (EPC) met minstens label A hebben. Een volgende ambitie is om elk jaar op ongeveer 112.500 extra daken zonnepanelen te hebben. Ten derde streven ze naar steeds meer gebouwen die worden verwarmd met een waterpomp als hoofdverwarming (Mee met de stroom, z.d.).

Een van de tussenstappen om dit te bereiken is de renovatieverplichting voor residentiële gebouwen. Sinds 1 januari 2023 geldt er een verplichting voor alle woningen en appartementen die zijn aangekocht met een EPC-label E of F. Binnen de vijf jaar na aankoop (en andere overdrachten) moeten deze gebouwen verplicht worden gerenoveerd naar een EPC-label D of beter (Vlaamse overheid, z.d.).

Het vergroenen van de woning zal dus ook de komende jaren belangrijk zijn. Maar, om deze investeringen te kunnen doen heeft de consument geld nodig. Denk hiervoor bijvoorbeeld aan een hypothecair krediet, premies en andere financieringsmogelijkheden. Ook een consumentenkrediet past hier tussen het lijstje als extra financieringsmogelijkheid. De kredietgever en kredietbemiddelaar kunnen hier dus duidelijk een rol in spelen.

#### **1.4.2 Initiatieven van de Vlaamse overheid en de banken**

Op vlak van hypothecaire kredieten hebben zowel de overheid als de kredietgevers initiatieven om duurzaam wonen te stimuleren bij de consument.

De overheid heeft bijvoorbeeld 'het renteloos renovatiekrediet' en 'Mijn VerbouwLening'. Voor het verkrijgen van een van deze kredieten moet de kredietnemer voldoen aan enkele voorwaarden. De voorwaarden met betrekking tot het renovatiekrediet zijn bijvoorbeeld:

- 1) Er moet een hypothecair hoofdkrediet zijn dat hoofdzakelijk bestemd is voor de verwerving van de woning of appartement.
- 2) Het renovatiekrediet moet hoofdzakelijk dienen voor de renovatie, of sloop- en heropbouw van het pand.
- 3) De maximale looptijd van het renovatiekrediet bedraagt 20 jaar en mag niet langer zijn dan de looptijd van het hoofdkrediet voor de aankoop van het pand.

Daarnaast moet het renovatiekrediet altijd samen en gelijktijdig met het hoofdkrediet voor aankoop van het pand worden afgesloten bij dezelfde kredietgever (Vlaanderen.be, z.d.-c). De 'Mijn VerbouwLening' is een lening die aan te vragen is sinds 1 september 2022. Deze dient als financiële ondersteuning van eigenaars vanuit de Vlaamse overheid. Met deze lening kunnen renovaties gefinancierd worden die zowel focussen op woningkwaliteit als op het verbeteren van de energieprestatie (Vlaanderen.be, z.d.-d).

Volgens BNP Paribas Fortis is gemiddeld 50.000 tot 55.000 euro nodig om een woning tegen 2050 te renoveren naar energielabel A. Ze zien dit als een flinke investering, maar tegelijk als een duurzame belegging voor de toekomst (BNP Paribas Fortis, 2022). Iedere kredietgever heeft wel iets in zijn aanbod om een bouw- of verbouwproject te financieren met een hypothecair krediet. De meeste kredietgevers zeggen ook op hun website dat de consument hierdoor voordeligere voorwaarden krijgt. Hieronder wordt er een overzicht gegeven van enkele financiële instellingen die dit doen.

Ten eerste is er BNP Paribas Fortis. Zij bieden economische voordelen voor ecologische voordelen onder de vorm van het 'Soepel Woonkrediet'. Zo is er bijvoorbeeld de mogelijkheid om pas vanaf de 13de maand een mogelijke 'reserveringsprovisie' verschuldigd te zijn. Als de consument aan enkele voorwaarden voldoet kan die mogelijke 'reserveringsprovisie' ook helemaal wegvallen. BNP Paribas Fortis biedt ook de mogelijkheid om de rentevoet bij het 'Soepel Woonkrediet' te verlagen. Zo vermindert het tarief met 0,10% op jaarbasis per een van de vijf voldane voorwaarden. Deze voorwaarden zijn in hun document 'tarieven woonkrediet' te vinden. Een voorbeeld van zo een voorwaarde is dat de EPC van de woning kleiner of gelijk is aan 150 kWh/m<sup>2</sup> per jaar. Dat is het energieverbruik per jaar, gemeten per vierkante meter (BNP Paribas Fortis, 2022b).

Bij Triodos Bank moedigen ze de duurzame woningen ook aan. Zo zeggen ze op hun website: 'hoe duurzamer jij je woning maakt, hoe lager de rentevoet van je woonkrediet'. Triodos zet veel in op duurzaamheid en is een van de duurzaamste banken ter wereld. Net zoals BNP Paribas Fortis werkt ook Triodos Bank met een korting op de interestvoet bij het voldoen aan duurzame criteria (Triodos Bank, z.d.).

Ten derde, is er ook bij Argenta sprake van een korting op de interestvoet voor duurzame investeringen bij het nemen van een hypothecair krediet. Op hun website maken ze hier niet veel reclame voor, maar het is wel te zien in hun online raadpleegbare tarievenkaart (Argenta, 2022).

Dit zijn slechts twee voorbeelden van de overheid en drie voorbeelden van kredietinstellingen die aantonen dat duurzaamheid een belangrijk criterium is bij het aangaan van een hypothecair krediet. Daarnaast kan ook het omgekeerde worden afgevraagd. Zou het kunnen dat de consument moeilijker een krediet ontvangt in het tegenovergestelde geval? Als bijvoorbeeld de EPC van de woning zeer slecht is en de consument in de nabije toekomst geen renovatieplannen heeft? Dit wordt in het volgende onderdeel besproken.

### **1.4.3 Wat voor niet-energiezuinige woningen?**

Sinds 2021 verplicht de Nationale Bank de kredietgevers om het EPC van de woning op te vragen als de klant een woonkrediet afsluit (Van Maldegem & Bollen, 2021). Dit is om de risico's voor hun hypotheekportefeuille beter in te schatten. Niet-energiezuinige woningen zouden in de energietransitie immers in waarde kunnen dalen. Bij wanbetaling zou dat de bank met verliezen kunnen opzadelen (Livios, 2022). Daarnaast speelt het energielabel ook een belangrijke rol. Zo zijn de eigenaars van slecht geïsoleerde huizen kwetsbaar voor stijgende energieprijzen. Een mogelijk gevolg zijn moeilijkheden bij het afbetalen van hun hypothecair krediet.

Ondanks dat het verplicht is als kredietgever om sinds 2021 het EPC-label van het onderliggende vastgoed bij te houden, hebben de banken volgens N. Tanghe van De Standaard voor de helft van de verstrekte kredieten van 2021 dit toch niet (2022). Indien het vastgoed wordt bekeken waarvan de banken de EPC wel kennen, zijn de cijfers niet zo goed. Een op de drie van de verkochte panden in 2021 blijken een E- of F-label te hebben. Dat wil zeggen dat dit vastgoed slecht geïsoleerd is. Nog eens een derde had blijkbaar een C- of D-label. Dit komt neer op een matige isolatie (Tanghe, 2022). De Nationale Bank verwacht dat wie een slecht geïsoleerde woning wil kopen, binnenkort mogelijk minder zal kunnen lenen dan wie voor een energiezuinige woning kiest (Temmerman, 2022).

## **1.5 Samenvatting en onderzoeksvragen**

Uit deze literatuurstudie blijkt dat het statuut 'kredietmakelaar' redelijk recent is. Dat komt voornamelijk doordat het beroep zijn wettelijke erkenning slechts 30 jaar geleden kreeg. Vervolgens is het wetenschappelijke debat rond het beroep beperkt. Aan de andere kant, zijn er in de database van de Universiteit van Gent enkele masterproeven te vinden over de wetgeving met betrekking tot hypothecaire kredieten. Doordat de graad van relevantie beperkt was voor deze scriptie, zijn deze voorlopig niet opgenomen.

Een beroep met een wettelijke leeftijd van 30 jaar is relatief jong in vergelijking met het bestaan van de mens, maar in de maatschappij van vandaag misschien toch niet. Al zeker niet in de context van deze scriptie. Zo is de algemene onderzoeksvraag: 'Wat is de rol van de kredietmakelaar voor hypothecaire kredieten in de veranderende maatschappij?'. De onderzoeksvraag is zeer breed en zal daarom worden opgesplitst in drie subvragen.

Uit de studie over de evolutie van de vraag naar hypothecaire kredieten valt er af te leiden dat er sprake is van een opwaartse trend. Volgens de Nationale Bank van België was er van 2017 tot 2021 sprake van een stijging in het aantal lopende en in het aantal nieuwe hypothecaire kredieten. Daarnaast bevestigden de verschillende bronnen in het literatuuronderzoek dat de bedragen van de hypothecaire kredieten meestal in stijgende lijn gaan.

Terwijl de vraag naar hypothecaire kredieten stijgt, daalt het aanbod van kredietagenten enorm. Het statuut 'kredietbemiddelaar' ontstond wettelijk in 1993, met de opsplitsing van kredietmakelaar en kredietagent. Toen waren er in totaal 11.998 aantal gevlmachtigde agenten aanwezig. In 2021 waren dit er nog maar 2.387. Deze daling kan mogelijks verklaard worden door de digitalisering en de vermindering in het aantal fysieke bankkantoren. Zoals vermeld in het literatuuronderzoek staan er in de lijst van de FSMA momenteel (december 2022) 3.500 ingeschreven kredietbemiddelaars. Dit inzicht genereert de eerste subvraag: 'Wat is de rol van de kredietmakelaar bij het verminderen van het aantal fysieke bankkantoren?'

Vervolgens kwam het stuk over de neutraliteit van de kredietbemiddelaar. Hier was de conclusie, dat het interessant zou zijn om te weten of er bepaalde producten zijn die vaker een goedkeuring en/of afkeuring krijgen bij de vraag naar een hypothecair krediet. En om daarbij toe te voegen, of er bepaalde profielen zijn die een grotere kans hebben op het krijgen van een hypothecair krediet. Als derde, of de hoogte van de commissielonen of andere premies van de kredietmakelaar hierbij meespelen. In een vraag kan dit worden samengevat als: 'Is de neutraliteit van de kredietmakelaar bij het verstrekken van een hypothecair krediet afhankelijk van de commissie en/of de producten?'

Als laatste werd de literatuur over de energietransitie toegepast op de hypothecaire kredieten in Vlaanderen bestudeerd. Er zijn heel veel initiatieven die aantoonen dat duurzaamheid een belangrijk criterium is bij het aangaan van een hypothecair krediet. Dit zowel in positieve als in negatieve zin. Er is bijvoorbeeld al de verplichting om als kredietgever de EPC-waarde van de woning op te vragen als de klant een hypothecair krediet wil afsluiten. Dit kan het op termijn moeilijker maken om financiering te vinden voor een minder milieuvriendelijke woning die bijvoorbeeld veel verbouwingen vraagt. Dit leidt tot de derde subvraag: 'Wat is de rol van de kredietmakelaar bij de vergroening van de woning?'

In het vervolg van deze scriptie zal de focus liggen op het onderzoeken van de subvragen. Zo zal er naar het einde toe een zo compleet mogelijk antwoord kunnen worden gegeven op de algemene onderzoeksvraag: 'Wat is de rol van de kredietmakelaar voor hypothecaire kredieten in de veranderende maatschappij?'

## 2 Methodologie van het onderzoek

### 2.1 Onderzoeksopzet en hypotheses

Deze thesis onderzoekt de rol van de kredietmakelaar voor hypothecaire kredieten in de veranderende maatschappij. De onderzoeksvraag is: “Wat is de rol van de kredietmakelaar voor hypothecaire kredieten in de veranderende maatschappij?”.

Om een volledig antwoord te krijgen op de vooropgestelde onderzoeksvraag werd deze opgesplitst in drie subonderzoeksvragen. De onderzoeksvragen zijn respectievelijk: “Wat is de rol van de kredietmakelaar bij het verminderen van het aantal fysieke bankkantoren?”, “Is de neutraliteit van de kredietmakelaar bij het verstrekken van een hypothecair krediet afhankelijk van de commissie en/of de producten?”, “Wat is de rol van de kredietmakelaar bij de vergroening van de woning?”. Bij elk van deze subonderzoeksvragen hoort een bijpassende hypothese.

De onderzoeksvragen worden in deze studie getoetst aan de hand van interviews met kredietmakelaars. Daarnaast werd er ook een online-enquête gepubliceerd om de visie van de consumenten te achterhalen. Meer specifiek werden er vragen gesteld aan de consument met betrekking tot de eerste en de derde subonderzoeksvraag. Er werd hen niets gevraagd rond de neutraliteit van de kredietmakelaar, aangezien dit eerder een persoonlijk thema is voor de makelaars zelf.

Tenslotte werden de resultaten van de interviews aangevuld met de resultaten van de enquête. Op deze manier wordt er een gestaafd antwoord geformuleerd op de drie subonderzoeksvragen. Hierna wordt de algemene onderzoeksvraag beantwoord, samen met een bijhorende eindconclusie en eventuele beperkingen of aanbevelingen.

**Hypothese 1: Door de vermindering van het aantal fysieke bankkantoren is de rol van de kredietmakelaar gestegen.**

De eerste hypothese omvat de idee dat door de vermindering van het aantal fysieke bankkantoren, de rol van de kredietmakelaar is gestegen. Deze assumptie is gebaseerd op het feit dat de vraag naar hypothecaire kredieten stijgt, terwijl het aanbod van de kredietagenten enorm daalt (I. Van Bulck, persoonlijke communicatie, 15 december 2022).

Ook is er in België de laatste jaren sprake van een daling van het aantal fysieke bankkantoren. Volgens Febelfin bestonden er in 2000 nog 12.751 bankkantoren. De volgende tien jaar bleven er nog 7.744 kantoren bestaan en in 2021 stond de teller in België nog maar op 3.809 kantoren. Specifiek voor Vlaanderen waren er in 2021 nog maar 2.620 fysieke kantoren aanwezig (2022a). Momenteel is er geen data voorhanden over het aantal ingeschreven kredietmakelaars doorheen de jaren (I. Van Bulck, persoonlijke communicatie, 15 december 2022).

Het zou kunnen dat door de stijging van de vraag en de daling van het aanbod langs de kant van de kredietagenten en de fysieke bankkantoren, dat die vraag wordt opgevangen door de kredietmakelaars. Hierdoor zou de rol van de kredietmakelaar gestegen kunnen zijn.

**Hypothese 2: Hoe hoger de commissielonen of andere premies van de kredietmakelaar, hoe groter de voorkeur van de kredietmakelaar naar deze dossiers.**

Deze hypothese houdt in dat de kredietmakelaar een grotere voorkeur heeft naar dossiers met hogere commissielonen of andere premies. De kredietmakelaar verdient op basis van een commissie per dossier die de kredietgever hem betaalt.

De literatuur toonde aan dat de neutraliteit van de kredietmakelaar een belangrijk element is bij de uitoefening van het beroep. Zo zou de kredietmakelaar ongebonden moeten zijn aan een of meerdere kredietgevers. Deze neutraliteit moet aanwezig zijn doorheen het hele proces van kredietaanvraag tot krediettoekenning.

Het zou mogelijk kunnen zijn dat er bepaalde producten vaker een goedkeuring en/of afkeuring krijgen bij de vraag naar een hypothecair krediet. Dat er bijvoorbeeld profielen zijn die een grotere kans hebben op het verkrijgen van een hypothecair krediet. De persoonlijke voorkeur van de makelaar zou ook kunnen meespelen. Ten laatste, zou het ook kunnen dat de kredietmakelaar bij aanvraag al filtert op basis van de commissie of andere premies, zoals de premie die een kredietmakelaar zou kunnen krijgen op een schuldsaldoverzekering die de consument eventueel afsluit. Dit zijn allemaal factoren die mogelijks de neutraliteit van de kredietmakelaar kunnen ondermijnen.



### **Hypothese 3: Hoe slechter de EPC-waarde van de woning, hoe groter de rol van de kredietmakelaar.**

Deze hypothese behelst dat een slechte EPC-waarde, de rol van de kredietmakelaar doet stijgen.

De literatuurstudie beschrijft dat er heel veel initiatieven zijn die aantonen dat duurzaamheid een belangrijk criterium is bij het aangaan van een hypothecair krediet. Zo is er al de verplichting als kredietgever om het EPC-attest op te vragen bij aanvraag naar een hypothecair krediet. Dit kan het moeilijker maken voor personen die een woning met een slechte EPC-waarde willen aankopen.

Als eerste kost een woning op precies dezelfde locatie met precies hetzelfde formaat doorgaans minder als de EPC-waarde slechter is. De slechte EPC-waarde kan een factor zijn die de waarde bijvoorbeeld laat dalen bij een openbare verkoop, als het krediet niet wordt terugbetaald. Daarnaast kunnen deze woningen vaker personen aantrekken met een beperkter budget. Deze twee factoren kunnen bepalen dat de banken minder enthousiast zijn om een krediet te verlenen aan de woningen met een slechte EPC-waarde. Het zou kunnen dat deze dossiers vaker terechtkomen bij kredietmakelaars, waardoor hun rol groter is.

## **2.2 Dataverzameling**

Voor dit onderzoek is het de bedoeling om een antwoord te geven op de algemene onderzoeksvraag aan de hand van de twee verschillende partijen, enerzijds de kredietmakelaars en anderzijds de consumenten. Dit maakte het mogelijk om interessante inzichten te krijgen vanuit beide standpunten.

### **2.2.1 Kwalitatief onderzoek via semigestructureerde interviews**

Om inzicht te verwerven in de onderzoeksvragen, werden er elf interviews afgenomen met hypothecaire kredietmakelaars actief in Vlaanderen. De respondenten werden geselecteerd aan de hand van de jaren dat ze al actief zijn in het vakgebied. Ze werden allemaal persoonlijk gecontacteerd via e-mail met de vraag of ze wouden deelnemen aan een een-op-een interview. Alle interviews verliepen via Microsoft Teams en werden opgenomen. De interviews waren semigestructureerd en de vragenlijst werd vooraf opgesteld (zie bijlage A). Voor de start van het interview werden de vragen ook doorgemaild naar de geïnterviewden. Tijdens het interview was er de mogelijkheid om in te spelen op aanhangende onderwerpen die de geïnterviewde zelf aanhaalde.

Elk interview werd opgesplitst in drie topics op basis van de drie subonderzoeksvragen. In het eerste topic gaat het over de rol van de kredietmakelaar bij de vermindering van het aantal fysieke bankkantoren. Het tweede topic gaat over de neutraliteit van de kredietmakelaar bij het verstrekken van een hypotheek krediet, of dat deze afhankelijk is van de commissie en/of andere producten. En als laatste, de rol van de kredietmakelaar bij de vergroening van de woning. Nadien werd van elk interview een transcriptie gemaakt (zie bijlage B). Omwille van privacyredenen werden alle interviews anoniem verwerkt.

### **2.2.2 Kwalitatief onderzoek via online enquêtes**

Er werd tegelijkertijd een kwalitatief onderzoek gevoerd aan de hand van online- enquêtes. Dit liet toe om een beeld te krijgen hoe de consument kijkt naar de topics. Specifiek werden er vragen gesteld die betrekking hebben op de eerste en derde subonderzoeksvraag. Er werden geen statistische toetsen uitgevoerd, omdat dit hiervoor niet-relevant was.

De vragen van de enquêtes baseerden zich, net zoals de interviews, op de literatuurstudie (zie bijlage C). De enquête werd opgemaakt via Qualtrics en leverden gegevens op tijdens de periode van 23 februari 2023 tot en met 23 maart 2023. Deze werden verspreid via de cursussites op Ufora van Professor Jos Meir en door mezelf op sociale media zoals Facebook. De enquête kon enkel worden ingevuld door personen tussen 18 en 34 jaar, woonachtig in Vlaanderen.

Uiteindelijk vulden 344 personen de enquête in, waarvan 199 personen elke vraag op een juiste manier hebben beantwoord. In bijlage D zijn de resultaten van de enquête te vinden.

## 3 Resultaten van het onderzoek

### 3.1 Resultaten interviews met kredietmakelaars

#### 3.1.1 Voorstellen geïnterviewde kredietmakelaars

Tabel 5 heeft een overzicht van de elf geïnterviewde kredietmakelaars. Omwille van privacyredenen is de naam telkens vervangen door een letter en de stad waar ze actief zijn, is vervangen door de provincie. De derde kolom van tabel 5 geeft een beeld hoeveel jaar de verschillende personen al ervaring hebben als kredietmakelaar. Dit gaat van 3,5 jaar tot en met 40 jaar. De interviews werden afgenomen in de periode van 28 februari tot en met 17 maart 2023. In bijlage B kan de transcriptie van elk interview worden geraadpleegd.

*Tabel 5: Overzicht geïnterviewde kredietmakelaars*

Persoon	Provincie actief	Aantal jaar ervaring als kredietmakelaars
A	West-Vlaanderen	33 jaar
B	Oost-Vlaanderen	4 jaar
C	Limburg	4 jaar
D	Limburg	10 jaar
E	Oost-Vlaanderen	13 jaar
F	Antwerpen	7 jaar
G	West-Vlaanderen	20 jaar
H	Vlaams-Brabant	22 jaar
I	Oost-Vlaanderen	3,5 jaar
J	West-Vlaanderen	23 jaar
K	Oost-Vlaanderen	40 jaar

### **3.1.2 De rol van de kredietmakelaar bij het verminderen van het aantal fysieke bankkantoren doorheen de jaren**

#### **Veranderingen in de job van de kredietmakelaar door vermindering fysieke bankkantoren**

De veranderingen in de job van de verschillende kredietmakelaars zijn voor de geïnterviewden grotendeels gelijklopend. Negen van de geïnterviewden zijn overtuigd dat hun job is veranderd. De meerderheid van de respondenten vermeldt over het algemeen vergelijkbare redenen, terwijl kredietmakelaar D daarentegen een afwijkend perspectief inneemt. Daarnaast zijn er twee kredietmakelaars die hier minder van overtuigd zijn.

Kredietmakelaar I begon over het feit dat er vroeger om de zoveel straten een bankkantoor was. De mensen kenden toen ook vaak de kantoorhouder. Dat is nu zo goed als verdwenen. Makelaar I denkt dat ze deze rol zeker kunnen overnemen. Nu en in de toekomst. Kredietmakelaar J zei ongeveer hetzelfde. De marktaandelen zijn aan het wendelen. Makelaar J haalde een voorbeeld aan dat gebaseerd is op de situatie in het buitenland. Er valt hem iets op als hij de markt in Frankrijk of Nederland bestudeerd. Makelaar J ziet daar het aandeel van de kredietmakelaar toenemen, doordat er minder en minder bankkantoren zijn. De bank standaardiseert voor een stuk, terwijl de kredietmakelaar het verschil kan gaan maken door een oplossing op maat te proberen geven. Vervolgens haalden A en B aan dat het fysieke contact met de bank is verdwenen. Vaak horen ze van klanten dat ze enkel digitaal een afspraak kunnen krijgen bij de bank. Bij hen is dit doorgaans via een echte afspraak. Ze gaan zelf ook naar klanten of de klanten komen naar hen. Ze hebben bijvoorbeeld ook lange openingsuren tot 9u 's avonds en ze zijn ook open op zaterdagochtend. De focus op service bij de kredietmakelaar werd in ieder interview aangehaald.

Wat hiermee samengaat is de bereikbaarheid van de bank. Verschillende makelaars haalden aan dat klanten bij een bank vaak een week of meer moeten wachten voor ze een afspraak kunnen hebben. Kredietmakelaar F zei dat de klanten minder toegang vinden tot hun eigen bank, waardoor ze meer toegang vinden tot de makelaar. H vindt dat de kredietmakelaar doorgaans een persoonlijke aanpak heeft met meerdere oplossingen in vergelijking met de bank. Dat wordt geapprecieerd door hun klanten. Vervolgens is de concurrentie ook aan het verminderen volgens kredietmakelaar K. Dat maakt de situatie beter, waardoor de makelaar zijn marktpositie kan optimaliseren.

Kredietmakelaar D ging ook akkoord, maar hij bracht andere argumenten naar voren. Hij is ervan overtuigd dat de rol van de kredietmakelaar is versterkt door de stijging van de vastgoedprijzen. Volgens kredietmakelaar D hebben makelaars meer mogelijkheden om op een creatieve manier financiering te regelen. Dit is in zijn ogen anders dan hoe banken dat doen.

Kredietmakelaar C en G antwoorden minder enthousiast. Zo zegt C dat de job niet echt is veranderd, maar dat er wel een andere invalshoek is van de banken. Ze spelen nog altijd in op de persoonlijke service, terwijl de bank hiervan aan het afstappen is. De invalshoek van de bank verandert doordat ze hun businessmodel genereren op alles wat daarbij hoort. Zoals de verzekering, de spaarboekjes en eventuele beleggingsrekeningen die klanten al dan niet gaan afnemen. Kredietmakelaar G had de veranderingen in de job spectaculairder verwacht. Volgens G heeft de jeugd de weg naar de digitalisering gevonden. Hij had gedacht dat de vermindering van de bankkantoren ging zorgen voor stijging van de vraag naar de kredietmakelaar. G zegt dat dit ook zo is, maar niet in die orde dat dat volledig is opgevangen door de kredietmakelaar.

### **Veranderingen in de job van de kredietmakelaar door digitalisering**

Iedere geïnterviewde ziet veranderingen in zijn job door de digitalisering. Als eerste haalde H de verhoogde efficiëntie aan bij het verwerken van de dossiers. Documenten zijn makkelijker te vinden en zo goed als alles van papierwerk is gedigitaliseerd. Daarbij zijn de klanten ook beter voorbereid. Ze hebben volgens G de nodige documenten meestal direct bij de hand. Vroeger moest hier vaker naar worden gezocht.

Daarnaast zijn er ook verschillende tools voorhanden. Kredietmakelaar C had het over de mogelijkheid van een videogesprek met een klant. Dit is handig als de klant bijvoorbeeld ver weg woont. Bij E gaat het nog een stapje verder. Bij hen verlopen de intakegesprekken altijd op afstand. Daarnaast hebben ze ook een onlinetool om de financiële situatie van de klant te proberen achterhalen. Dit gaat over een onlineformulier dat de klant kan invullen met betrekking tot de financiële situatie. Hierdoor wint de kredietmakelaar tijd, doordat hij dit niet meer zelf moet gaan vragen en invoeren in het systeem. Kredietmakelaar D merkt ook dat hij vaker contact heeft via e-mail of telefoon. Deze tools leveren voor de makelaars en de klanten dus meer flexibiliteit. Kredietmakelaar H heeft vaak 's avonds videogesprekken met klanten. Bijvoorbeeld dat de kinderen liggen te slapen en de ouders, zonder een babysit te regelen, een afspraak kunnen hebben met een kredietmakelaar. Bij I is de situatie anders. Een videogesprek is bij hen ook mogelijk, maar daar ziet hij een beperkte reactie op. Zijn klanten verkiezen nog steeds het face-to-face rond de tafel zitten.

Desondanks al de huidige tools, zit de digitalisering van de kredietmakelaars nog niet op zijn hoogtepunt. Kredietmakelaar C haalt aan dat alles achtergesteld verloopt. De wetgeving is er nog niet op voorzien. Het fysieke contact met de klant en de face-to-face ondertekening van de documenten is nog steeds noodzakelijk. Dit werd ook aangehaald door de andere geïnterviewden. Het tekenen kan dus nog niet digitaal. Bij sommige grootbanken is dit al mogelijk, maar bij de kredietmakelaar nog niet. Onder andere kredietmakelaar F verwacht dat dit in de toekomst wel zo zal zijn.

### **Hoe komen de meeste klanten bij de kredietmakelaar terecht?**

Aan de kredietmakelaars werd gevraagd hoe de meeste klanten tussen de 18 en 34 jaar bij hen terecht komen. In het algemeen zijn er twee manieren. Ten eerste, via mond-aan-mond reclame. Door de goede dienstverlening worden de klanten, ambassadeurs van de kantoren. De al geholpen klanten raden hierdoor vaker vrienden, familie en kennissen aan om eens te gaan luisteren bij de desbetreffende kredietmakelaar. Voor zo goed als iedere geïnterviewde kredietmakelaar was dit het belangrijkste kanaal. Een andere manier is via de onlinezoekmachines. Voor kredietmakelaar K zorgt dit kanaal voor de grootste instroom van klanten. Hij zei ook dat via het internet alles makkelijk binnenkomt in zijn systeem, om het dan later te raadplegen op zijn computer. Ook voor de anderen is dit een belangrijk kanaal. Daarbij bieden de meesten ook een tool aan op hun website. Hierdoor kunnen de klanten zelf een afspraak inplannen in hun agenda. Naast de mond-aan-mond reclame en de goede vindbaarheid online, haalde kredietmakelaar C ook nog iets anders aan. C zei dat er ook heel wat klanten bij het kantoor terecht komen door de vastgoedmakelaars in de regio. C heeft heel wat relaties opgebouwd met vastgoedmakelaars die klanten naar hen doorverwijzen.

Aan de andere kant is het genereren van klanten via campagnes beperkt. Zo vindt makelaar C de regels te complex, waardoor dit hem tegenhoudt iets op te zetten. Het zijn er enkelen die vinden dat het bedrijf het goed doet op vlak van campagnes, maar ze doen dit niet zelf. Dit wordt geregeld door de personen die boven hen staan in de organisatie.

## Conclusie

Bij de vraag of de rol van de kredietmakelaar is gestegen door de vermindering van het aantal fysieke bankkantoren doorheen de jaren, antwoordden negen van de elf geïnterviewden volmondig ja. Kredietmakelaar B twijfelde maar ging uiteindelijk toch akkoord met de stelling en makelaar D ging niet akkoord.

Voor de negen makelaars die akkoord gingen, waren de argumenten gelijklopend.

Kredietmakelaar C verwees naar de cijfers van de laatste jaren. Het aantal bankkantoren zijn inderdaad in dalende lijn gegaan, terwijl die volgens hem, van de kredietmakelaar stagneert of misschien zelfs in kleine percentages is gestegen. Dat wil zeggen dat er toch een toenemend belang is voor de kredietmakelaar in Vlaanderen. Daarbij haalden kredietmakelaar E, H, I en K nogmaals de onbereikbaarheid en de lange wachttijden aan om een afspraak te maken bij de bank. Volgens K reageert de makelaar sneller. Dat is een meerwaarde ten opzichte van de grootbanken. Makelaar I zei ook dat als het gaat over een grote aankoop, zoals de aankoop van een woning, dat mensen persoonlijk contact verkiezen. Iedere situatie is anders. Als makelaar zijn er veel oplossingen, telkens op maat van de consument. Kredietmakelaar F sprak dan weer over de flexibiliteit van de makelaars. Ook E zei dat de makelaar sneller kan schakelen dan de banken.

Bij kredietmakelaar B was er eerst een twijfeling bij het stellen van de vraag. Hij wist eerst niet of het specifiek door de vermindering van het aantal fysieke bankkantoren kwam. Daarna haalde hij aan dat hij veel frustraties merkt bij klanten doordat ze lang moeten wachten op een afspraak bij hun thuisbank. Bij makelaar B mag de potentiële klant direct langskomen. Ze zijn veel meer open en dat missen de mensen volgens hem duidelijk wel. Hierdoor concludeerde hij dat hij toch akkoord ging met de hypothese.

De enige kredietmakelaar die niet akkoord ging was persoon D. Hij was ervan overtuigd dat de rol van de kredietmakelaar is gestegen door een andere reden. Namelijk, de gestegen vastgoedprijzen. Volgens makelaar D is er bij de makelaar een ruimere mogelijkheid om creatief te gaan financieren.

### **3.1.3 De neutraliteit van de kredietmakelaar bij het verstrekken van een hypothecair krediet**

#### **Hoe wordt beslist om een potentiële klant verder te helpen?**

Iedere kredietmakelaar waarvan er een interview is afgenomen start ongeveer op dezelfde manier aan een nieuw dossier. Ze starten met een intakegesprek. Hiermee bedoelen ze een gesprek waarbij de kredietmakelaar gerichte vragen stelt over de financiële situatie van de potentiële klant. Bij de ene verloopt dit altijd offline, bij de andere altijd online of soms wisselt dit elkaar af. Bij kredietmakelaar C verlopen alle screening bijvoorbeeld telefonisch. Zij doen dit om de potentiële klanten te filteren. Op deze manier proberen ze te voorkomen dat een klant onnodig naar kantoor komt. Makelaar C zei wel dat ze in 95% van de gevallen de klant achteraf kunnen verwelkomen op kantoor.

Tijdens het intakegesprek proberen de kredietmakelaars te weten te komen of ze de potentiële klanten kunnen verder helpen. Ze weten dit aan de hand van de criteria die is bepaald door de kredietmaatschappijen waarmee ze samenwerken. Kredietmakelaar B haalde hierrond iets aan. Hij is het ondertussen gewoon om met de verschillende kredietgevers samen te werken. Op basis van een gesprek met een klant over zijn financiële situatie, weet hij zo goed als direct bij welke kredietgever deze persoon de beste voorwaarden zal kunnen krijgen. Daarbij, maken kredietmakelaar F en H gebruik van een software die hen helpt om de dossiers op te bouwen. Na het ingeven van alle vereiste data, kunnen zij zien of het dossier haalbaar is en bij welke kredietgever(s). Vervolgens gaan ze dan kijken wat de meest voordelige of de meeste geschikte formule is voor die klant. Kredietmakelaar F waarschuwt wel dat dit niet de uiteindelijke goedkeuring is. De goedkeuring hangt nog steeds vast aan de beslissing van de kredietanalist bij de kredietgever. De kredietmakelaar heeft bijvoorbeeld geen blik op de reeds lopende leningen van de consument. De kredietgever heeft wel deze toegang. Als de consument in het intakegesprek bij de kredietmakelaar hierover cruciale informatie heeft verzwegen, kan dit mogelijk een impact hebben op het al dan niet verkrijgen van het krediet. Want hierdoor kan het zijn dat de kredietmakelaar een verkeerde inschatting maakt.



Bij het overlopen van welke criteria ertoe doet voor het verkrijgen van een hypothecair krediet, haalt iedereen ongeveer dezelfde variabelen aan. Als eerste is de mogelijke eigen inbreng belangrijk. Kredietmakelaar A zei dat het momenteel zonder eigen vermogen niet of zeer moeilijk gaat om een krediet te krijgen. Vroeger kon dit volgens A makkelijker. Hij haalt wel aan dat dit bij sommige kredietgevers wel nog kan via technische constructies. Kredietmakelaar A zegt wel dat hij hier geen voorstander van is. Kredietmakelaar J had hier een andere mening over. Zij proberen de mensen zonder eigen middelen ook te helpen. Ze geven hun de nodige begeleiding zodat een aankoop in de toekomst wel mogelijk wordt. J zei dat ze deze klanten dus niet gaan wegduwen, omdat het mogelijke toekomstige klanten zijn.

Een andere belangrijke variabele is de quotiteit. De quotiteit is de verhouding tussen het leenbedrag en de waarde van de woning volgens de schatting van de financiële instelling (Hypothecaire lening, 2022). Onder andere kredietmakelaar A geeft hier uitleg over. Hij deelt alles op in twee categorieën. Ofwel, een persoon die heel veel eigen middelen heeft en met een quotiteit van minder dan 80%. Dat zijn de hele goede dossiers, die volgens hem door iedereen worden goedgekeurd. En die dus ook door de bankkantoren heel graag worden gezien. Aan de andere kant zijn er de dossiers met een quotiteit tot aan de 100% of zelfs meer. Hoe meer naar de 100%, hoe meer dat deze dossiers buiten de bepaalde krijtlijnen vallen van de sterke dossiers.

Ten derde is het inkomen een belangrijke variabele volgens de makelaars. Zoals kredietmakelaar G zegt, is er slechts een beperkt percentage van de wedde die in aanmerking mag komen voor de terugbetaling van het krediet. Het is de bedoeling dat de personen naast het afbetalen van de lening, nog een menswaardig leven kunnen lijden. Kredietmakelaar H haalde aan dat ook de stabiliteit van het inkomen hierbij belangrijk is. Vervolgens werden er ook nog andere variabelen opgesomd. Als eerste de eventuele schulden, vervolgens het soort project en het gewenste bedrag en als laatste sprak makelaar C ook over de EPC-waarde van de woning bij de moeilijkere dossiers. Kredietmakelaar K concludeerde dat het in het algemeen moeilijk wordt als de eigen inbreng en de inkomsten niet voldoende zijn. Desondanks heeft de kredietmakelaar hier volgens makelaar K oplossingen voor, in tegenstelling tot de klassieke banken.

## De persoonlijke voorkeur van de kredietmakelaar

De voorkeur van de geïnterviewde kredietmakelaars kan worden opgedeeld in vier categorieën. Als eerste zijn er de makelaars die de makkelijke dossiers verkiezen. Voor kredietmakelaar A en J zijn dit de dossiers met een quotiteit onder de 80%, met heel veel eigen middelen en waarvoor ze in een of twee weken een goedkeuring hebben. Voor kredietmakelaar G is dit liefst ook zo. Hij verkiest dat alles vlot verloopt en ze snel kunnen schakelen. Ook voor kredietmakelaar I geldt ongeveer hetzelfde. Hij verkiest een quotiteit onder de 90%, waarbij een of twee kredietnemers een stabiele werksituatie hebben, er een lasten-inkomstenverhouding is van onder de 40% en er bij voorkeur ook een gunstig EPC-label is.

Daartegenover zijn er ook een paar die de moeilijker dossiers verkiezen. Kredietmakelaar C en K hebben bijvoorbeeld graag een dossier met een hoekje af. Dat zijn de dossiers waar dat de klassieke banken geen oplossing voor hebben. Makelaar K zegt dat ze voor deze dossiers moeten vechten om ze te laten slagen. Maar dat vindt hij juist leuker en het geeft hem meer voldoening. Naast de makkelijkere dossiers, heeft kredietmakelaar A ook deze dossiers graag. Er kruipt hier heel veel werk in en het zijn vaak heel ingewikkelde dossiers, maar hij vindt dat dit voor de klant en voor zichzelf voor een mooie meerwaarde zorgt.

Ten derde toonden twee kredietmakelaars voorkeur voor investeringsdossiers.

Kredietmakelaar C gaf aan dat deze dossiers niet onderhevig zijn aan de wetgeving van het hypothecair krediet, en verkiest deze uitsluitend vanuit commercieel oogpunt. In reguliere dossiers, die wel binnen de wettelijke kaders vallen van het hypothecair krediet, ontvangt de kredietmakelaar gespreide betaling. Doorgaans wordt de helft van de commissie na het afsluiten van de overeenkomst voldaan, terwijl de resterende betaling verspreid wordt over de daaropvolgende 24 maanden. Dit geldt niet voor investeringsdossiers, waarbij het gehele bedrag in één keer wordt uitbetaald. Ook voor kredietmakelaar B zijn dit de favoriete dossiers.

Het is belangrijk om op te merken dat deze investeringsdossiers niet binnen het onderzoeksgebied van deze masterproef vallen, omdat ze niet van toepassing zijn op consumenten. Een investeringskrediet is een krediet op middellange of lange termijn (2 tot 20 jaar) dat verstrekt wordt aan professionals. Het kan bijvoorbeeld gebruikt worden voor de aanschaf van bedrijfstvastgoed en bedrijfsvoertuigen (KBC, z.d.). Deze dossiers vallen dus ook buiten de wetgeving van het hypothecair krediet zoals beschreven in artikel VII.2 van het WER.

Binnen de categorisering van de makelaars op basis van persoonlijke voorkeur, vormt de laatste groep de makelaars die voornamelijk streeft naar het helpen of bevredigen van de klanten.

Kredietmakelaar F ervaart voldoening wanneer hij in staat is om iemand zijn aankoop van een woning te realiseren. Ook voor makelaar H zijn dit de leukste dossiers. Hierbij heeft hij het dus niet over de dossiers met een lagere of een hogere quotiteit, maar de dossiers op maat van de klant. Kredietmakelaar H gaat er altijd van uit om de klant voorop te stellen en in het belang van hem te gaan denken. Hij redeneert dat zijn verdienste hier automatisch uit voortvloeit.

### **Hoe zit de commissie voor de kredietmakelaar in elkaar?**

Eerder werd al uitgelegd dat de kredietmakelaar een percentage krijgt op het gevraagde kredietbedrag. Dit bedrag wordt aan hen betaald door de kredietgever, en dus niet de consument. Bij de vraag naar hoe de commissie voor de kredietmakelaars in elkaar zit, antwoordde bijna iedereen gelijkaardig. Er is wel een verschil tussen de percentages van de verschillende makelaars.

De laagst mogelijke commissie werd gegeven door kredietmakelaar B, D en H. Zij hebben een minimum van 0,5% op een dossier. De hoogste commissie werd ook door kredietmakelaar B genoemd. Dat was een commissie van 3%. De commissie van alle andere geïnterviewden schommelt tussen deze twee percentages. Daartegenover, was er een kredietmakelaar die altijd dezelfde commissie hanteert. Kredietmakelaar E is de enige die, onafhankelijk van andere factoren, altijd een commissie vraagt van 1% op de dossiers. Ten derde waren er twee makelaars die zelf weinig inspraak hadden bij de bepaling van hun commissie. Kredietmakelaar I en J vertelden dat hun commissie wordt bepaald door de afspraken die zijn gemaakt door hun hoofdzetel met de kredietgevers.

Kredietmakelaars B, F en G haalden alle drie aan dat de commissie meestal afhangt van de kredietgever en de moeilijkheid van het dossier. De dossiers met een hogere moeilijkheidsgraad hebben volgens kredietmakelaar A een hogere commissie. Daarbij, wordt de commissie zelf meestal bepaald door de kredietgever. Daarbij kiezen ze niet voor het dossier met de hoogste commissie, maar voor de bank die dat de beste voorwaarden geeft aan de consument.

Vervolgens zeiden makelaars K, H en I dat ze bij bepaalde banken meer kunnen krijgen. Het zit zo dat ze soms recht hebben op een hogere vergoeding als ze bij deze banken een grotere omzet halen. Dit werd door kredietmakelaar K 'de rappendergoeding' genoemd.

Als laatste zeiden kredietmakelaar A en C dat ze soms bereid zijn hun commissie te laten zakken. Dit gebeurt soms als ze weten dat het een grotere klant is. Kredietmakelaar A is namelijk ook een verzekeringsmakelaar. Als hij doorheeft dat deze klant ook zijn brandverzekering of schuldsaldo bij hem zal afsluiten, kan hij kijken om zijn commissie op het krediet wat te laten zakken. Hij doet dit soms ook om een moeilijk dossier toch te laten slagen. Hetzelfde geldt voor kredietmakelaar C. Hij zei dat hij soms bereid is om 0,25% van zijn commissie af te doen, als dat de doorslaggevende factor is om het dossier goedgekeurd te krijgen. Dat komt omdat bij een lagere commissie voor de kredietmakelaar, de consument onrechtstreeks een beter tarief kan krijgen.

## **Conclusie**

Iedere kredietmakelaar haalde aan dat ze nog altijd een bedrijf zijn dat winst wil maken. Daarbij zei iedereen dat dit wel op een ethische manier moet gebeuren. Kredietmakelaar E geeft bijvoorbeeld aan dat ze hun boterham moeten verdienen, maar niet op een foute manier op de rug van hun klanten. Het is vooral belangrijk om de klant verder te helpen en die bijvoorbeeld terug te zien komen samen met eventuele latere kinderen, vrienden of familie. Ook kredietmakelaar A zegt dit. Het is wel zo dat er een doorgaans voor de moeilijkere dossiers, een hogere commissie gehanteerd wordt. Maar, zoals hierboven vermeld, zijn ze omwille van bepaalde redenen bereid om de commissie te laten zakken.

Bij kredietmakelaar D is de motivatie er om elk haalbaar dossier proberen te realiseren. Ook als er sprake is van een lagere commissie. Een lagere commissie is voor hen nooit een drijfveer om het niet te doen. Ze kijken voornamelijk naar de totaliteit, met de beste voorwaarden voor de klant. Behalve als er twee kredietgevers zijn met exact dezelfde voorwaarden, dan gaan ze kiezen voor de kredietgever met de hoogste commissie. Kredietmakelaar D zegt dat er soms wel een addertje onder het gras kan zitten. Bijvoorbeeld als hij weet dat de klanten later nog een renovatiekrediet zouden willen aangaan. Het kan zijn dat een krediet afsluiten bij de ene kredietgever voor de klant dan interessanter kan zijn dan bij de andere. Dit zijn ook factoren die mee de selectie van de kredietgever bepalen. Ook kredietmakelaar I kijkt verder dan de commissie. De doorlooptijd bij de kredietgever gaat bij hen ook gaan bepalen waar ze een dossier gaan indienen. Bijvoorbeeld, als het dossier snel moet gebeuren, dan gaan ze het gaan indienen bij een kredietgever die een korte doorlooptijd heeft. Dan is de commissie daar een stukje ondergeschikt. Hij zei dat het vooral belangrijk is dat ze de beste lening kunnen bemiddelen voor de klant.

### **3.1.4 De rol van de kredietmakelaar bij de vergroening van de woning**

#### **Verhouding van de dossiers van de geïnterviewde kredietmakelaars met een goeie (A, B en C) en een slechte (D, E en F) EPC-waarde**

De kredietmakelaars kunnen worden opgedeeld in vier groepen op basis van de verhouding van de EPC-waarden in hun dossiers. Als eerste zijn er de makelaars die een meerderheid hebben van dossiers met een slechte EPC-waarde. Dit waren kredietmakelaars C, E en I. Vervolgens de makelaars die vooral betere EPC-waarden hebben. Dit waren kredietmakelaars D en G. Ten derde de kredietmakelaars die ongeveer evenveel van beiden hebben. Dit is het geval voor kredietmakelaars A, B, H en K. Ten laatste, de kredietmakelaars die hier geen antwoord op wisten te geven. Dat was het geval voor kredietmakelaars J en F.

#### **Zijn woningen met een slechte EPC's waarvoor een krediet wordt aangevraagd vaak moeilijkere dossiers?**

De meningen zijn verdeeld bij de vraag of woningen met een slechte EPC-score, moeilijkere dossiers zijn. De meerderheid gaat akkoord met de stelling, er zijn er enkelen die niet akkoord gaan en kredietmakelaar A gaat deels akkoord.

Kredietmakelaar B zei dat dit sinds zes maanden echt het geval is. Voor deze zes maanden was het al verplicht om het EPC-attest op te vragen, maar dit werd niet gebruikt als argument door de kredietgever. Nu is het EPC-attest een van de eerste elementen dat wordt gevraagd bij de aanvraag. Het gaat zelfs verder bij bepaalde kredietgevers. De kredietnemer wordt soms bij een slechte EPC-score verplicht om bij te lenen voor energie-efficiënte renovaties. Ook kredietmakelaar C geeft deze uitleg. Al vindt makelaar C het later in het gesprek geen nadeel of moeilijkheid als er mensen komen voor een hypothecair krediet met als onderpand een huis met een slechte EPC-score. Hij zegt dat hij de mensen dan verder gaat begeleiden en gaat gaan kijken of er ruimte is om te gaan verbouwen. Ook kredietmakelaar I geeft hetzelfde antwoord. Hij zegt dat banken strenger zijn bij een slechte EPC-score. Het zijn dus volgens hem sowieso moeilijkere dossiers. Ofwel moeten mensen kunnen aantonen met hun eigen middelen dat ze die renovatie gaan kunnen uitvoeren. Of, er moet voldoende terugbetalingscapaciteit zijn om nog een extra lening aan te gaan, om de energetische werken te gaan uitvoeren of in de toekomst een renovatielening te nemen.

Als laatste heeft ook kredietmakelaar K dezelfde mening. Hij zei bijvoorbeeld dat krediet voor een woning met een EPC-waarde van F en een quotiteit van 100%, door de bank nooit zal worden aanvaard. Bij een quotiteit van 80% is dit al minder snel een probleem.

Kredietmakelaar D en H gaan niet akkoord met de stelling. H antwoordde heel duidelijk neen op de vraag. Vervolgens haalde hij aan dat als er effectief budget wordt voorzien voor de verbouwing, dan kan dit niet voor problemen zorgen. Kredietmakelaar D zei dat hij momenteel nog geen enkel dossier heeft gehad waarbij de EPC-waarde voor problemen heeft gezorgd. Later voegde hij hier wel aan toe dat hij kan verstaan dat het voor problemen kan zorgen bij een quotiteit van 100% en een EPC-waarde die lager is dan C.

Ten laatste antwoordde kredietmakelaar A met 'nee, niet altijd'. Het is volgens hem een mix van verschillende factoren. Het kan bijvoorbeeld mensen aantrekken met een beperkter budget, maar het kan ook mensen aantrekken die heel handig zijn en de woning zelf willen renoveren. Bij de aanvraag start alles eerst met de quotiteit. Bij een quotiteit die lager is dan 80%, zal die EPC-waarde er meestal niet toe doen. Bij een quotiteit die ligt tussen de 90% en de 100%, kan het zijn dat de kredietgever zal kijken naar die EPC-waarde en er zelfs voorwaarden aan zal verbinden. Hij gaf een voorbeeld van bij kredietmaatschappij Demetris. Demetris gaat de kredietnemer bijna altijd verplichten om een renovatiekrediet te koppelen aan het gevraagde hypothecaire krediet, indien het gaat over een aankoop met een EPC-score D, E of F. Dit vanuit de redenering dat er bij deze EPC-scores een verplichting is om de EPC-score te verbeteren binnen een periode van vijf jaar. Indien het krediet niet wordt terugbetaald en het komt tot een openbare verkoop, dan moet de kredietgever zorgen dat zij het pand vergoed krijgen. Bij een lagere EPC-score is het volgens kredietmakelaar A soms moeilijker om het pand verkocht te krijgen. Vandaar dat ze heel vaak extra voorwaarden gaan koppelen aan de kredietaanvraag bij hogere quotiteiten en lagere EPC-scores.

## Dienstverlening rond vergroening woning

De verdeling van de kredietmakelaars tussen wie wel of niet al iets aanbiedt in zijn dienstverlening rond de vergroening van de woning is verdeeld. Kredietmakelaars C, E, H, I en J antwoorden met een duidelijke 'ja' op de vraag. Daartegenover antwoorden de kredietmakelaars A, B, D en K met een duidelijke 'nee'.

Bij de kredietmakelaars die een positief antwoord gaven op de vraag is de redenering toch verschillend. Bij kredietmakelaar E gaat het bijvoorbeeld eerder over het geven van advies van investeringen die beter eerst gebeuren. Daarnaast krijgt de klant ook korting op de lening bij de vergroening van de woning. Ook bij kredietmakelaar H worden er via de kredietinstellingen kortingen gegeven op de rentevoet voor woningen met een gunstigere EPC-waarde. Bij kredietmakelaar I en J gaat het nog iets verder. Zij hebben beiden een partner waarmee ze samenwerken. Die partner gaat de mensen gaan begeleiden, afhankelijk van het budget, om werken te gaan uitvoeren. Hij gaat zich volledig gaan focussen op het energetisch renoveren van de woning. Achteraf krijgt de kredietmakelaar dit in een verslag. De makelaar kan dan zien welke werken er volgens het budget van de klant zouden worden uitgevoerd. Dat verslag wordt ook aangeleverd aan de schatter en aan de kredietgever. Op die manier hebben zij ook een zicht op wat er precies gaat gebeuren. Kredietmakelaar J zegt dat deze partner, de kredietnemer zelfs in staat kan stellen om te lenen aan een quotiteit van 100% bij een woning met een slechte EPC-score.

Als laatste zijn er makelaars A, B, D en K die momenteel nog niets hebben in hun dienstverlening rond de vergroening van de woning. Kredietmakelaar B zegt dat ze bijvoorbeeld wel op de hoogte zijn van de premies en ze dit ook aankarten. Maar, het is niet zo dat ze extra diensten aanbieden los van de kredietdiensten. Specifiek adviseren over het renoveren van de woning hoort hier dus niet bij voor hen. Ook kredietmakelaar K zei dat ze hier momenteel nog niet aan toe zijn. Daartegenover, zei kredietmakelaar D dat ze hierover aan het nadenken zijn. Momenteel verwijzen ze hun klanten wel al door naar een EPC-verslaggever, maar dat kan hij niet tot zijn dienstverlening benoemen.

## Conclusie

Als laatste werd er aan de geïnterviewden gevraagd of de kredietmakelaar een rol speelt bij de vergroening van de woning. Opnieuw had niet iedereen dezelfde mening. Kredietmakelaars C, D, E, I, J en K gaven een positief antwoord op de vraag. Kredietmakelaars B ging ook akkoord, maar niet omdat ze kredietmakelaar zijn. Daartegenover gingen kredietmakelaars A, F, G en H niet akkoord.

Onder andere voor kredietmakelaar C is het duidelijk dat hij een rol speelt bij de vergroening van de woning. Hij ziet de kredietmakelaar als een financiële adviseur, maar ook als een innovatieadviseur. Dit kan volgens hem door de kredietnemer financiële ruimte te geven om de woning te vergroenen. Enerzijds door bijvoorbeeld een lening voor te stellen met een langere looptijd. Anderzijds door raad te geven wat de kredietnemer zou kunnen doen aan de woning zelf. Daarbij vindt hij dat de rol van de kredietmakelaar groter en groter wordt. Ook door de mate dat de wetgeving hierop gaat verstrengen. Hij haalde bijvoorbeeld de recente verplichting van het EPC-atteest aan. Ook de hiervoor genoemde kredietmakelaars somden deze argumenten op. Kredietmakelaar I zegt dat ze vanaf het eerste gesprek met de klant al focussen op dit thema. Ze willen de mensen bewustmaken van hoe belangrijk de juiste investeringen zijn naar de toekomst toe. Enerzijds om de energiefactuur te drukken, maar anderzijds ook voor de waardevermindering van het gefinancierde vastgoed. Daartegenover interpreteert kredietmakelaar J dit op vlak van de soorten leningen. Hij zei dat de meeste klanten het bos niet meer door de bomen zien. De kredietnemer heeft een aanbod van allerlei soorten leningen, ook bijvoorbeeld de gesubsidieerde leningen van de Vlaamse gemeenschap. Kredietmakelaar J ziet het als zijn taak om de klant daarin wegwijs te maken.

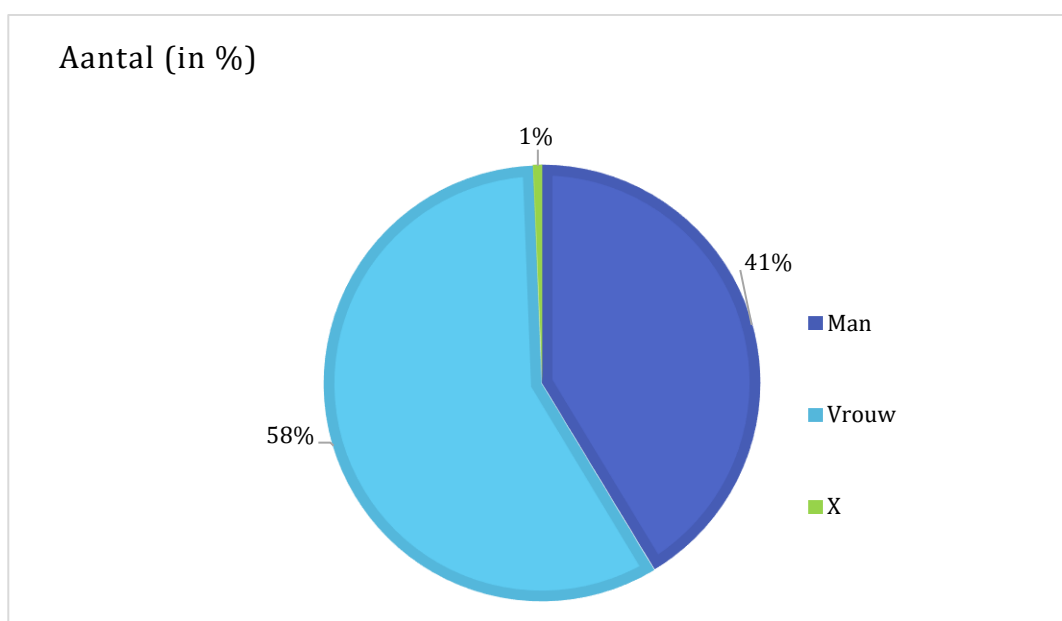
Eerlijkheidshalve denkt kredietmakelaar G dat hij geen rol speelt bij de vergroening van de woning. Volgens hem werkt hij alleen met de tools van de kredietgevers. Hij kan mogelijk druk leggen op de kredietinstellingen om meer aandacht te schenken aan dit thema, maar hij vindt het belangrijk om zijn rol hierin niet te overschatten. Ook kredietmakelaar H gaat niet akkoord. Volgens hem gaat zijn rol niet verder dan af en toe advies te geven aan zijn klanten. Kredietmakelaar F volgt dezelfde redenering. Als laatste zei kredietmakelaar A dat hij ook niet akkoord ging. In zijn redenering is ieder dossier verschillend. De kredietmakelaar moet volgens hem per klant gaan kijken wat het beste is. De EPC-score van de woning is bijvoorbeeld niet altijd even relevant. Voor kredietmakelaar A is de rol van de kredietmakelaar om advies te geven bij elk dossier.



## 3.2 Resultaten enquêtes met personen tussen 18 en 34 jaar, woonachtig in Vlaanderen

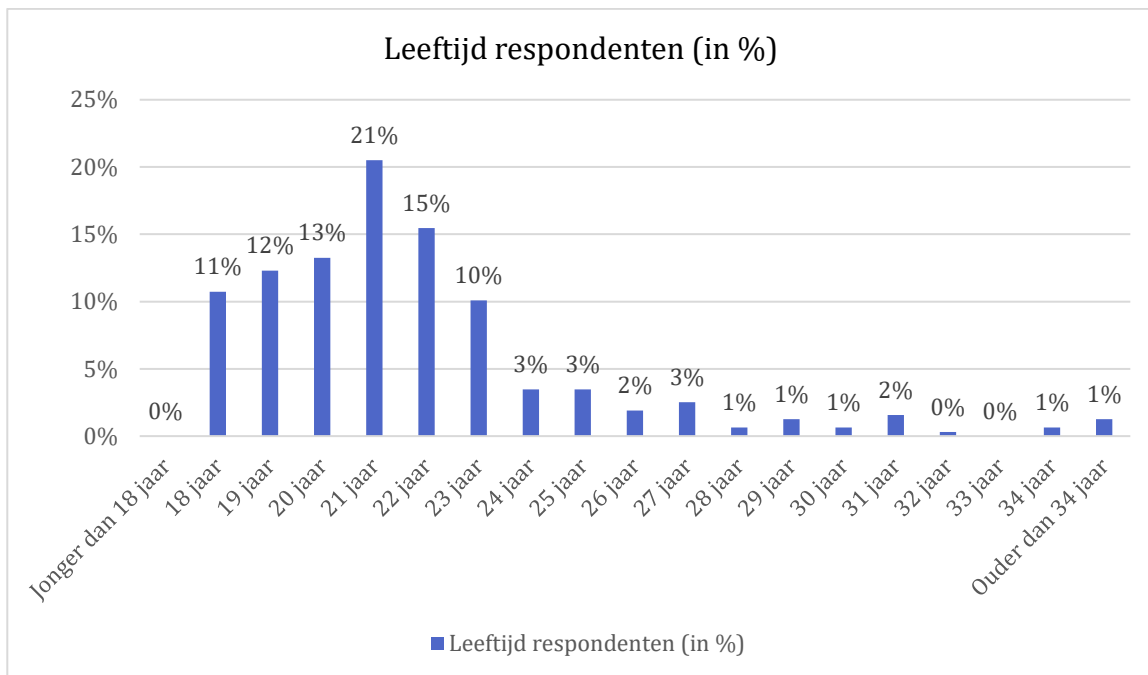
In dit onderdeel worden de resultaten besproken van de enquête die is afgenomen onder jongvolwassenen (18-34 jaar) in Vlaanderen. Allereerst worden de demografische kenmerken van de respondenten voorgesteld. Vervolgens worden de antwoorden van de respondenten met betrekking tot de rol van de kredietmakelaar bij het verminderen van het aantal fysieke bankkantoren besproken. Ten slotte worden ook de antwoorden van de respondenten besproken met betrekking tot de rol van de kredietmakelaar bij de vergroening van de woning. De vragenlijst en de volledige output van de enquête zijn bijgevoegd als bijlage (bijlage F en G).

### 3.2.1 Kenmerken van de respondenten



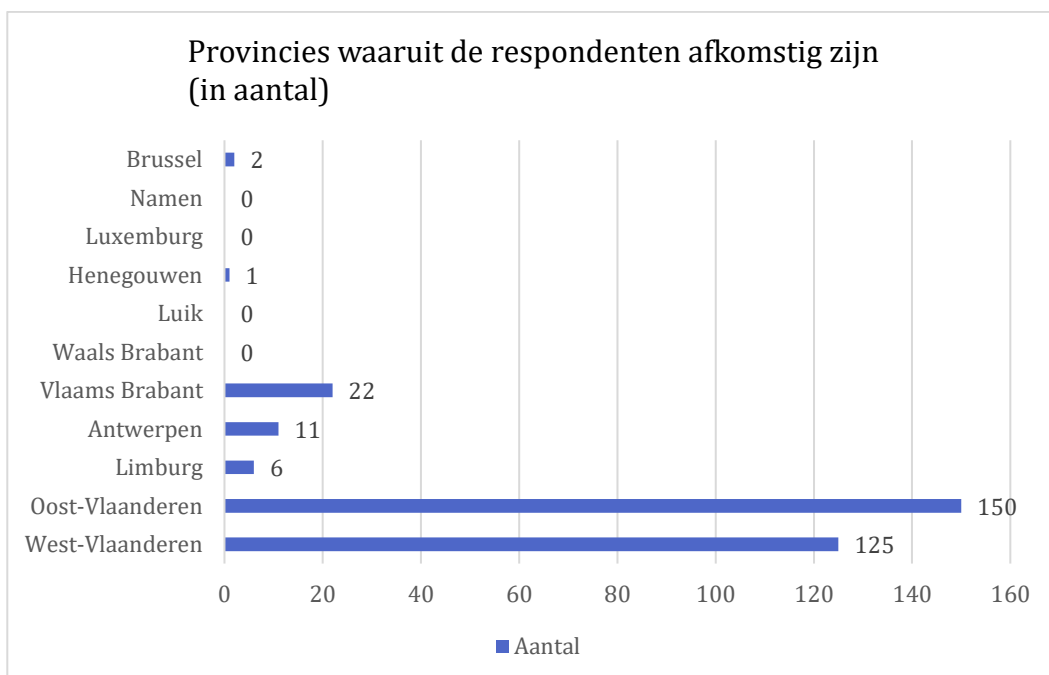
*Figuur 2: Overzicht geslacht respondenten van de enquête (in %)*

Uit figuur 2 blijkt dat 58% van de respondenten zich categoriseert onder het geslacht 'vrouw' (188 respondenten) en 41% onder 'man' (134 respondenten). 1% van de respondenten heeft het antwoord 'X' aangeduid (2 respondenten).



*Grafiek 5: Overzicht leeftijd van de respondenten van de enquête (in %)*

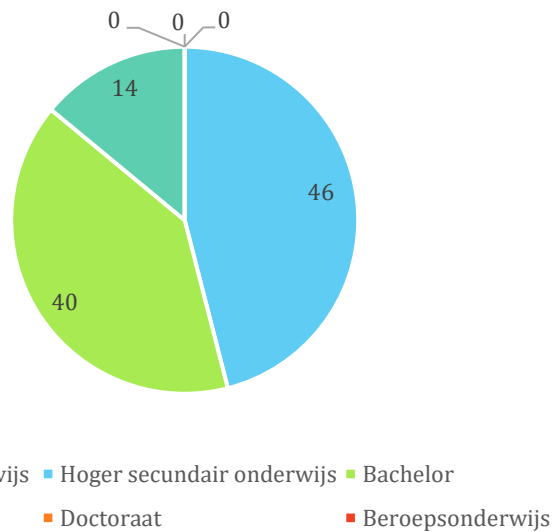
Uit grafiek 5 blijkt dat 82% van de respondenten tussen de 18 en 23 jaar is. De meest voorkomende leeftijd bij de respondenten is 21 jaar (21%). 36% is tussen de 18 en 20 jaar en 25% is tussen de 22 en 23 jaar. 18% van de respondenten is ouder dan 23 jaar. De enquête was bedoeld voor mensen tussen de 18 en 34 jaar, maar toch was 1% van de respondenten ouder dan 34 jaar (4 respondenten). Voor deze respondenten werd de enquête direct afgerond.



*Grafiek 6: Overzicht provincies waaruit de respondenten van de enquête afkomstig zijn (in aantal)*

Er werd aan de respondenten gevraagd in welke provincie ze woonachtig zijn. De enquête was bedoeld voor mensen woonachtig in Vlaanderen. Er blijkt uit de resultaten (zie grafiek 6) dat er drie respondenten waren die woonachtig zijn in Wallonië. Voor deze respondenten werd de enquête direct afgerond. Van de respondenten is de meerderheid afkomstig uit West- en Oost-Vlaanderen. Meer specifiek is 39% van de respondenten afkomstig uit West-Vlaanderen en 47% afkomstig uit Oost-Vlaanderen. Van de andere respondenten was dit aantal minder. Van de respondenten is 7% afkomstig uit Vlaams-Brabant, gevolgd door Antwerpen (3%) en tenslotte Limburg (2%).

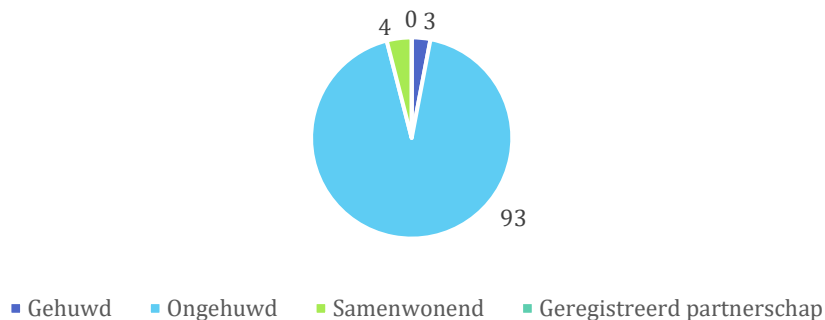
Opleidingsniveau (in %)



Figuur 3: Overzicht opleidingsniveau van de respondenten van de enquête (in %)

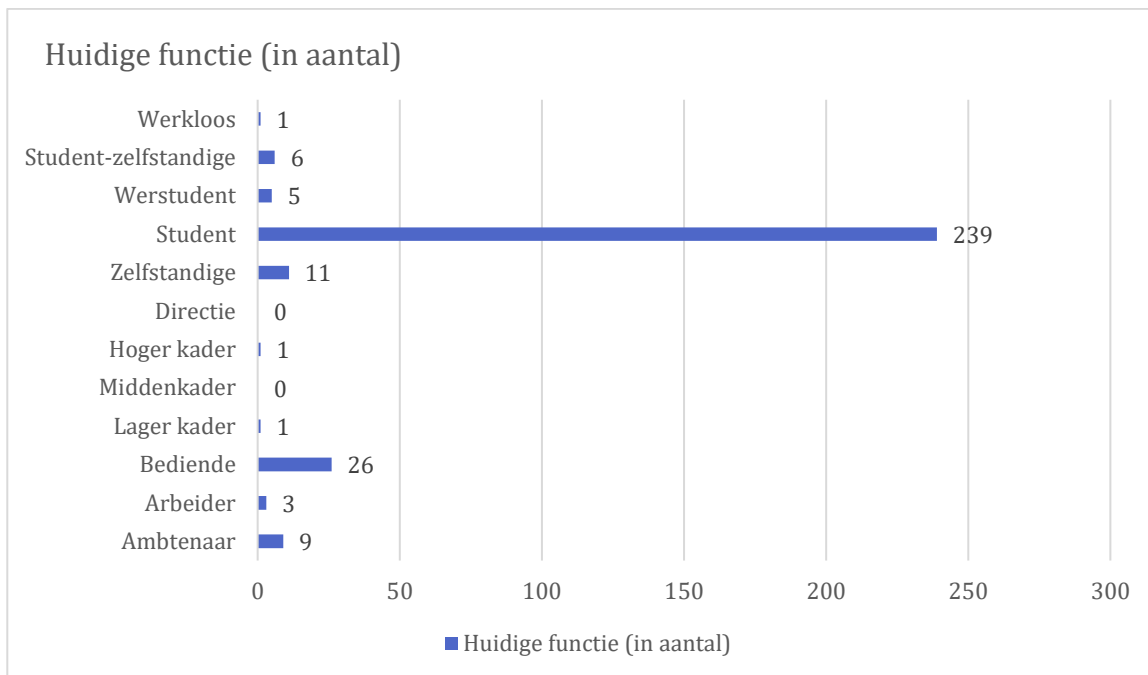
Figuur 3 geeft weer dat 54% van de respondenten heeft verder gestudeerd na het secundair onderwijs. Hiervan behaalde 40% een bachelorsdiploma en meer dan 40% een masterdiploma. 46% van de respondenten antwoordde 'Hoger secundair onderwijs'. Geen enkele respondent koos voor de antwoordmogelijkheden 'Doctoraat' of 'Beroepsonderwijs'. Slechts een respondent koos voor het antwoord 'Lager secundair onderwijs'.

Burgerlijke staat (in %)



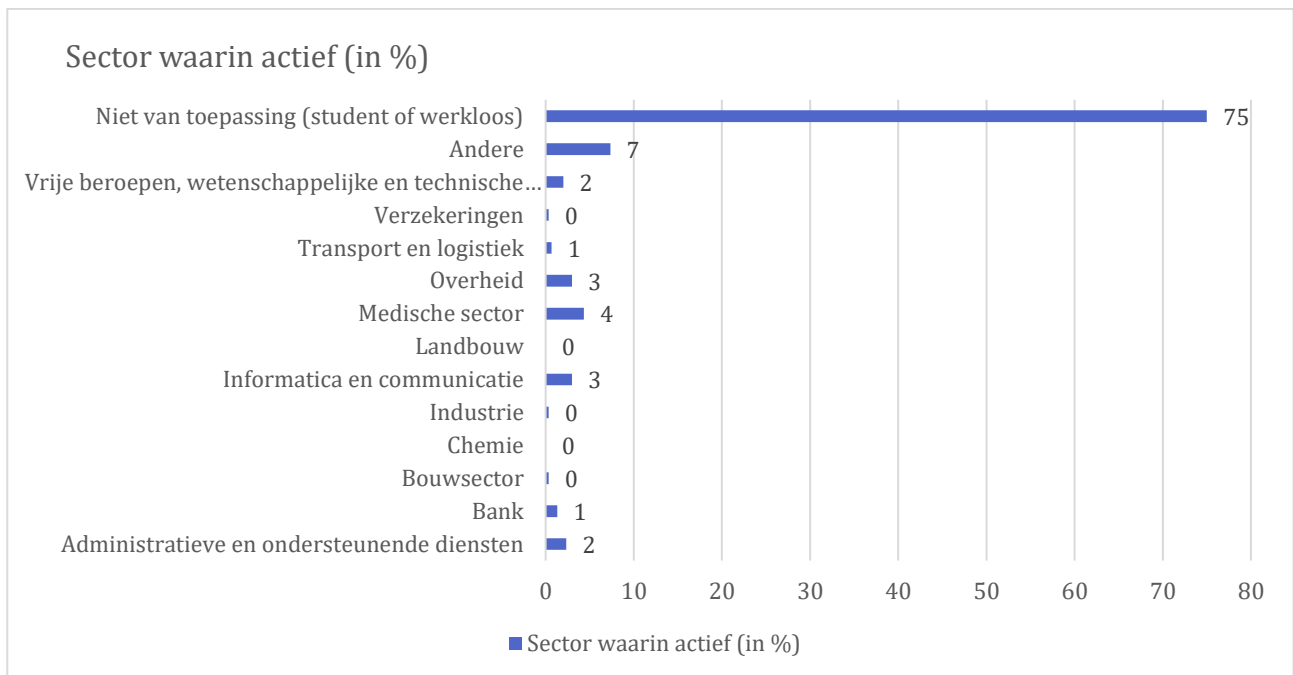
Figuur 4: Overzicht burgerlijke staat respondenten van de enquête (in %)

Figuur 4 geeft weer dat 93% van de respondenten ongehuwd is (278 respondenten). Daarnaast is er momenteel 4% samenwonend en 3% gehuwd. 0% van de respondenten heeft de burgerlijke staat van 'Geregistreerd partnerschap'.



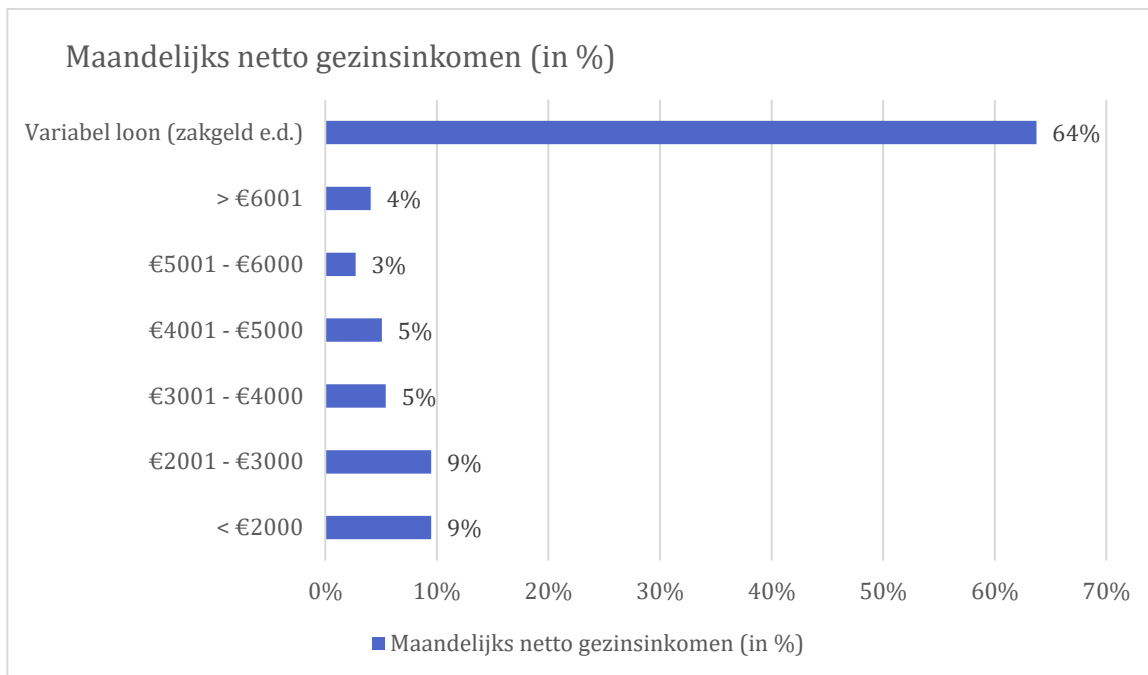
*Grafiek 7: Overzicht huidige functie van de respondenten van de enquête (in aantal)*

Uit grafiek 7 blijkt dat de enquête vooral door studenten is ingevuld. 83% van de respondenten waren namelijk studenten. Hiervan gaf de meerderheid aan 'student' te zijn (239 respondenten), vervolgens zijn er ook enkele student-zelfstandigen (6 respondenten) en als laatste vijf werkstudenten. De andere categorieën zijn minder vertegenwoordigd. 9% van de respondenten is bediende, daarnaast is er 4% van de respondenten zelfstandige, vervolgens is er 3% ambtenaar en slechts 1% arbeider. Daarnaast was er ook één respondent die aangaf werkloos te zijn, één respondent die actief is in een hoger kaderfunctie en één respondent in een lager kaderfunctie. De antwoordmogelijkheid 'Middenkader' werd door geen enkele respondent aangeduid.



*Grafiek 8: Overzicht sector waarin de respondenten van de enquête actief zijn (in aantal)*

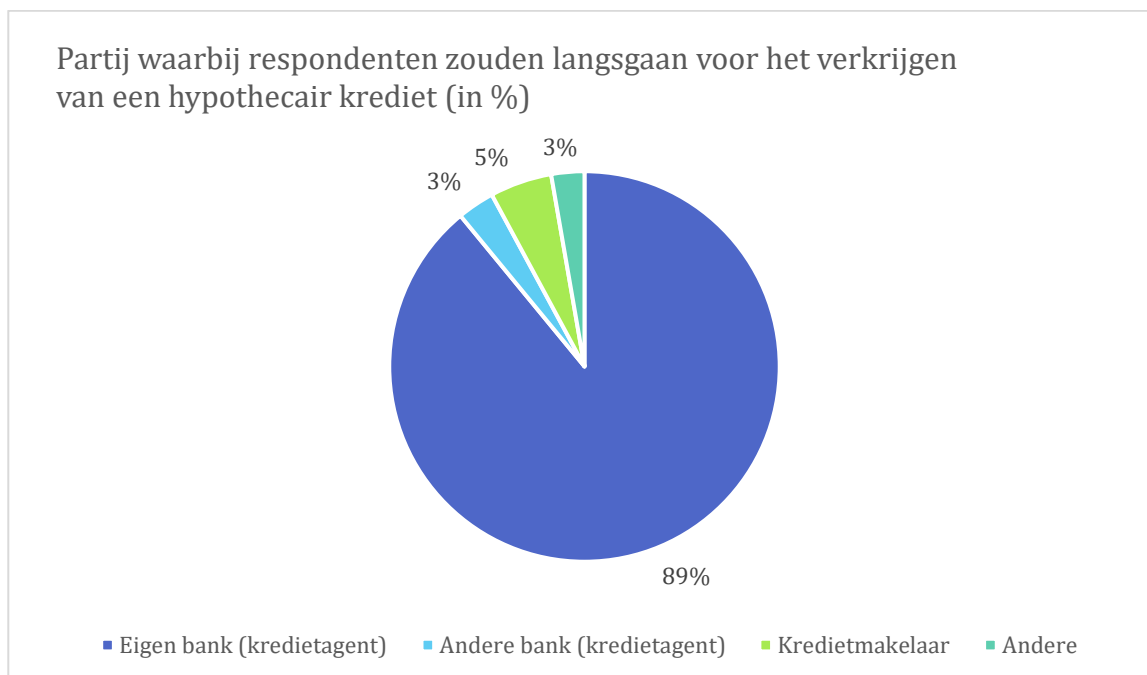
In grafiek 8 is net zoals in grafiek 7 te zien dat de meerderheid van de respondenten nog niet-actief zijn in een welbepaalde sector (225 respondenten). Daarbij koos 7% van de respondenten voor het antwoord 'Andere'. Voor de andere sectoren waaruit kon worden gekozen was de respons veel lager. 4% van de respondenten is actief in de medische sector, vervolgens is 3% actief bij de overheid en er is ook 3% actief in de sector 'Informatica en communicatie'. 2% van de respondenten gaf aan actief te zijn in de sector 'Administratieve en ondersteunende diensten' en ook 2% is actief in de sector 'Vrije beroepen, wetenschappelijke en technische activiteiten'. Slechts 1% is actief in de sector 'Transport en logistiek' en ook 1% is actief in de bankensector. De sectoren 'Verzekeringen', 'Industrie', 'Chemie' en 'Bouwsector' kregen geen respons.



*Grafiek 9: Overzicht van het maandelijks netto gezinsinkomen van de respondenten van de enquête (in %)*

Uit grafiek 9 blijkt nogmaals dat de enquête vooral is ingevuld door studenten. 64% van de respondenten heeft een variabel loon, zoals zakgeld. Vervolgens heeft 18% van de respondenten een netto gezinsinkomen dat lager of gelijk is aan € 3000. Ten derde heeft 10% van de respondenten een loon tussen de € 3001 en € 5000 euro. 7% van de respondenten heeft een netto gezinsinkomen dat groter is dan € 5001.

### 3.2.2 Antwoorden respondenten met betrekking tot de rol van de kredietmakelaar bij het verminderen van het aantal fysieke bankkantoren



Figuur 5: De partij waarbij de respondenten van de enquête zouden langsgaan voor het verkrijgen van een hypotheccair krediet

Bij de start van de enquête werd er een uitleg gegeven wat het verschil is tussen een kredietagent en een kredietmakelaar (zie bijlage F). Uit de resultaten in figuur 5 blijkt dat 89% van de respondenten hun eigen bank (kredietagent) verkiest. Vervolgens gaven 3% van de respondenten aan dat ze zouden langsgaan bij een andere bank (kredietagent). Vervolgens werd er gevraagd waarom deze respondenten hebben gekozen voor de kredietagent. De redenen die aanbod komen zijn:

- “Al reeds vertrouwd mee”
- “Makkelijkste”
- “Omdat mij ouders ook naar die kredietagent gaan”
- “Beste voorwaarden onderhandeld”
- “Gemakkelijkste optie”

De volledige lijst van antwoorden is terug te vinden in bijlage G.

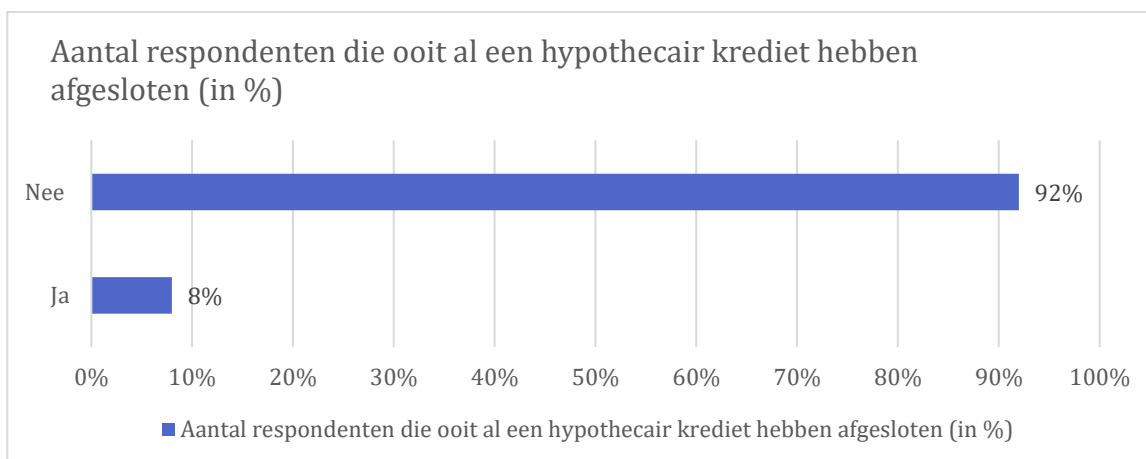


Ten derde waren er slechts 15 respondenten (5%) die aangaven om langs te gaan bij een kredietmakelaar voor het verkrijgen van een hypotheckair krediet. Ook aan hen werd er gevraagd waarom ze kozen voor de kredietmakelaar. De redenen die de respondenten gaven, waren:

- "Ik vermoed dat zij het meest voordelige krediet kunnen aanbieden vanwege hun kennis van de gehele markt. Dit advies kan je dan nog altijd afwegen met wat de eigen bank aanbiedt en misschien zelfs gebruiken bij het onderhandelen van de kredietvoorwaarden."
- "Laagste prijs"
- "Onafhankelijke en neutrale evaluatie van financiële mogelijkheden."
- "Deze zou naar wat ik hoor kredieten vergelijken"
- "Vergelijking tussen verschillende banken"
- "Omdat zij meteen alle kredietinstellingen kunnen vergelijken"
- "Voordeliger"
- "Om meer opties te bekijken".

Ter afsluiting waren er acht respondenten die volgende antwoorden gaven onder de antwoordmogelijkheid 'Andere':

- "Verschillende banken"
- "Verschillende banken om te kijken wat het mooiste offer is dat ik kan verkrijgen."
- "Vrienden/kennissen"
- "Vergelijken tussen verschillende banken"
- "Alle drie - eigen/andere bank + kredietmakelaar".



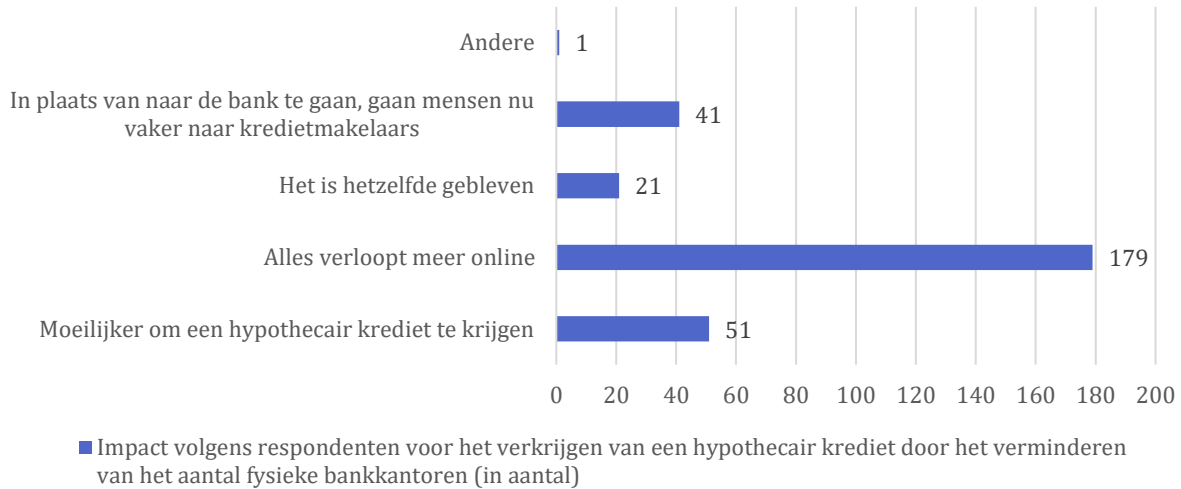
*Grafiek 10: Aantal respondenten van de enquête die ooit al een hypothecair krediet hebben afgesloten (in %)*

In grafiek 10 is te zien dat 92% van de respondenten (238 respondenten) nog nooit een hypothecair krediet heeft afgesloten. 8% van de respondenten heeft dit tot nu toe wel al eens gedaan (22 personen). Verder in de enquête werd er aan deze respondenten gevraagd bij welke partij ze zijn langs geweest voor het verkrijgen van hun hypothecair krediet. Dit zijn enkele antwoorden die de respondenten hebben gegeven:

- "KBC"
- "Bij de eigen banken (Argenta en ING) en bij Belfius"
- "Verschillende banken"
- "Argenta"
- "Eigen bank"
- "Een andere bank dan de eigen bank"
- "Hypotheek Winkel".

De volledige lijst is te vinden in bijlage G bij de output van de volledige enquête.

### Impact volgens respondenten voor het verkrijgen van een hypotheccair krediet door het verminderen van het aantal fysieke bankkantoren (in aantal)



*Grafiek 11: Impact volgens de respondenten van de enquête voor het verkrijgen van een hypotheccair krediet door het verminderen van het aantal fysieke bankkantoren (in aantal)*

In grafiek 11 is te zien dat 61% van de respondenten denkt dat alles meer online verloopt bij het verkrijgen van een hypotheccair krediet door het verminderen van het aantal fysieke bankkantoren. 17% van de respondenten denkt dat het hierdoor moeilijker is geworden om een hypotheccair krediet te krijgen. Ten derde denkt 13% van de respondenten dat mensen in plaats van naar de bank te gaan, nu vaker naar kredietmakelaars stappen. Vervolgens denkt 7% van de respondenten dat alles hetzelfde is gebleven. Als laatste is er één respondent die de keuzemogelijkheid “Andere” heeft geselecteerd. Er werd vervolgens aan deze persoon gevraagd aan welke andere redenen dat hij/zij/x dacht, maar daar is er geen antwoord op gekomen.

### 3.2.3 Antwoorden respondenten met betrekking tot de rol van de kredietmakelaar bij de vergroening van de woning

Tabel 6: Samenhang van de EPC-waarde en het hypothecaire krediet van een woning volgens de respondenten van de enquête

	Minimum	Maximum	Gemiddelde
Mate dat een slechte EPC-waarde een rol speelt bij het verkrijgen van een hypothecair krediet	0	10	6.50
Mate dat een goeie EPC-waarde een rol speelt bij het verkrijgen van een hypothecair krediet	0	10	6.21
Mate dat een EPC-waarde C een rol speelt bij het verkrijgen van een hypothecair krediet	0	10	5.24
Algemeen: Mate dat de EPC-waarde een rol speelt bij het verkrijgen van een hypothecair krediet	0	10	6.77

Er werden aan de respondenten vragen gesteld rond de samenhang van de EPC-waarde en het hypothecaire krediet van een woning. De respondenten konden met behulp van een schuifregelaar een antwoord selecteren tussen de cijfers 0 en 10. De waarde 0 staat voor “het speelt geen rol” en de waarde 10 staat voor “het is een cruciale factor”. Ten eerste werd er gevraagd aan de respondenten in welke mate dat een slechte EPC-waarde een rol speelt bij het verkrijgen van een hypothecair krediet. Volgens de resultaten (tabel 6) is het gemiddelde antwoord van de respondenten 6.5 (202 respondenten). De tweede vraag gaat over de mate dat een goeie EPC-waarde een rol speelt bij het verkrijgen van een hypothecair krediet. Hierbij was het gemiddelde antwoord van de respondenten 6.21 (203 respondenten). De derde vraag polst naar de mate dat een EPC-waarde C een rol speelt bij het verkrijgen van een hypothecair krediet. Voor deze vraag is het gemiddelde antwoord 5.24 (200 respondenten). De laatste vraag gaat over de algemene samenhang tussen beide variabelen. Dus naar de mate dat de EPC-waarde een rol speelt bij het verkrijgen van een hypothecair krediet. De laatste vraag heeft een gemiddeld antwoord van 6.77 (199 respondenten).

## 4 Conclusie

Dit onderzoek biedt inzicht in de rol van de kredietmakelaar in de veranderende maatschappij in Vlaanderen. Om de hoofdonderzoeksvraag te beantwoorden, die gaat over de rol van kredietmakelaars in de veranderende maatschappij, zijn er drie subonderzoeksvragen geformuleerd. Eerst wordt de conclusie per subonderzoeksvraag gegeven, om vervolgens de hoofdonderzoeksvraag te beantwoorden. Via diepte-interviews werd de visie van elf kredietmakelaars werkzaam in Vlaanderen bepaald. Bovendien is er een online enquête uitgevoerd om de mening van consumenten tussen 18 en 34 jaar, die woonachtig zijn in Vlaanderen, te achterhalen. Deze enquête was specifiek gericht op de eerste en derde subonderzoeksvraag aangezien de neutraliteit van kredietmakelaars meer een persoonlijk thema is voor de makelaars zelf en niet relevant was voor de consumenten.

### **De rol van de kredietmakelaar bij de vermindering van het aantal fysieke bankkantoren**

Van de elf ondervraagde kredietmakelaars stemden er negen in met de hypothese dat de rol van de kredietmakelaar is toegenomen door de vermindering van het aantal fysieke bankkantoren. Eén kredietmakelaar twijfelde in eerste instantie, maar ging later toch akkoord. Slechts één makelaar was het niet eens met de stelling.

De redenen die werden aangehaald door de kredietmakelaars waren gelijklopend. Als eerste werd er gesproken over de vermindering van het aantal fysieke bankkantoren. Dit was ook opvallend in de literatuurstudie. Volgens een van de makelaars stagneren de cijfers van de kredietmakelaars of stijgen ze zelfs in kleine percentages. Bovendien speelt de onbereikbaarheid van de banken ook in het voordeel van de kredietmakelaar. De geïnterviewden gaven aan dat kredietmakelaars sneller kunnen reageren en meer persoonlijk contact kunnen hebben met consumenten. Dit zou interessant kunnen zijn voor verder onderzoek.

Een kredietmakelaar was het niet eens met de hypothese. Hij was ervan overtuigd dat de rol van de kredietmakelaar is toegenomen door de gestegen vastgoedprijzen. Volgens hem hebben kredietmakelaars nu meer mogelijkheden om creatief te gaan financieren. Dit sluit aan bij de gedachte dat kredietmakelaars vooral het verschil kunnen maken bij moeilijkere dossiers.

Uit de enquêteresultaten blijkt dat de respondenten voornamelijk naar hun eigen bank (89%) gaan. De meest genoemde redenen hiervoor zijn vertrouwen en gemak. De enquête werd vooral ingevuld door studenten (75%) met een diploma hoger secundair onderwijs (46%), een bachelordiploma (40%) of een masterdiploma (14%). Dit betekent dat de meerderheid van de respondenten nog niet in de fase van hun leven zit waarin ze een huis kopen. Slechts 8% van de respondenten heeft al een hypothecair krediet afgesloten. De meerderheid van deze respondenten gaf aan dat ze dit via een kredietagent deden.

Ten slotte werd aan de respondenten gevraagd wat volgens hen de impact is van het verminderen van het aantal fysieke bankkantoren op het verkrijgen van een hypothecair krediet. Slechts 13% van de respondenten gaf aan dat de rol van de kredietmakelaar hierdoor is toegenomen. 61% zei dat alles meer online verloopt bij het verkrijgen van een hypothecair krediet. 17% van de respondenten denkt dat het hierdoor moeilijker is geworden om een hypothecair krediet te krijgen.

Voor de vraagstelling over de rol van kredietmakelaars bij het verminderen van het aantal fysieke bankkantoren, zijn de antwoorden meerduidelijk. Volgens de kredietmakelaars zelf is vrijwel iedereen het erover eens dat ze een belangrijke rol spelen. Echter, de enquêteresultaten wijzen op een meer gematigde interesse in kredietmakelaars. Dit kan mogelijk verklaard worden door de hoge opleidingsgraad van de respondenten, die wellicht nog geen behoefte zien aan de diensten van een kredietmakelaar. Bovendien bevindt de meerderheid van de respondenten zich nog niet in de levensfase waarin zij een huis kopen.

Voor toekomstig onderzoek zou het interessant zijn om de perceptie van hypothecaire kredietverlening te vergelijken tussen Vlaamse personen tussen de 18 en 34 jaar oud die wel of niet verder studeren. Daarnaast kan ook worden onderzocht of kredietmakelaars daadwerkelijk sneller kunnen handelen en of banken steeds onbereikbaar worden.

## **De neutraliteit van de kredietmakelaar bij het verstrekken van een hypothecair krediet**

Iedere kredietmakelaar haalde aan dat ze nog altijd een bedrijf zijn dat winst wil maken, maar dat dit wel op een ethische manier moet gebeuren. Het belangrijkste voor hen is om de klant goed te helpen en hen tevreden te stellen zodat ze in de toekomst terugkeren met eventuele vrienden, familieleden of kinderen. Het is echter gebruikelijk dat er een hogere commissie wordt toegepast voor complexere dossiers. Niettemin waren sommige makelaars bereid om de commissie te verlagen om bepaalde redenen, bijvoorbeeld om het dossier toch te kunnen realiseren of om extra inkomsten te genereren via een ander product.

De meerderheid van de geïnterviewde kredietmakelaars kijkt verder dan alleen de commissie. Zij streven naar de beste voorwaarden voor de klant en de algehele kwaliteit van het dossier. Behalve als er twee kredietgevers zijn met exact dezelfde voorwaarden, dan wordt gekozen voor de kredietgever met de hoogste commissie. Ook de doorlooptijd van het dossier bij de kredietverstrekker speelt een rol in de beslissing waar het dossier wordt ingediend. Wanneer een dossier snel moet worden afgehandeld, kiezen sommige makelaars voor een kredietverstrekker met een korte doorlooptijd.

Voor het verkrijgen van een hypothecair krediet spelen de criteria die zijn bepaald door de kredietgevers een belangrijke rol. De kredietmakelaar fungeert wettelijk gezien als de neutrale tussenpersoon tussen de kredietnemer en de kredietgever. Uit de interviews met kredietmakelaars bleek dat de voorwaarden voor het verkrijgen van een hypothecair krediet tussen verschillende kredietgevers kunnen variëren. Op basis van deze criteria gaat de makelaar bepalen bij welke kredietgever de consument de beste voorwaarden kan krijgen. Belangrijke criteria die de haalbaarheid van een dossier bepalen zijn onder andere de eigen inbreng, de quotiteit, het inkomen, de loon-lastenverhouding van de consument en soms ook de EPC-waarde van de woning.

De hypothese dat kredietmakelaars een voorkeur hebben voor kredietgevers die hogere commissies of premies bieden, wordt niet bevestigd. Per dossier wordt er flexibel gewerkt en er wordt niet alleen naar de commissie gekeken. Sommige kredietmakelaars hebben de voorkeur voor vlot lopende dossiers waarbij ze snel kunnen handelen, terwijl andere kredietmakelaars de uitdaging van moeilijkere dossiers verkiezen waarvoor de klassieke bank geen oplossing biedt. Het is duidelijk dat er verder wordt gekeken dan enkel de commissie en dat de lange termijn relatie met de klant ook van belang is.

Ten slotte hebben sommige kredietmakelaars aangegeven dat ze verder kijken dan de commissie per dossier. Zo zijn er kredietmakelaars die bereid zijn hun commissie op het hypothecair krediet te verlagen en dit proberen te compenseren met andere producten. Het is interessant om te onderzoeken of dit wettelijk is toegestaan.

### **De rol van de kredietmakelaar bij de vergroening van de woning**

Net zoals de literatuur aantoonde, is duurzaamheid een belangrijk criterium bij het aangaan van een hypothecair krediet. Dit onderzoek toont aan dat de EPC-waarde niet altijd even belangrijk is voor het verkrijgen van een hypothecair krediet. Alles hangt af van de voorwaarden van de kredietgever en de financiële situatie van de kredietnemer. Als de financiële situatie van de consument het toelaat om de renovaties te gaan uitvoeren, dan zal een slechte EPC-waarde minder snel een stokje voor de deur steken. Anderzijds, bij een quotiteit tussen 90% en 100% en een EPC-waarde die lager is dan C kan dit volgens een paar geïnterviewde kredietmakelaars wel voor moeilijkheden zorgen. Een van de verklaringen hiervoor is het Vlaams Energie- en Klimaatplan. Een van de doelstellingen is dat tegen 2050 al de Vlaamse woningen een EPC-waarde met minstens label A hebben (Vlaanderen.be, z.d.-b).

Niet alle kredietmakelaars gaan akkoord met de assumptie dat de kredietmakelaar een rol speelt bij de vergroening van de woning. Ongeveer de helft ging akkoord en ongeveer de helft ging niet akkoord. Het advies geven rond het financiële en het innovatieve zien een paar makelaars als een meerwaarde. Ook uitleg rond de verstrengingen in de wetgeving of mogelijke financiële voordelen horen hier volgens de makelaars bij. Daarbij zijn er twee van de geïnterviewden die samenwerken met een partner. Die partner gaat de mensen gaan begeleiden, afhankelijk van het budget, om werken te gaan uitvoeren. Hij gaat zich volledig gaan focussen op het energetisch renoveren van de woning.

Voor de mensen die niet akkoord gingen was het vooral belangrijk om hun rol hierin niet te overschatten. Deze makelaars zien zichzelf als onafhankelijk tussenpersoon waarbij de rol niet verder gaat dan af en toe hierover advies te geven aan de klanten.



Op basis van de resultaten van de enquête kan geconcludeerd worden dat de EPC-waarde een belangrijke rol speelt bij het verkrijgen van een hypothecair krediet, maar dat de mate waarin dit het geval is afhankelijk is van de precieze EPC-waarde. Zo blijkt uit de resultaten dat een slechte EPC-waarde een iets grotere rol speelt dan een goede EPC-waarde en dat een EPC-waarde van C relatief weinig invloed heeft op het verkrijgen van een hypothecair krediet. Over het algemeen kan gesteld worden dat de EPC-waarde een matige rol speelt bij het verkrijgen van een hypothecair krediet, waarbij een gemiddelde score van 6,77 werd behaald op de vraag naar de algemene mate waarin de EPC-waarde van belang is. Deze conclusie kan relevant zijn voor kredietmakelaars die zich willen richten op de vergroening van woningen en de rol die zij daarbij kunnen spelen.

Door al deze informatie wordt de hypothese 'hoe slechter de EPC-waarde, hoe groter de rol van de kredietmakelaar' bevestigd. Wat betreft de onderzoeksvraag kan geconcludeerd worden dat de mening van de kredietmakelaars verdeeld zijn over hun rol bij de vergroening van woningen, maar dat zij toch mogelijkheden zien om hun klanten te adviseren rond de vergroening van hun woning. De EPC-waarde speelt geen doorslaggevende rol in elke aanvraag naar een hypothecair krediet. Kredietmakelaars kunnen hierbij een rol spelen, zij het in verschillende mate afhankelijk van hun visie en werkwijze.

### **De rol van de kredietmakelaar in de veranderende maatschappij**

Het algemene antwoord op de hoofdonderzoeksvraag 'Wat is de rol van de kredietmakelaar in de veranderende maatschappij?' is dat de kredietmakelaar een belangrijke rol speelt bij het verkrijgen van hypothecaire leningen, vooral nu het aantal fysieke bankkantoren afneemt. Dit komt voort uit de diepte-interviews met elf kredietmakelaars werkzaam in Vlaanderen, waarvan negen kredietmakelaars instemden met de hypothese dat de rol van de kredietmakelaar is toegenomen door de vermindering van het aantal fysieke bankkantoren. Echter, de resultaten van de online enquête wijzen op een meer gematigde interesse in kredietmakelaars onder de respondenten, die voornamelijk naar hun eigen bank gaan vanwege vertrouwen en gemak. Het verminderen van het aantal fysieke bankkantoren heeft vooral geleid tot meer online hypotheekverstrekkingen. Het is dus belangrijk om verder onderzoek te doen naar de rol van kredietmakelaars in de veranderende maatschappij, vooral in het licht van de veranderende digitale omgeving.

In deze thesis werd ook onderzocht of kredietmakelaars een voorkeur hebben voor kredietgevers die hogere commissies of premies bieden. Uit de interviews met kredietmakelaars is gebleken dat er niet alleen naar de commissie wordt gekeken, maar ook naar de beste voorwaarden voor de klant. Daarbij is de lange termijn relatie met de klant ook van belang. Sommige kredietmakelaars zijn bereid om hun commissie te verlagen en dit te compenseren met andere producten. Verder onderzoek kan uitwijzen of dit wettelijk is toegestaan.

Als laatste werd in deze thesis onderzocht in hoever de EPC-waarde een rol speelt bij het verkrijgen van een hypothecair krediet en wat de rol van kredietmakelaars kan zijn bij het vergroenen van woningen. Uit het onderzoek blijkt dat de EPC-waarde niet altijd even belangrijk is voor het verkrijgen van een krediet en dat de financiële situatie van de kredietnemer en de voorwaarden van de kredietgever hierbij een grote rol spelen. Daarnaast is de mening van kredietmakelaars verdeeld over hun rol bij de vergroening van woningen, maar zien zij mogelijkheden om hun klanten hierover te adviseren. De hypothese dat de rol van de kredietmakelaar groter wordt naarmate de EPC-waarde slechter is, wordt bevestigd. Deze conclusies zijn relevant voor kredietmakelaars die zich willen richten op de vergroening van woningen.

## Referentielijst

1. Argenta. (2022). [Pdf]. In *Tarievenkaart hypothecaire kredieten: Vol. DW22112 N* (Deel II van de prospectus woonkredieten). Argenta.  
<https://www.argenta.be/content/dam/argenta/documenten/leningen/hypothecaire-lening/Tarievenkaart%20Hypothecaire%20kredieten.pdf>
2. Bassens, T. (z.d.). *De impact van de nieuwe regelgeving inzake hypothecair krediet* [MA Thesis]. Universiteit Gent.
  - i. P.131 - P.133
3. Belga. (2023). Rente op woonlening met looptijd langer dan 10 jaar op hoogste niveau sinds 2014. *VRT Nieuws*. <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2023/04/07/gemiddelde-woonlening-februari/>
4. België.be. (z.d.). *StopRacisme*. Wettelijk kader. Geraadpleegd op 7 november 2022, van <https://www.stopracisme.be/nl/wettelijk-kader#:~:text=De%20antiracismewet%20en%20antidiscriminatiewet%20bevatten,omwille%20van%20zijn%2Fhaar%20huidskleur.>
5. Beroepsvereniging voor Zelfstandige Financiële Bemiddelaars. (2015). *Momentum 4/2015* (17de jaargang) [Pdf]. [https://www.bzb-fedafin.be/media/405/download/2015\\_december.pdf?v=1&inline=1](https://www.bzb-fedafin.be/media/405/download/2015_december.pdf?v=1&inline=1)
6. *BNP Paribas Fortis*. (2022a, oktober 24). Kan ik lenen om mijn woning energiezuinig te maken? <https://mylife.bnpparibasfortis.be/nl/uw-vastgoedproject/lenen-voor-een-energiezuinige-woning>
7. *BNP Paribas Fortis*. (2022b, oktober 24). Duurzame woning: financiële voordelen. <https://mylife.bnpparibasfortis.be/nl/uw-vastgoedproject/duurzame-woning-financiele-voordelen>
8. CBFA. (1993, 21 oktober). *Circulaire B 93/5*.  
[https://www.nbb.be/doc/cp/nl/ki/circ/pdf/b\\_93\\_5.pdf](https://www.nbb.be/doc/cp/nl/ki/circ/pdf/b_93_5.pdf)
9. *De kredietbemiddelaar | FOD Economie*. (z.d.). Geraadpleegd op 6 november 2022, van <https://economie.fgov.be/nl/themas/ondernemingen/een-onderneming-oprichten/toegang-tot-het-beroep/de-kredietbemiddelaar>
10. *De kredietbemiddelaar | FOD Economie*. (2020, 21 oktober). Geraadpleegd op 6 november 2022, van <https://economie.fgov.be/nl/themas/ondernemingen/een-onderneming-oprichten/toegang-tot-het-beroep/de-kredietbemiddelaar>
11. Febelfin. (2022a). *Structuur van de banksector* [Dataset; Excel].  
[https://www.febelfin.be/sites/default/files/2022-07/mrvad2021\\_n\\_-\\_hoofdstuk3.xlsx](https://www.febelfin.be/sites/default/files/2022-07/mrvad2021_n_-_hoofdstuk3.xlsx)
12. *Febelfin*. (2022b, december 21). <https://www.febelfin.be/nl>

13. *Febelfin & Beroepsvereniging van het Krediet*. (2023, 26 januari).  
<https://www.febelfin.be/nl/press-room/record-aan-hypothecair-krediet-verleend-2022-ondanks-daling-tweede-jaarhelft#:~:text=Het%20aantal%20kredietaanvragen%20daalde%2C%20over,bedrag%20toch%20nog%205%2C6>
14. *Febelfin & Beroepsvereniging van het Krediet (Reds.)*. (2022). *Persbericht* [Pdf].  
[https://www.febelfin.be/nl/press-room/dalende-kredietvraag-leidt-tot-eerste-lichte-daling-de-kredietverstrekking#:~:text=Over%20Febelfin-,Dalende%20kredietvraag%20leidt%20tot,kredietverstrekking&text=In%20het%20derde%20trimester%20van,miljard%20EUR%20\(exclusief%20herfinancieringen\)](https://www.febelfin.be/nl/press-room/dalende-kredietvraag-leidt-tot-eerste-lichte-daling-de-kredietverstrekking#:~:text=Over%20Febelfin-,Dalende%20kredietvraag%20leidt%20tot,kredietverstrekking&text=In%20het%20derde%20trimester%20van,miljard%20EUR%20(exclusief%20herfinancieringen)).
15. *Fedafin*. (2016). [Pdf]. In *Momentum juni 2016* (Vol. 2/2016). Fedafin. [https://www.bzb-fedafin.be/media/412/download/2016\\_juni.pdf?v=1&inline=1](https://www.bzb-fedafin.be/media/412/download/2016_juni.pdf?v=1&inline=1)
16. *FSMA*. (z.d.-a). FSMA. Geraadpleegd op 6 november 2022, van <https://www.fsma.be/nl/kredietgevers>
17. *FSMA*. (z.d.-b). Wat doet de FSMA? Geraadpleegd op 6 november 2022, van <https://www.fsma.be/nl/wat-doet-de-fsma>
18. *FSMA*. (z.d.-c). Wat is een “kredietmakelaar”? Geraadpleegd op 7 november 2022, van <https://www.fsma.be/nl/tussenpersonen-kredietgevers/wat-een-kredietmakelaar>
19. *FSMA*. (2015a). *Een nieuw statuut voor kredietgevers en kredietbemiddelaars* [Pdf]. [https://files.febelfin.be/Forum\\_CPL/Forum\\_Compliance\\_Day\\_Een\\_nieuw\\_statuut\\_voor\\_kredietgevers\\_en\\_kredietbemiddelaars.pdf](https://files.febelfin.be/Forum_CPL/Forum_Compliance_Day_Een_nieuw_statuut_voor_kredietgevers_en_kredietbemiddelaars.pdf)
20. *FSMA*. (2015b, oktober 30). Geraadpleegd op 7 november 2022, van <https://www.fsma.be/nl/news/vernieuwd-toezicht-op-kredietgevers-en-kredietbemiddelaars-hypothecair-en-consumentenkrediet>
21. *FSMA*. (2022a). [Dataset; Excel]. In *MCC lenders in mortgage*. FSMA. [https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fwww.fsma.be%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2Flegacy%2Fcontent%2FLijsten%2Fitp%2Fnl%2Fmcc\\_lenders\\_in\\_mortgage.xlsx&wdOrigin=BROWSELINK](https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fwww.fsma.be%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2Flegacy%2Fcontent%2FLijsten%2Fitp%2Fnl%2Fmcc_lenders_in_mortgage.xlsx&wdOrigin=BROWSELINK)
22. *FSMA*. (2022b). [Dataset; Excel]. In *MCC intermediaries in mortgage*. FSMA. [https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fwww.fsma.be%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2Flegacy%2Fcontent%2FLijsten%2Fitp%2Fnl%2Fmcc\\_in\\_intermediaries\\_in\\_mortgage.xlsx&wdOrigin=BROWSELINK](https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fwww.fsma.be%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2Flegacy%2Fcontent%2FLijsten%2Fitp%2Fnl%2Fmcc_in_intermediaries_in_mortgage.xlsx&wdOrigin=BROWSELINK)
23. *Geannoteerd wetboek*. (2020a, september 23). WER, VII, Hypothecair krediet. <https://credit2consumer.be/nl/article/wer-vii-hypothecair-krediet#onderafdeling-3---informatievoorschriften-voor-bemiddelaars-inzake-hypothecair-krediet>

24. *Geannoteerd wetboek*. (2020b, september 24). Kredietbemiddelaar. Geraadpleegd op 7 november 2022, van <https://credit2consumer.be/nl/article/kredietbemiddelaar#inschrijving>
25. *Geannoteerd wetboek*. (2020c, oktober 13). VII.77, § 2 en VII.79: De verplichting om het krediet te weigeren. <https://credit2consumer.be/nl/article/vii77-ss-2-en-vii79-de-verplichting-om-het-krediet-te-weigeren>
26. *Geannoteerd wetboek*. (2021a, juni 7). Kredietbemiddelaars en de CKP (CK). Geraadpleegd op 7 november 2022, van <https://credit2consumer.be/nl/article/kredietbemiddelaars-en-de-ckp-ck>
27. *Geannoteerd wetboek*. (2021b, juni 14). Precontractuele fase (HK). Geraadpleegd op 7 november 2022, van <https://credit2consumer.be/nl/article/precontractuele-fase-hk>
28. *Geannoteerd wetboek*. (2021c, juni 15). VII.69, § 1: Plicht v/d professionals zich te informeren. <https://credit2consumer.be/nl/article/vii69-ss-1-plicht-vd-professionals-zich-te-informeren#Informatie-die-niet-mag-worden-ingezameld>
29. *Geannoteerd wetboek*. (2021d, juni 22). VII.127, § 1: de consument informeren (ESIS). <https://credit2consumer.be/nl/article/vii127-ss-1-de-consument-informeren-esis>
30. *Geannoteerd wetboek*. (2021e, juni 23). VII.147/29 en VII.147/30: Bijzondere regels betreffende de kredietbemiddelaars (HK). <https://credit2consumer.be/nl/article/vii14729-en-vii14730-bijzondere-regels-betreffende-de-kredietbemiddelaars-hk>
31. *Hoedanigheid als kredietbemiddelaar*. (z.d.). Febelfin Academy. Geraadpleegd op 4 januari 2023, van <https://www.febelfin-academy.be/nl/vragen/kredietbemiddeling/val-ik-onder-de-examenverplichting-2>
32. *Hypothecaire lening*. (2022, 12 juli). Belgium.be. [https://www.belgium.be/nl/huisvesting/kopen\\_en\\_verkopen/hypothecaire\\_lening#:~:text=de%20quotiteit%2C%20dit%20is%20de,de%20looptijd%20van%20de%20lening](https://www.belgium.be/nl/huisvesting/kopen_en_verkopen/hypothecaire_lening#:~:text=de%20quotiteit%2C%20dit%20is%20de,de%20looptijd%20van%20de%20lening)
33. *Hypotheek.be*. (2017, 22 november). Hypothecaire lening: wat is een ESIS? <https://www.hypotheek.be/nl/blog/wat-is-esis-bij-hypotheeklening>
34. KBC. (z.d.). *Investeringskrediet*. <https://www.kbc.be/ondernemen/nl/product/kredieten/investeringskrediet.html>
35. *Livos*. (2022, 17 juni). Wordt lenen moeilijker voor woning met slechte energiescore? <https://www.livos.be/nl/bouwinformatie/woonwijzer/kopen/koopbudget-en-verzekeringen/64597/wordt-lenen-moeilijker-voor-woning-met-slechte-energiescore/?authId=e6551fbb-4556-4577-b45d-84bfb26b52c6&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.be%2F&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.be%2F>

36. *Mee met de stroom*. (z.d.). Geraadpleegd op 7 november 2022, van <https://meemetdestroom.be/>
37. Nationale Bank van België. (2023, 9 april). *Rentetarieven op nieuwe kredieten*. <https://stat.nbb.be/Index.aspx?DataSetCode=MIRCCO&lang=nl#>
38. Nationale Bank van België, Brussel. (2021). *Statistieken Centrale voor kredieten aan particulieren - 2021* (pagina 53) [Pdf]. [https://www.nbb.be/doc/cr/ccp/publications/bro\\_ckpstat2021n\\_26012022.pdf](https://www.nbb.be/doc/cr/ccp/publications/bro_ckpstat2021n_26012022.pdf)
39. *NBB*. (z.d.). Centrale voor kredieten aan particulieren. Geraadpleegd op 7 november 2022, van <https://www.nbb.be/nl/kredietcentrales/centrale-voor-kredieten-aan-particulieren#:~:text=De%20Centrale%20voor%20kredieten%20aan,met%20betrekkings%20tot%20deze%20kredieten.>
40. *STATBEL*. (2021, 20 december). Woningprijzen - derde kwartaal 2021. Geraadpleegd op 7 november 2022, van <https://statbel.fgov.be/nl/nieuws/woningprijzen-derde-kwartaal-2021>
41. Tanghe, N. (2022, 8 juni). Nationale Bank vreest wanbetalingen op woonkredieten. *De Standaard*. Geraadpleegd op 7 november 2022, van [https://www.standaard.be/cnt/dmf20220607\\_97761990?](https://www.standaard.be/cnt/dmf20220607_97761990?)
42. Temmerman, M. (2022, 8 juni). Kan je binnenkort minder lenen voor slecht geïsoleerde woning? Dit betekent het advies van de Nationale Bank v. *Het Nieuwsblad*. Geraadpleegd op 7 november 2022, van [https://www.nieuwsblad.be/cnt/dmf20220608\\_94351718](https://www.nieuwsblad.be/cnt/dmf20220608_94351718)
43. *Testaankoop invest*. (z.d.). Febelfin. Geraadpleegd op 7 november 2022, van <https://www.test-aankoop.be/invest/lexicon/f/febelfin>
44. *Tridios Bank*. (z.d.). Hypothecaire lening. Geraadpleegd op 7 november 2022, van <https://www.triodos.be/nl/hypothecaire-lening>
45. *UNIA*. (z.d.). Andere discriminatiegronden. Geraadpleegd op 7 november 2022, van <https://www.unia.be/nl/discriminatiegronden/andere-discriminatiegronden>
46. *Van Dale*. (z.d.). Geraadpleegd op 7 november 2022, van <https://www.vandale.nl/gratis-woordenboek/nederlands/betekenis/NEUTRAAL#.Y2i6YcuZPIV>
47. Van De Velde, A. (2011). *Inleiding tot het financieezen: Vol. p. 264* (2de editie).
48. VAN MALDEGEM, P., & BOLLEN, N. (2021, 2 maart). *DeTijd*. *Banken moeten energiescore woning opvragen bij afsluiten lening*. <https://www.tijd.be/ondernemen/banken/banken-moeten-energiescore-woning-opvragen-bij-afsluiten-lening/10288278.html>
49. *VBO FEB*. (z.d.). Febelfin. Geraadpleegd op 7 november 2022, van [https://www.vbo-feb.be/wie-zijn-we/sectorfederaties/banken-beurs-krediet-en-beleggingen-belgische-federatie-van-de-financiele-sector\\_2012-10-](https://www.vbo-feb.be/wie-zijn-we/sectorfederaties/banken-beurs-krediet-en-beleggingen-belgische-federatie-van-de-financiele-sector_2012-10-)



## Appendix

Als gevolg van de omvang van het onderzoeksmateriaal zijn de bijlagen van deze masterproef opgenomen in een afzonderlijk document. Het document bevat volgende onderdelen:

- A. Overzicht van actieve kredietgevers inzake hypothecaire kredieten volgens het Belgisch recht, met een geldige vergunning
- B. Geregistreerde kredietgevers inzake hypothecaire kredieten volgens buitenlands recht die actief zijn in België in het kader van het vrij verrichten van diensten
- C. Geregistreerde kredietgevers inzake hypothecaire kredieten volgens buitenlands recht die in België gevestigd zijn als bijkantoor
- D. Vragenlijst gebruikt voor de interviews
- E. Transcripties van de uitgevoerde interviews
- F. Vragenlijst voor de enquête
- G. Resultaten van de uitgevoerde enquête

De beslissing om deze bijlagen in een apart document op te nemen is genomen vanwege de aanzienlijke omvang. Dit stelt de lezer in staat om gemakkelijk toegang te krijgen tot de gedetailleerde gegevens en bevindingen zonder dat de hoofdtekst onnodig lang wordt.