

# Een algoritme als financieel adviseur

JAN DOUWE KOOISTRA – 26/11/11, 00:00

**Over ruim een jaar, per 1 januari 2013, moeten financieel adviseurs een rekening uitschrijven als ze een advies geven. Dan kost een hypotheekadvies al gauw drieduizend euro. Een oud ING-directeur ontwikkelt een veel goedkopere, digitale adviseur.**

Online vergelijken is een soort nationale volkssport. Van tv's en mobieltjes tot energieleveranciers, prijzen en kenmerken worden op websites nauwkeurig bijgehouden. Uit een rapport over het internetgedrag van Nederlanders dat onderzoekers van de Universiteit Twente eerder deze maand publiceerden, blijkt dat ruim 90 procent van de internetgebruikers achter het beeldscherm kruipt om producten of prijzen te vergelijken. Ongeveer eenderde doet dat zelfs wekelijks. Niet alleen voor simpele producten zoals tv's, ook voor ingewikkelde financiële producten zoals verzekeringen en hypotheekleningen zijn al jaren tal van vergelijkers. Een website als [Independer.nl](http://Independer.nl) vergelijkt zorg-, auto en overlijdensrisicoverzekeringen, maar ook hypotheekleningen, leningen en spaarrekeningen. De Consumentenbond heeft een eigen zorgvergelijker voor zorgverzekeringen ontwikkeld en heeft sinds dit jaar ook de juiste vergunningen van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) zodat gebruikers van de vergelijker de verzekeringen ook direct kunnen afsluiten. 'Direct bij ons online een hypotheek afsluiten kan binnenkort ook', vertelt Diederick van Thiel (43). Van Thiel is begin 2010 een nieuwe vergelijker begonnen. Zelf noemt hij het geen vergelijker, maar een 'matcher'. Op [Eyeopen.nl](http://Eyeopen.nl) krijgen bezoekers na het opgeven van allerlei gegevens een advies, bijvoorbeeld de drie geschiktste hypotheekleningen of spaarrekeningen. 'Wij socialiseren advies', stelt Van Thiel om het verschil met concurrenten als [Independer.nl](http://Independer.nl) te benadrukken. De matcher kijkt naar de prijs en de voorwaarden van een financieel product en toont de 'beste', maar laat ook zien wat 'anderen zoals jij' hebben gekozen. En ben je starter op de woningmarkt met een bepaald inkomen, dan neemt het algoritme achter de 'matcher' dat mee in het advies. Uiteindelijk kan een gebruiker een afspraak maken bij een adviseur en daaraan verdient Van Thiel voorsnog zijn geld, honderd euro per

doorverwijzing. Spaarrekeningen kunnen al online worden afgesloten, voor een hypotheek kan een gebruiker een afspraak maken met een adviseur. Van Thiel werkt sinds begin 2010 aan zijn matcher en website. Na een paar maanden stonden de eerste financiële adviezen online: artikelen die uitleggen wat een annuïteitenhypotheek is en wat banksparen betekent, of 'Vijf tips om een slecht pensioen te krijgen'. Dit jaar kwamen daar de 'matchers' bij. Door de artikelen lijkt [Eyeopen.nl](http://Eyeopen.nl) in de verte een beetje op een traditioneel nieuwsmedium dat ook over financiële producten en ontwikkelingen schrijft. Zo is het artikel 'Op zoek naar een hoge spaarrente' geschreven door Peter Verhaar, de oprichter van Alex Beleggersbank die ook columns schrijft, blogt en in tv-programma's als Pauw en Witteman wordt hij gevraagd naar zijn kijk op de economische crisis. Het idee online financieel advies te geven ontstond toen Van Thiel bij ING Bank Nederland werkte. 'Mensen doen het liefst zoveel mogelijk zelf en varen niet meer op het advies een specialist', legt hij uit. 'Driekwart van onze keuzes nemen we op basis van het advies van vrienden en kennissen.' Als directeur consumentenmarkt was Van Thiel betrokken bij de fusie van ING en de Postbank. De banktak van ING was in Nederland sterk in het midden- en kleinbedrijf, maar minder goed in het bereiken van particulieren. Internetbankieren stond in 2006 bij een van de grootste bank-verzekeraars ter wereld nog in de kinderschoenen. Bij de Postbank, onderdeel van ING, was het juist andersom: veel particulieren als klant, maar het advies als de zaken ingewikkeld werden kon beter. De Postbank ging op in ING Bank en Van Thiels strategie was eenvoudig: consumenten willen zoveel mogelijk zelf doen, behalve als het moeilijk wordt. Internetbankieren kreeg meer aandacht en Tim, het financiële huishoudboekje van ING werd in die jaren bedacht en gemaakt. Het idee om een online financiële vraagbaak te starten bleef liggen en Van Thiel nam eind 2009 ontslag en trok in januari 2010 zijn nieuwe kantoor in samen met zijn zakenpartner Rosali Waleson (50), die haar baan als commercieel directeur bij Alex Beleggersbank opgaf. 'We willen het financiële analfabetisme de wereld uithelpen', verklaart Van Thiel strijdvaardig, alsof hij een non-profitinstelling is gestart. 'TomTom geeft routeadvies, zo willen wij financieel routeadvies geven. Mensen denken liever niet na over geld, dat vinden ze te ingewikkeld. Maar ze hebben wel dromen en financiële problemen, willen reizen of met pensioen.' Intussen verdampt het vertrouwen in financiële instellingen, na aandelenlease-affaires, woekerpolissen, hoge bonussen en een financiële crisis. 'Iedereen zegt de klant centraal te stellen, maar het draait toch altijd om het verdienmodel', zegt Van Thiel. Zo laat een bank een klant gerust

rood staan op een betaalrekening en vraagt daarvoor een fikse rente, terwijl er voldoende saldo op een spaarrekening staat.' Van Thiel en zijn partner doen het natuurlijk ook niet voor niets en verdienen aan de bezoekers van de website: honderd euro als een gebruiker op basis van het advies een financieel product koopt of een afspraak maakt met een adviseur. Begin volgend jaar starten reclamecampagnes en komende zomer moet het bedrijf break-even draaien. Tot die tijd werken ze met geleend geld, investeerders zijn buiten de deur gehouden. Vanaf 1 januari 2013 gaan de adviezen ook geld kosten, want dan bestaat 'gratis' advies niet meer in de financiële sector. Zodra het zogeheten provisieverbod van kracht is, moeten financieel adviseurs hun adviezen in rekening brengen. Jarenlang is het de normaalste zaak van de wereld geweest dat een onafhankelijk adviseur 'gratis' advies gaf, en verdiende aan de provisie van de bank voor bijvoorbeeld elke afgesloten hypotheek of verzekering. 'Een hypotheekadvies gaat dan ongeveer drieduizend euro kosten. Bij drie of vier adviseurs langsgaan, wordt dan ineens heel erg duur.' De nieuwe regels waren een belangrijke reden om de 'matcher' te ontwikkelen. Van Thiel gaat zelf ook geld vragen voor zijn advies, maar zeker geen drieduizend euro. Zonder kantoren en adviseurs die klanten te woord staan, zijn de kosten van zijn website en algoritme een stuk lager. Op de vraag waarom consumenten hem en zijn algoritme kunnen vertrouwen, reageert hij verbaasd. 'We hebben alle vergunningen van de AFM. Rosali en ik zitten hier helemaal in, we hebben mooie banen opgegeven. We zijn volledig eigenaar, dat is best een risico. Onze eigen reputatie staat op het spel.'

**HOE WERKT DE DIGITALE 'HYPOTHEEKMATCHER'? De eerste stap is het invullen van een aantal persoonlijke vragen, zoals 'kom je geld tekort aan het einde van de maand' en 'heb je kinderen'? Op basis van de antwoorden, laat de website zien wat voor soort hypotheek 'anderen in jouw situatie' hebben gekozen. Een algoritme koppelt de gebruiker aan de beste hypotheekvorm. Daarna checkt de 'matcher' wat adviseurs aanraden en wat de meest geschikte hypotheekverstrekker is. Hiervoor heeft [Eyeopen.nl](http://Eyeopen.nl) de criteria van adviseurs verzameld. Uiteindelijk levert dat een top drie op. Voorlopig kan de gebruiker de hypotheek nog niet direct afsluiten, maar een gesprek met een adviseur regelen kan wel.**