

OPLEIDINGEN
AUTOMOTIVE

COMMUNICATIE
FINANCIERINGEN &
VERZEKERINGEN

Noorderpoort
Automotive

Inleiding

- Een gemiddelde nieuwe auto kost circa 20.000 euro.
- Een gemiddeld bruto jaarinkomen is circa 30.000 euro.

Wanneer je deze twee getallen vergelijkt, krijg je een idee hoe duur een auto eigenlijk is. Na woonuitgaven is autorijden de grootste kostenpost voor een normaal Nederlands gezin.

Het is dan ook duidelijk dat een auto voor de meeste mensen niet 'zomaar' te betalen is. Daarom wordt ongeveer tachtig procent van alle nieuwe privé-auto's geheel of gedeeltelijk gefinancierd. Financieringen zijn daarmee een belangrijk verkoopinstrument.

In dit dictaat leer je alles over financieringen: de soorten financieringen, de wettelijke regels en de rol van het BKR. Ook gaan we kijken hoe je financieringen verkoopt en hoe financieringen jou kunnen helpen om meer te verkopen.

Iedere auto in Nederland moet verzekerd zijn en jij kunt daar als verkoper voordelen mee behalen. We gaan daarom ook kijken welke verzekeringen er zijn en hoe je verzekeringen kunt verkopen. Verzekeringen kunnen jou helpen om meer auto's te verkopen.

Inhoudsopgave

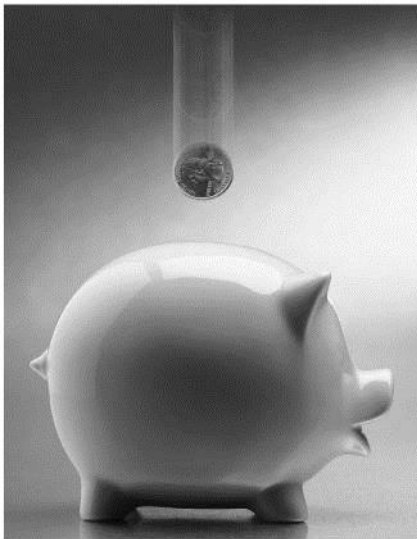
1 Financieringen	9
1.1 De markt	9
1.2 Soorten financieringen	10
1.2.1 Aflopend (geld)krediet	11
1.2.2 Persoonlijke lening	11
1.2.3 Aflopend goederenkrediet	13
1.3 Doorlopend krediet	15
1.4 Doorlopend hypotheekkrediet	17
Vragen hoofdstuk 1	18
2 Wet Financiële Toezicht (WFT)	21
2.1 Ongebonden bemiddelaar	21
2.2 Verbonden bemiddelaar	22
2.3 Lead-generator	22
2.4 Effectieve rente	23
2.5 Communicatieregels	24
Vragen hoofdstuk 2	26
3 Bureau Krediet Registratie (BKR):	27
3.1 Waarom centrale kredietregistratie?	27
3.2 BKR in de praktijk	27
3.3 Waarvoor dient BKR-informatie?	28
3.4 Wat registreert het BKR?	28
3.5 Achterstanden en codes	28
3.6 Informatie opvragen	28
Vragen hoofdstuk 3	29
4. Het verkopen van financieringen	31
4.1 Voordelen	31
4.2 Wanneer over financieringen beginnen?	31
4.3 Het isoleren van een bezwaar	32
4.4 Gegronnd of ongegronnd bezwaar?	32
4.5 Voorbeelden van bezwaren	34
4.5.1 Het maandbedrag is te hoog	34
4.5.2 Klant betaalt de auto contant	38
4.5.3 Klant gaat naar een (andere) bank	38
Vragen hoofdstuk 4	41

5 Verzekeringen	43
5.1 Voordelen	43
5.2 Wettelijke Aansprakelijkheid (WA)	44
5.3 Volledig casco (all-risk)	44
5.4 Beperkt casco (WA-plus)	44
5.5 Ongevallen-inzittendenverzekering	45
5.6 Schadeverzekering inzittenden	45
5.7 Verzekeringspremie	45
5.8 Bonus/malus	46
5.9 Eigen risico	47
5.10 Royementsverklaring	47
5.11 Verzekeringen en de Wet Financieel Toezicht	47
5.12 Het verkopen van verzekeringen	48
Vragen hoofdstuk 5	49

1 Financieringen

1.1 De markt

In veel gevallen zal iemand eerst moeten sparen om een auto te kunnen kopen.



Bij sparen wordt vooraf geld apart gezet om iets te kunnen kopen.

Lenen is in feite ook een vorm van sparen, het sparen gebeurt alleen achteraf. Bij lenen kan men direct al over een bepaald bedrag beschikken, waarbij wel gedurende een bepaalde periode achteraf gespaard zal moeten worden.

Diegene die bij lenen voor het geld zorgt, zal dat uiteraard doen om er beter van te worden. Hij zal dus een vergoeding willen hebben voor het lenen, de zogenoemde kredietvergoeding of rente.

Financiering is niet meer weg te denken en alles wijst erop dat dit alleen maar zal toenemen. Consumenten zijn gewend om te lenen voor het direct bevredigen van behoeften. In Nederland wordt dan ook verreweg het grootste deel (ongeveer tachtig procent!) van de nieuw verkochte auto's gefinancierd.

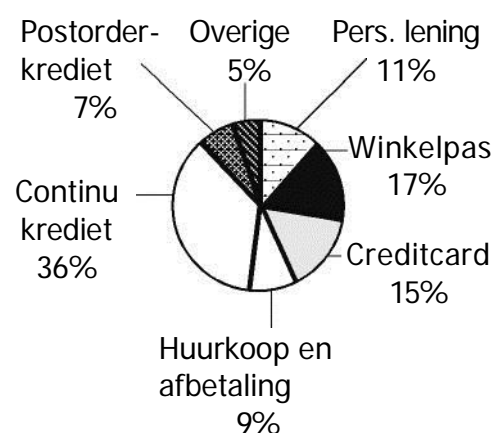
Financieringen verkopen is voor autobedrijven en verkopers niet alleen interessant vanwege de extra inkomsten, maar ook als hulpmiddel bij het creëren van klantentrouw (CRM). Financieringen maakt onderdeel uit van het one-stop-shoppingconcept: één adres waar de klant terecht kan voor alle zaken die met mobiliteit te maken hebben.

In de autobranche wordt ook veel gebruik gemaakt van leasing als financieringsvorm. Leasing wordt vooral toegepast in de zakelijke markt en wordt behandeld in een ander dictaat.

Consumptief krediet is een bankterm voor kredietvormen die worden gebruikt voor de aanschaf van goederen met beperkte houdbaarheid, zoals auto's en witgoed. De markt van het consumptieve krediet is in Nederland aan het groeien, de drempel om te lenen is blijkbaar voor veel mensen wat lager geworden. Hypotheken vallen buiten het consumptief krediet.

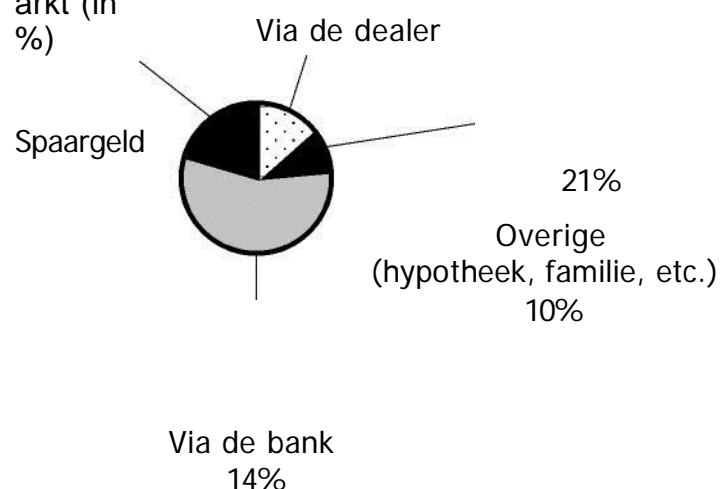
Consumptieve kredieten worden verstrekt door diverse instanties zoals banken en financieringsmaatschappijen, maar ook door postorderbedrijven, winkels en creditcardmaatschappijen. Een verdeling van de consumptieve kredieten over de verschillende kredietverstrekkers zie je hieronder.

Verdeling soorten krediet (in %)



Zoals in de inleiding al vermeld, wordt ongeveer tachtig procent van alle nieuwe auto's geheel of gedeeltelijk gefinancierd. Hieronder volgt een overzicht van de verdeling van de kredieten om auto's te kopen over de verschillende kredietverstrekkers.

Autofinancieringsmarkt (in %)



1.2 Soorten financieringen

Omdat niet alle mensen op dezelfde wijze kunnen en willen financieren, zijn er verschillende soorten financieringen ontwikkeld.

In sommige gevallen kan een klant zonder onderpand geld lenen bij een financieringsmaatschappij. Dan spreken we van een **geldkrediet**. Ook bestaat de mogelijkheid dat de bank of financieringsmaatschappij het geld niet aan de cliënt geeft, maar aan de leverancier van het product. Dan spreken we van een **goederenkrediet**.

Bij al deze vormen van geld lenen worden twee hoofdgroepen gehanteerd:

- aflopend krediet;
- doorlopend krediet.

Binnen deze hoofdgroepen zijn weer variaties mogelijk, vaak voorzien van een naam die de financier heeft bedacht.

1.2.1 Aflopend (geld)krediet

Bij het aflopende (geld)krediet krijgt de kredietnemer de gehele krediet som in handen. De looptijd en het voor de gehele looptijd geldende kredietvergoedingspercentage (rente) worden bij het sluiten van de overeenkomst vastgesteld. De looptijd en de rente kunnen in principe tijdens de looptijd van het krediet niet worden aangepast.

1.2.2 Persoonlijke lening

Een populaire vorm van aflopend geldkrediet is de Persoonlijke Lening, afgekort PL. Ongeveer twintig procent van de financieringen wordt als PL afgesloten. Het belangrijkste kenmerk van een PL is dat het krediet **niet objectgebonden** is. De hoogte van het krediet wordt vooral bepaald door de inkomsten en uitgaven van de klant.

De kredietnemer neemt met het tekenen van de overeenkomst de betalings plicht op zich om een vast maandelijks bedrag te gaan betalen. Dit bedrag bestaat uit een **rente-** en een **aflossingsdeel**. Het betreft altijd een **vast bedrag per maand**.

Aan het begin van de looptijd wordt nagenoeg niets afgelost. Het bedrag bestaat dan grotendeels uit rente. Doordat er een steeds groter deel van het krediet wordt afgelost, wordt het renteaandeel van het maandelijkse bedrag steeds kleiner. Het te betalen maandelijkse bedrag blijft echter tot aan het eind van de looptijd gelijk.

De looptijd van een PL is minimaal zes maanden en is meestal niet langer dan zes jaar (72 maanden). De kredietgevers hanteren tabellen waaruit het (maandelijkse) termijnbedrag kan worden afgelezen als de looptijd en de krediet som bekend zijn. In de tabel op de volgende bladzijde zie je een voorbeeld.

Krediet	12 mnd	24 mnd	36 mnd	48 mnd	60 mnd	72 mnd
€ 2.500	218,65	114,23	79,52	62,23	51,92	45,09
€ 3.000	262,38	137,08	95,42	74,68	62,30	54,10
€ 3.500	306,11	159,93	111,33	87,13	72,68	63,12
€ 4.000	349,84	182,77	127,23	99,57	83,07	72,14
€ 4.500	393,57	205,62	143,14	112,02	93,45	81,15
€ 5.000	437,30	228,46	159,04	124,47	103,83	90,17
€ 5.500	481,03	251,31	174,94	136,91	114,22	99,19
€ 6.000	524,76	274,16	190,85	149,36	124,60	108,21
€ 6.500	568,49	297,00	206,75	161,81	134,99	117,22
€ 7.000	612,22	319,85	222,66	174,25	145,37	126,24
€ 7.500	655,95	342,70	238,56	186,70	155,75	135,26
€ 8.000	699,68	365,54	254,46	199,15	166,14	144,27
€ 8.500	743,41	388,39	270,37	211,59	176,52	153,29
€ 9.000	787,14	411,24	286,27	224,04	186,90	162,31
€ 9.500	830,87	434,08	302,18	236,49	197,29	171,33
€ 10.000	874,60	456,93	318,08	248,93	207,67	180,34
€ 11.000	962,06	502,62	349,89	273,83	228,44	198,38
€ 12.000	1049,52	548,31	381,70	298,72	249,20	216,41
€ 13.000	1136,98	594,01	413,50	323,62	269,97	234,45
€ 14.000	1224,44	639,70	445,31	348,51	290,74	252,48
€ 15.000	1311,90	685,39	477,12	373,40	311,50	270,52
€ 16.000	1399,36	731,09	508,93	398,30	332,27	288,55
€ 17.000	1486,82	776,78	540,74	423,19	353,04	306,58
€ 18.000	1574,28	822,47	572,54	448,08	373,81	324,62
€ 19.000	1661,73	868,17	604,35	472,98	394,57	342,65
€ 20.000	1749,19	913,86	636,16	497,87	415,34	360,69
€ 21.000	1836,65	959,55	667,97	522,76	436,11	378,72
€ 22.000	1924,11	1005,24	699,78	547,66	456,87	396,76
€ 23.000	2011,57	1050,94	731,58	572,55	477,64	414,79
€ 24.000	2099,03	1096,63	763,39	597,44	498,41	432,82
€ 25.000	2186,49	1142,32	795,20	622,34	519,17	450,86
€ 26.000	2273,95	1188,02	827,01	647,23	539,94	468,89
€ 27.000	2361,41	1233,71	858,82	672,12	560,71	486,93
€ 28.000	2448,87	1279,40	890,62	697,02	581,48	504,96
€ 29.000	2536,33	1325,09	922,43	721,91	602,24	523,00
€ 30.000	2623,79	1370,79	954,24	746,80	623,01	541,03
€ 31.000	2711,25	1416,48	986,05	771,70	643,78	559,07
€ 32.000	2798,71	1462,17	1017,86	796,59	664,54	577,10
€ 33.000	2886,17	1507,87	1049,66	821,49	685,31	595,13
€ 34.000	2973,63	1553,56	1081,47	846,38	706,08	613,17
€ 35.000	3061,09	1599,25	1113,28	871,27	726,84	631,20
€ 36.000	3148,55	1644,94	1145,09	896,17	747,61	649,24
€ 37.000	3236,01	1690,64	1176,90	921,06	768,38	667,27
€ 38.000	3323,47	1736,33	1208,70	945,95	789,15	685,31
€ 39.000	3410,93	1782,02	1240,51	970,85	809,91	703,34
€ 40.000	3498,39	1827,72	1272,32	995,74	830,68	721,37

Voorbeeld

Een persoonlijke lening met een krediet som van € 20.000,- en een looptijd van 60 maanden heeft een maandelijks termijnbedrag van € 415,34.

Naast deze tabellen op papier biedt iedere financier natuurlijk mogelijkheden om online de juiste maandtermijnen te berekenen.

1.2.3 Aflopend goederenkrediet

Bij het aflopend goederenkrediet kennen we twee vormen:

- huurkoop;
- particuliere lease.

Huurkoop

Huurkoop is een vorm van lenen die **wel objectgebonden** is. Dit betekent dat de hoogte van het krediet wordt bepaald door de aanschafprijs van het object (bijvoorbeeld de auto).

De koper wordt bij huurkoop niet volledig eigenaar van de auto, maar wel **economisch eigenaar**. Op een later tijdstip wordt hij volledig (juridisch) eigenaar: na het betalen van het laatste termijnbedrag.

Huurkoop is vrijwel altijd een contract met drie partijen: de huurkoper, de leverancier en de financieringsmaatschappij.

De auto wordt bij huurkoop onder eigendomsvoorbehoud verkocht aan de klant. De financieringsmaatschappij betaalt vervolgens de auto (eventueel gedeeltelijk) en wordt eigenaar van de auto. De klant moet het geleende bedrag aan de financieringsmaatschappij terugbetalen. Wanneer de klant zijn verplichtingen niet kan nakomen, heeft de financieringsmaatschappij verhaalrecht op de auto.

Bij huurkoop is de auto de zekerheidsstelling (het onderpand).

Particuliere leasing

Particuliere leasing is een kredietvorm op basis van huurkoop, waarbij de klant een vast bedrag leent. Dat kan het totale aankoopbedrag zijn of een gedeelte daarvan (als de klant bijvoorbeeld een andere auto inruilt).

De klant betaalt het geleende bedrag in gelijke maandelijks termijnen terug, vermeerderd met rente, net als bij andere kredieten. Hij betaalt een vast termijnbedrag over een vooraf afgesproken looptijd. De rente blijft onveranderd tijdens de looptijd van het krediet. Als de klant dat wil, kunnen er ook service-elementen worden meegefinancierd (bijvoorbeeld het onderhoud, verzekering en de houderschapsbelasting).

Gedurende de looptijd van de particuliere leasing is de klant ook hier **economisch eigenaar**. Hij wordt pas juridisch eigenaar na betaling van de laatste termijn.

Particuliere leasing is dus huurkoop, uitgebreid met servicecomponenten.

Slottermijn

Bij zowel huurkoop als particuliere leasing is de laatste betaling vaak een hoger bedrag dan de normale maandtermijnen. Dit noemen we de **slottermijn**.



Het is de bedoeling dat de klant de slottermijn aan het eind van de looptijd in één keer betaalt (of opnieuw financiert). Om de maandtermijnen laag te houden, komt het steeds vaker voor dat de (afgesproken) restwaarde van de auto als slottermijn gekozen wordt. Op die manier hoeft alleen de werkelijke afschrijving ingelost te worden. Aan het eind van de looptijd kan de klant dan:

- 1 in de auto blijven rijden en de slottermijn in een keer inlossen;
- 2 de slottermijn doorfinancieren;
- 3 een andere auto kopen en met de inruilprijs de slottermijn inlossen.

Met de factoren uit onderstaande tabel kan het termijnbedrag en de slottermijn voor zowel huurkoop als particuliere lease worden berekend.

Rekenfactoren		
Looptijd in maanden	Rentefactor	Slottermijn
12	0,08746	0,00751
18	0,05961	0,00751
24	0,04569	0,00751
30	0,03736	0,00751
36	0,03181	0,00751
42	0,02785	0,00751
48	0,02489	0,00751
54	0,02260	0,00751
60	0,02077	0,00751
66	0,01927	0,00751
72	0,01803	0,00751

Voorbeeld

Aanschafprijs van een auto € 10.100,-
Slottermijn (geschatte restwaarde van de auto) € 5.000,- De
looptijd is 36 maanden

Kredietbedrag € 10.100,-

Af te lossen bedrag: € 10.100 – € 5.000 = € 5.100,-

Berekening termijnbedrag per maand:

Slottermijn 5.000 x 0,00751 = € 37,55
Af te lossen bedrag 5.100 x 0,03181 = € 162,23

Termijnbedrag per maand = € 199,78

1.3 Doorlopend krediet



Bij een doorlopend krediet (ook wel continu krediet genoemd) heeft de kredietnemer de mogelijkheid om tot een bepaald limietbedrag geldbedragen op te nemen en deze te gebruiken voor goederen en/of diensten. Dat betekent ook dat afgeloste bedragen dus weer opnieuw kunnen worden opgenomen. Het lijkt veel op een bankrekening waar je tot aan de limiet rood op mag staan.

Tijdens de looptijd kan de rente wijzigen. De rente wordt per maand berekend over het uitstaande saldo.

Iedere maand wordt er een bedrag geïncasseerd van de rekening van de kredietnemer. Dit maandbedrag ligt meestal tussen de 1 en 3 procent van de limiet, of van het uitstaande saldo. Daarbij bestaan dan ook twee varianten, te weten:

- vast doorlopend krediet;
- variabel doorlopend krediet.

Bij een vast doorlopend krediet is het maandelijks te betalen bedrag een bepaald percentage van de kredietlimiet. Het termijnbedrag blijft gedurende de gehele looptijd gelijk, meestal 1 of 2 procent van de kredietlimiet.

Voorbeeld

Vast doorlopend krediet, limiet G 10.000, termijnbedrag 2 procent.

De klant betaalt iedere maand 2 procent van het limietbedrag, ook al heeft hij bijvoorbeeld maar € 3.000 opgenomen.

Dus dat is 2 procent van € 10.000,- : € 200,- per maand

Bij een variabel doorlopend krediet is het maandelijks te betalen bedrag een vast percentage van het uitstaande saldo. Het termijnbedrag wordt dus berekend op basis van de uitstaande schuld. Het bedraagt gewoonlijk 2 tot 3 procent hiervan. Het termijnbedrag zal dus elke maand anders zijn, afhankelijk van het ingeloste bedrag en eventuele opnames.

Voorbeeld

Variabel doorlopend krediet, limiet C 10.000,-, termijnbedrag 2 procent.

De klant betaalt iedere maand 2 procent van het uitstaande saldo.

Als hij bijvoorbeeld een bedrag van C 3.400 open heeft staan, betaalt hij die maand 2 procent van C 3.400, dus C 68,-

De kredietlimiet van een doorlopend krediet wordt gebaseerd op de inkomsten en uitgaven van de klant.

Een doorlopend krediet kent in principe geen vaste looptijd. Rentewijzigingen hebben geen invloed op de maandelijkse aflossing, wel op de looptijd.

Omdat de looptijd sterk kan variëren, wordt vanaf een bepaalde leeftijd van de klant, meestal vanaf 65 jaar, de limiet periodiek teruggebracht.

Onderstaande tabel laat zien dat een hogere termijn voor een kortere looptijd zorgt.

Krediet-limiet	Termijnbedrag 2,0% van kredietlimiet	Theoretische looptijd in maanden	Termijnbedrag 2,5% van kredietlimiet	Theoretische looptijd in maanden	Termijnbedrag 1,5% van kredietlimiet	Theoretische looptijd in maanden
C 2.500	50,00	63	62,50	48	37,50	93
C 3.000	60,00	63	75,00	48	45,00	93
C 3.500	70,00	63	87,50	48	52,50	93
C 4.000	80,00	63	100,00	48	60,00	93
C 4.500	90,00	63	112,50	48	67,50	93
C 5.000	100,00	63	125,00	48	75,00	93
C 5.500	110,00	63	137,50	48	82,50	93
C 6.000	120,00	63	150,00	48	90,00	93
C 6.500	130,00	63	162,50	48	97,50	93
C 7.000	140,00	63	175,00	48	105,00	93
C 7.500	150,00	63	187,50	48	112,50	93
C 8.000	160,00	63	200,00	48	120,00	93
C 8.500	170,00	63	212,50	48	127,50	93
C 9.000	180,00	63	225,00	48	135,00	93
C 9.500	190,00	63	237,50	48	142,50	93
C 10.000	200,00	63	250,00	48	150,00	93
C 11.000	220,00	63	275,00	48	165,00	93
C 12.000	240,00	63	300,00	48	180,00	93
C 13.000	260,00	63	325,00	48	195,00	93
C 14.000	280,00	63	350,00	48	210,00	93
C 15.000	300,00	63	375,00	48	225,00	93
C 16.000	320,00	63	400,00	48	240,00	93
C 17.000	340,00	63	425,00	48	255,00	93
C 18.000	360,00	63	450,00	48	270,00	93
C 19.000	380,00	63	475,00	48	285,00	93
C 20.000	400,00	63	500,00	48	300,00	93

Krediet- limiet	Termijnbedrag 2,0% van kredietlimiet	Theoretische looptijd in maanden	Termijnbedrag 2,5% van kredietlimiet	Theoretische looptijd in maanden	Termijnbedrag 1,5% van kredietlimiet	Theoretische looptijd in maanden
21.000	420,00	63	525,00	48	315,00	93
22.000	440,00	63	550,00	48	330,00	93
23.000	460,00	63	575,00	48	345,00	93
24.000	480,00	63	600,00	48	360,00	93
25.000	500,00	63	625,00	48	375,00	93
26.000	520,00	63	650,00	48	390,00	93
27.000	540,00	63	675,00	48	405,00	93
28.000	560,00	63	700,00	48	420,00	93
29.000	580,00	63	725,00	48	435,00	93
30.000	600,00	63	750,00	48	450,00	93
31.000	620,00	63	775,00	48	465,00	93
32.000	640,00	63	800,00	48	480,00	93
33.000	660,00	63	825,00	48	495,00	93
34.000	680,00	63	850,00	48	510,00	93
35.000	700,00	63	875,00	48	525,00	93
36.000	720,00	63	900,00	48	540,00	93
37.000	740,00	63	925,00	48	555,00	93
38.000	760,00	63	950,00	48	570,00	93
39.000	780,00	63	975,00	48	585,00	93
40.000	800,00	63	1000,00	48	600,00	93

1.4 Doorlopend hypotheekkrediet



Het doorlopend hypotheekkrediet is een doorlopend krediet met het koophuis van de klant als onderpand. De overwaarde van het eigen huis (verschil tussen de werkelijke en gefinancierde waarde) wordt hiervoor gebruikt. Aangezien het eigen huis als onderpand dient, is de rente van deze kredietvorm lager dan andere kredietvormen (grotere zekerheid dat de financier zijn geld terugkrijgt).

Omdat hier de eigen woning als onderpand gebruikt wordt (het betreft een hypotheek), dient de woning meestal getaxeerd te worden en dient de hypotheekakte door een notaris opgesteld te zijn. Dit brengt extra kosten met zich mee.

Vragen hoofdstuk 1

1 Waarom lenen mensen steeds vaker geld om een auto te kopen in plaats van ervoor te sparen?

2 Door wie worden consumptieve kredieten verstrekt?

3 Wat is de populairste kredietsoort? En waarom?

4 Wat is precies het verschil tussen een geldkrediet en goederenkrediet?

5 Wat zijn de kenmerken van een aflopend (geld)krediet?

6 Hoe wordt een persoonlijke lening afgelost?

7 Kan een persoonlijke lening vervroegd afgelost worden? En zo ja, hoe?

8 Wat zijn de kenmerken van een huurkoop? Wie is in eerste instantie economisch eigenaar als het om een auto gaat?

9 Wat houdt particuliere leasing precies in?

10 Wat zijn de verschillen tussen een vast en een variabel doorlopend krediet?

11 Iemand wil een doorlopend krediet van € 22.500,-. Hij kan maximaal € 475,- per maand aflossen. Bepaal met behulp van de tabel de theoretische looptijd van deze financiering.

12 Waarom is de rente van een doorlopend hypotheekkrediet lager dan van een vast doorlopend krediet?

2 Wet Financiële Dienstverlening (WFT)

Vanaf 1 januari 2006 is de Wet Financiële Toezicht (WFT) van kracht. Deze wet moet ervoor zorgen dat de kwaliteit van de dienstverlening op gebied van financieringen goed is. Het staat onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De wet is met name gericht op (financiële) bescherming van de consument.

In de WFT zijn richtlijnen opgenomen op het gebied van:

- deskundigheid in de advisering van de consument;
- integriteit van de aanbieders van financiële producten;
- informatieverstrekking over de aangeboden financiële producten;
- financiële en juridische zekerheden;
- bedrijfsvoering van de aanbieder van financiële producten.

Voor autobedrijven heeft deze nieuwe wet nogal wat consequenties gehad met betrekking tot het aanbieden van financieringen aan de consument. Vooral omdat de wet eist dat financiële producten aantoonbaar op een deskundige manier worden geadviseerd. Dat houdt in dat een financiële dienstverlener moet voldoen aan eisen met betrekking tot opleiding, deskundigheid, bedrijfsvoering, administratie en informatievoorziening.

Als autobedrijf zijn er een aantal keuzes die gemaakt kunnen worden in de manier waarop financieringen worden aangeboden. Dat kan als:

- ongebonden bemiddelaar;
- verbonden bemiddelaar;
- lead-generator.

2.1 Ongebonden bemiddelaar

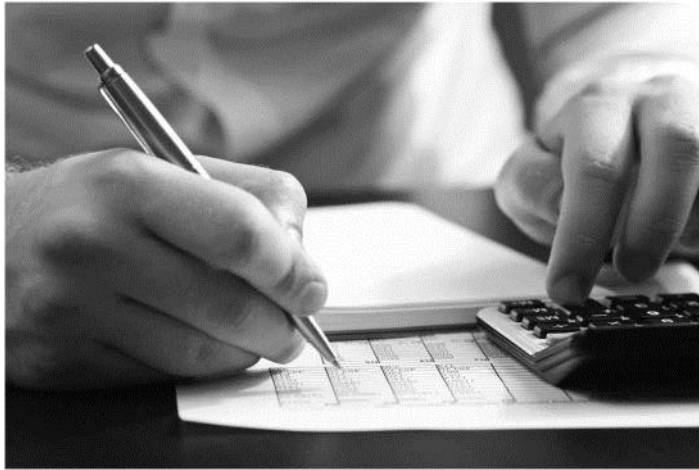
Als ongebonden bemiddelaar vraag je zelf een vergunning aan bij de Autoriteit Financiële Markten om klanten te mogen adviseren. Je bent dan ook zelf verantwoordelijk voor alle voorwaarden die de WFT stelt aan het adviseren over financieringsproducten.

Voordeel hiervan is dat je zelfstandigheid hebt als adviseur en de vrijheid krijgt om producten van meerdere maatschappijen aan te bieden. Daar staat echter wel tegenover dat je zorg moet dragen voor een bedrijfsvoering die aan alle eisen van de AFM voldoet, zoals:

- verantwoordelijkheid voor deskundigheid van personeel (diploma's, opleidingen);
- zelf een vergunning aanvragen en voldoen aan alle eisen uit de WFT;
- zorgplicht; je moet een klantenprofiel vastleggen en een klachtenprocedure instellen.

De gestelde eisen liggen zó hoog dat het als autobedrijf bijna niet haalbaar is om de investering in geld en tijd terug te verdienen.

2.2 Verbonden bemiddelaar



Als verbonden bemiddelaar adviseer je klanten, waarbij je verbonden bent aan één financieringsmaatschappij per productsoort. Je tekent daarvoor een speciale Verbonden Bemiddelingsovereenkomst. Dit heeft als belangrijkste pluspunt dat je werkt onder de vlag van die financieringsmaatschappij, maar dat betekent wel dat je beperkt wordt tot de producten van deze financieringsmaatschappij.

Het voordeel van een Verbonden Bemiddelaarschap is dat je advies mag geven over de financieringsproducten aan de klant en je kunt deze producten actief inzetten tijdens het verkoopgesprek. Voor de AFM/WFT werk je onder verantwoordelijkheid van de financieringsmaatschappij waarmee je een verbond bent aangegaan. Deze maatschappij moet zorgdragen voor opleiding, zorgplicht, deskundigheid, enzovoort.

Het nadeel van een verbonden bemiddelaarschap is dat je een aanvraag alleen mag indienen bij de betreffende maatschappij en dat je dus ook alleen gebruik kunt maken van de producten van die maatschappij.

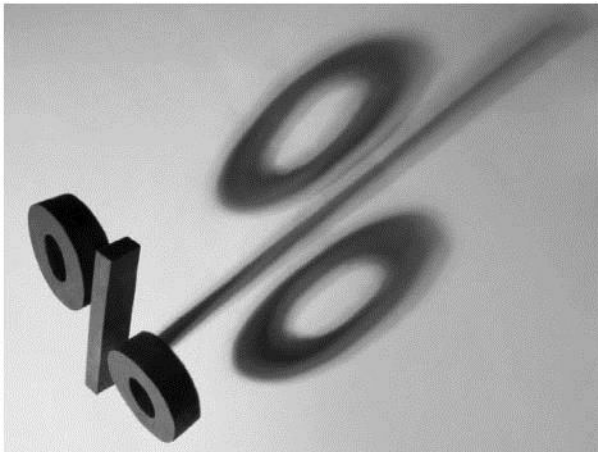
Het is toegestaan om per 'productsoort' gebruik te maken van een andere financieringsmaatschappij. Als een dealer bijvoorbeeld diverse merken in huis heeft, mag hij voor ieder merk een eigen financier kiezen die de nieuwe auto's van dat merk financiert. Daarnaast mag hij nog een andere financieringsmaatschappij kiezen voor de 'productsoort' gebruikte auto's.

2.3 Lead-generator

Als lead-generator adviseer je de klanten niet, maar breng je ze in contact met een financieringsmaatschappij. Je sluit met de financieringsmaatschappij een zogenaamde 'lead-overeenkomst', waarin de voorwaarden van de samenwerking worden vastgelegd.

Het voordeel hiervan is dat je wel een 'lead-fee' ontvangt en toch maar weinig administratie hebt. Je hebt zelf geen vergunning nodig, want je geeft immers geen advies. Je kunt leads bij verschillende maatschappijen onderbrengen. Nadeel is dat je vertrouwen zult moeten hebben in het deskundige advies van de medewerkers van de financieringsmaatschappij, omdat je zelf niet actief de klant mag adviseren. Daarmee ontstaat ook meteen een dilemma: is het een exclusieve klant van het autobedrijf, van de financieringsmaatschappij of van allebei?

2.4 Effectieve rente



Het effectieve kredietvergoedingspercentage of effectieve rente is een uniforme prijsaanduiding voor consumptieve leningen. Het effectieve rentepercentage is hoger dan de zogenoemde nominale rente, doordat de maandtermijnen aan het einde van de maand betaald worden.

Voorbeeld

De maandtermijn over de maand maart wordt pas **eind** maart betaald.

De nominale rente is het rentepercentage dat gerekend zou worden als er vooraf betaald wordt, zoals bij zakelijke leasing. (De maandtermijn over de maand maart wordt dan dus **begin** maart betaald.)

De effectieve rente is een rentepercentage waarin **alle** kosten van het krediet zijn opgenomen en is opgebouwd uit de volgende componenten:

- de marktrente (basisrente waar de financieringsmaatschappij geld voor 'inkoopt');
- kosten voor het verstrekken en administreren van het krediet;
- de provisie die aan de bemiddelaar wordt betaald;
- dekking van het overlijdensrisico (vaak is overlijdensrisicoverzekering gratis opgenomen);
- winstpercentage voor de kredietgever.

Door de effectieve kredietvergoeding in een percentage op jaarbasis uit te drukken, kan de consument een goede vergelijking maken tussen verschillende aanbiedingen. Het geeft informatie over de tariefstelling van een krediet. Het zegt echter niet alles over de werkelijke kosten die aan een lening verbonden zijn, omdat deze kosten bijvoorbeeld hoger zijn als er voor een langere looptijd of hogere slottermijn wordt gekozen.

Voorbeeld

Stel dat iemand een krediet afsluit van € 5.000,-.

De lening loopt over 36 maanden.

Het maandbedrag is € 175,-.

- De klant betaalt dus $36 \times € 175,- = € 6.300,-$ terug;
- De kredietvergoeding bedraagt dus € 1.300,-;
- Per jaar betaalt de klant $(€ 1.300,-/3) = € 433,33$ als kredietvergoeding;
- Dit is 8,7 procent van de geleende € 5.000,-.

Dit is niet de effectieve rente!

Waarom niet? In het maandbedrag zit een gedeelte voor aflossing. Na bijvoorbeeld een jaar staat er dus geen € 5.000,- meer open, maar een lager bedrag omdat er afgelost is. In het derde jaar loopt de 'schuld' zelfs terug tot € 0,- terwijl nog wel de volle kredietvergoeding moet worden betaald!

Reken bij het verkopen van een krediet dus nooit op deze manier het effectieve rentepercentage uit. Het werkelijke effectieve rentepercentage in dit voorbeeld is 16,8 procent.

Ter bescherming van de kredietnemer schrijft de wet een maximum rentepercentage voor. Een lager percentage is altijd toegestaan.

2.5 Communicatieregels

Een van de belangrijkste doelstellingen van de WFT is goede en duidelijke informatievoorziening voor de consument. Daarom moet in een advertentie waarin een maandtermijn wordt genoemd, uitleg worden gegeven hoe deze maandtermijn tot stand is gekomen. Hierbij moeten de volgende zaken duidelijk aangegeven worden:

- de krediet som;
- het effectieve kredietvergoedingspercentage per jaar;
- maandtermijn;
- totale prijs van het krediet;
- looptijd.

Ook is het verplicht om een alternatieve berekening te vermelden met andere kredietbedragen of een andere looptijd.

Verder is iedere financieringsmaatschappij verplicht om op aanvraag een prospectus ter hand te stellen. Daarin moeten voorbeelden staan van vervroegde inlossing en minstens twee voorbeelden van de acceptatienormen. Op juridisch gebied moeten de prospectussen de belangrijkste rechten en plichten van de kredietnemer vermelden. Dit betreft vooral zaken als het recht op vervroegde aflossingen, gevolgen van wanbetalingen en de kredietaanvraag bij het BKR (Bureau Krediet Registratie).

Verdere regels zijn onder andere:

- de aanbieders van krediet mogen in reclameteksten geen toespelingen maken op de hoogte van de kredietsom, die geleend zou kunnen worden;
- in reclameteksten mag ook niet worden vermeld dat eventuele leningen die de kredietvrager elders heeft, bij de behandeling van een nieuwe kredietaanvraag geen bezwaar zijn;
- in reclame-uitingen mag ook niet worden geschreven over de snelheid waarmee over een kredietaanvraag kan worden beslist;
- er dient vermeld te worden dat er getoetst gaat worden bij het BKR;
- er dient vermeld te worden namens welke financieringsmaatschappij men bemiddelt.

Vragen hoofdstuk 2

1 Wat is het doel van de WFT?

2 Wat zijn de voor- en nadelen van een verbonden bemiddelaarschap ten opzichte van een lead-generator?

3 Wat is het verschil tussen nominale rente en effectieve rente?

4 Wat wordt er verstaan onder effectieve rente?

5 Wat moet er volgens de WFT duidelijk vermeld staan in een financieringsprospectus?

6 In hoeverre mag een kredietverstrekker zelf bepalen welke rente hij rekent?

3 Bureau Krediet Registratie (BKR):

De doelstelling van het BKR is 'het bevorderen van een maatschappelijk verantwoorde dienstverlening op financieel terrein'. Dat werkt twee kanten op. Enerzijds probeert BKR de risico's voor kredietverleners te beperken, anderzijds helpt het bureau voorkomen dat mensen te veel financiële verplichtingen aangaan.

Dit gebeurt door centrale registratie van alle kredietverplichtingen. Belangrijk is dat het gaat om alle contracten en dus niet alleen om de probleemgevallen. Wanneer iemand een kredietovereenkomst aangaat met een van de aangesloten instellingen dan komt dat in het bestand te staan. Naast de centrale kredietregistratie is het BKR actief bezig met fraudepreventie. Bedrijven en instellingen kunnen via het BKR nagaan of identiteitsbewijzen geldig zijn.

3.1 Waarom centrale kredietregistratie?

In de jaren zestig nam de kredietverlening sterk toe. Dit leidde in sommige gevallen tot financiële problemen. Voor zowel de kredietverlener als de consument was dit vervelend en ongewenst. Om dergelijke situaties zoveel mogelijk te voorkomen, werd in 1965 de Stichting Bureau Krediet Registratie opgericht. De kredietregistratie heeft inmiddels een wettelijke basis gekregen in de Wet Financiële Dienstverlening (WFT). Deze wet verplicht bedrijfsmatige kredietverleners zich aan te sluiten bij het BKR.

3.2 BKR in de praktijk

Het vastleggen van alle kredietgegevens gebeurt in opdracht van de deelnemers. In het bestand staan verschillende kredietsoorten zoals persoonlijke leningen, doorlopende kredieten en uitgestelde betalingen, maar ook winkelpassen, telefoonkredieten, creditcards en postorderkredieten worden geregistreerd. Hypotheken worden op dit moment pas geregistreerd wanneer er sprake is van een achterstand van meer dan 120 dagen. De aangesloten instellingen mogen niet alleen maar informatie opvragen, ze moeten ook verplicht alle nieuwe contracten aanmelden. Hetzelfde geldt voor aanvullingen, afmeldingen en eventuele achterstanden. De kredietverleners dienen er voor te zorgen dat hun eigen gegevens bij BKR kloppen.

3.3 Waarvoor dient BKR-informatie?

Als een kredietverlener een krediet wil verstrekken, is hij verplicht de gegevens van de aanvrager bij het BKR op te vragen. De kredietinformatie biedt een overzicht van lopende en afgelopen verplichtingen. Ook is zichtbaar of er sprake is (geweest) van betalingsachterstanden.

Een geldverstrekker beoordeelt een kredietaanvraag onder meer op basis van de BKR-gegevens, maar ook andere gegevens, zoals de hoogte van het inkomen, spelen natuurlijk mee.

BKR geeft geen oordeel over de kredietwaardigheid. Dat is aan de kredietverlener zelf.

3.4 Wat registreert het BKR?

Het BKR registreert alleen kredieten verstrekt aan natuurlijke personen.

Kredietverlening aan bedrijven wordt dus niet vastgelegd. Uitsluitend gegevens die voor de kredietverlening van belang zijn, worden vastgelegd.

Dit zijn NAW-gegevens, geboortedatum en de kredietgegevens, daarnaast het contract- of limietbedrag, de eerste en laatste aflossingsmaand en de kredietsoort. Wanneer een contract is beëindigd, blijft het nog vijf jaar zichtbaar. Kredietverleners krijgen zo inzicht in het betalingsgedrag.

3.5 Achterstanden en codes

Kredietverleners zijn verplicht achterstanden te melden. De contractant krijgt dan een achterstandsmelding die aan gegeven wordt met een code. Vandaar de term 'BKR-codering'. Ook is er een zogenaamde herstelcode (H-code) waarmee zichtbaar wordt wanneer de betalingsachterstand is ingelopen. Een BKR-codering blijft nadat de achterstand is ingelopen nog vijf jaar zichtbaar.

Tip

Het afsluiten van een lening of hypotheek wordt heel lastig als je een BKR-codering hebt (gehad). Zorg ervoor dat het jou niet overkomt!

3.6 Informatie opvragen

Alleen deelnemers hebben toegang tot de BKR-informatie. Deelnemers zijn wettelijk verplicht informatie op te vragen (een toetsing te verrichten) wanneer ze overwegen krediet te verstrekken.

Ook kun je zelf informatie opvragen over jouw eigen registratie met een aanvraagformulier.

Vragen hoofdstuk 3

1 Waarom is het BKR in 1965 opgericht?

2 In hoeverre worden hypotheeklen ook geregistreerd bij het BKR?

3 Wat betekent een zogenaamde H-code bij het BKR?

4 Wanneer moeten kredietverleners BKR-informatie raadplegen?

5 Hoe kunnen personen hun eigen BKR-gegevens inzien?

6 Wie bepaalt of iemand in aanmerking komt voor een financiering?

4 Het verkopen van financieringen

Financieringen verkopen hoort bij het verkopen van auto's, want de financiering hoort bij de auto! Daarnaast heeft het verkopen van financieringen duidelijke voordelen voor jou, voor jouw bedrijf en voor de klant. Je zou het verkopen van financieringen net zo logisch moeten vinden als het verkopen van een set lichtmetalen velgen of een radio.

4.1 Voordelen

Vanuit het standpunt van de dealer:

- verhoogt de controle op de verkoopsituatie;
- levert meer klantinformatie op (CRM);
- helpt bij het verkopen van meer auto's;
- helpt bij het verkopen van duurdere auto's;
- levert de dealer extra winst (provisie) op.

Vanuit het standpunt van de verkoper:

- schept extra kansen om een koop af te sluiten;
- geeft je de mogelijkheid om je als totaaladviseur te profileren;
- vermindert de kans dat een ander de klant negatief beïnvloedt;
- mogelijkheid tot extra verdiensten.

Vanuit het standpunt van de klant:

- gemakkelijk buiten kantooruren geld lenen;
- spaart tijd (alles in één keer geregeld);
- vertrouwen in de professionele serviceverlening door de dealer;
- houdt de financiering vertrouwelijk, want er zijn minder mensen bij betrokken;
- de dealer 'helpt' de klant in plaats dat hij hem naar een ander laat gaan voor het geld. Vaak heeft de dealer ook actietarieven.

4.2 Wanneer over financieringen beginnen?

Om op het juiste tijdstip en op de juiste manier een financiering te verkopen dienen er een aantal basisregels in acht genomen te worden.

- 1 Zorg voor genoeg kennis om met zelfvertrouwen over financieringen te kunnen en durven praten. (Volg een training!)
- 2 Wees natuurlijk. Laat de klant merken dat financieren normaal is. (Zo'n 80 procent van de nieuwe auto's wordt geheel of gedeeltelijk gefinancierd!)
- 3 Straal vertrouwen uit zodat de klant het gevoel krijgt dat de financiering van zijn auto in goede handen is. (Maak oogcontact!)
- 4 Let goed op de emoties van de klant.

- 5 Let goed op de lichaamstaal van de klant.
- 6 Als de klant niet goed op de introductie reageert, laat het onderwerp financiering dan rusten en kom er later op terug.

Er bestaat geen vaste regel over het beste tijdstip in een verkoopgesprek om over financiering te praten. Je moet zelf aanvoelen wanneer het juiste moment daar is. Het belangrijkste is echter:

4.3 Het isoleren van een bezwaar

Als de financiering ter sprake is gebracht, zal de klant meestal reageren met één of meer [bezwaren](#). Net zoals bij het verkopen van de auto kun je je daarop voorbereiden. Je zult best een keer met een mond vol tanden staan, maar na een aantal financieringen gebeurt je dat niet meer: oefening baart kunst!

Soms heb je een bezwaar van de klant opgelost en dan word je geconfronteerd met het volgende bezwaar. Dan is het verstandig om het bezwaar eerst te isoleren.

Dit kan als volgt:

'Is er, *afgezien* van de hoogte van het maandbedrag, *nog een andere reden* waarom u deze financiering niet wilt?'

'*Stel dat* wij uit het prijsbezwaar komen, kunnen we dan vandaag zaken doen?'

De klant zal nu 'al zijn kaarten op tafel te leggen', zodat je de aandacht kunt richten op het omzetten van de genoemde bezwaren, zonder dat je steeds verrast wordt door weer een nieuw bezwaar.

4.4 Gegrond of ongegrond bezwaar?

Als je een bezwaar geïsoleerd hebt, ga je beoordelen of het bezwaar **gegrond** of **ongegrond** is.

Gegronde bezwaren

Om een gegrond bezwaar kun je niet heen. Je moet een gegrond bezwaar omvormen voordat je met het verkoopgesprek door kunt gaan.

Een voorbeeld:

'*Uw maandtermijnen komen boven mijn budget uit.*'

Ongegronde bezwaren

Ongegronde bezwaren zijn vaak uitvluchten. De klant is bang om zich te binden.

Voorbeelden

'*Ik hoef bij uw collega verderop veel minder te betalen.*' '*Ik moet eerst met m'n vrouw overleggen.*'

Verder wordt een uitvlucht vaak als vraag gesteld.

Aan de hand van het volgende voorbeeld zullen we de oplossing behandelen. *'Ik vind het maandbedrag te hoog voor deze auto, kan het niet lager?'*

'Dit is absoluut een scherp maandbedrag en daar kunt u uw voordeel mee doen. Wanneer zou u het liefste willen gaan rijden? Volgende week of liever een weekje later?'

Als het bezwaar nu niet terugkomt, dan was het een ongegrond bezwaar. Als het bezwaar wel terugkomt in een andere vorm of andere bewoordingen, kan het nog steeds een ongegrond bezwaar zijn.

Om er achter te komen of we met een gegrond of ongegrond bezwaar te maken hebben, moeten we dus doorvragen, doorvragen, doorvragen.

'Ik ben blij dat u het een scherp maandbedrag vindt, maar voor mij is het veel te hoog.'

'Het maandbedrag te hoog?'

Als het bezwaar nu verandert, dan was het een ongegrond bezwaar. Als hetzelfde bezwaar echter terugkomt, is het een gegrond bezwaar.

Vervolgens zoek je uit waarom de klant het bezwaar als een bezwaar ziet.

'Waarschijnlijk heeft u een reden om er zo over te denken, zou u mij willen vertellen wat die reden is?'

Luister en kijk hierbij goed naar de lichaamstaal van de klant en val hem niet in de rede. Soms geeft de klant zelf antwoord op zijn bezwaar en kun je het verkoopgesprek afsluiten. Vaker nog geeft de klant zelf aan hoe het bezwaar weggenomen kan worden. De meeste verkopers willen nu gelijk het bezwaar behandelen en wegnemen.

DOE DAT NOG NIET - WEES GEDULDIG!

Als de klant ons heeft verteld waarom het bezwaar zo belangrijk voor hem is, dan blijkt daaruit dat het een gegrond bezwaar betreft.

Laat de klant er nogmaals mee instemmen dat deze auto de auto van zijn keuze is. Vraag naar eerder geaccepteerde voordelen van de auto, zodat de klant iedere vraag met 'ja' zal beantwoorden.

‘Even voor mijn eigen helderheid: dit is toch het juiste model?’ (pauze)

‘Ja.’

‘De juiste kleur?’ (pauze)

‘Ja.’

‘Met alle opties die u wilt hebben, nietwaar?’ (pauze)

‘Ja.’

‘Dus als ik het goed begrijp, is dit de auto die u graag zou willen rijden?’ (pauze)

‘Ja.’

‘Zullen we hem dan maar noteren?’ (pauze)

‘Als we het maandbedrag naar beneden krijgen, dan wel! Want dit kan ik echt niet betalen.’

Nu heb je het volgende bereikt:

- je hebt een gegrond bezwaar boven tafel gekregen;
- je weet waarom de klant het als een bezwaar ervaart;
- de klant heeft opnieuw voor de betreffende auto gekozen.

Er is nu nog één bezwaar over en dat is het laatste bezwaar. **4.5**

Voorbeelden van bezwaren

Bij het verkopen van financieringen kun je een aantal bezwaren tegenkomen:

- 1 het maandbedrag is te hoog;
- 2 klant betaalt de auto contant;
- 3 klant gaat naar een (andere) bank.

We zullen deze bezwaren stuk voor stuk behandelen.

4.5.1 Het maandbedrag is te hoog

Er zijn een aantal technieken om het maandbedrag te rechtvaardigen. Misschien heb je er een paar, of heb je ze allemaal nodig om de klant over de streep te trekken.

De extra-aanbetalingstechniek

Bij deze techniek vraag je de klant eerst wat hij maximaal als maandbedrag kan/wil betalen. Na het noemen van het bedrag door de klant, reken je uit welke aanbetaling de klant zou moeten doen om op dat maandbedrag uit te komen.

Voorbeeld

‘Bij een lening van € 10.000,- betaalt u 36 maanden € 332,66.’

‘Dat vind ik veel te hoog!’

‘Hoeveel wilt u dan maximaal per maand betalen?’

‘Ik wil maximaal € 250,- per maand betalen.’

‘Dat kan als u € 2.500,- zelf aanbetaalt. Dan financiert u € 7.500,- over 36 maanden met een maandtermijn van € 249,49. Wanneer wilt u de auto geleverd hebben, over vier of vijf weken?’

De langere-periodetechniek

Deze techniek is vergelijkbaar met de extra-aanbetalingstechniek, alleen verhoog je nu niet de aanbetaling, maar verleng je de looptijd van de financiering om tot het gewenste maandbedrag te komen.

Voorbeeld

'Bij een lening van € 10.000,- betaalt u 36 maanden € 332,66.'

'Dat vind ik veel te hoog!'

'Hoeveel wilt u dan maximaal per maand betalen?'

'Ik wil maximaal € 270,- per maand betalen.'

'Dat kan als u in plaats van over 36 maanden over 48 maanden financiert. Dan betaalt u namelijk per maand € 261,63. Zullen we de financiering dan maar op die manier rond maken?'

Pas op!

De langere-periodetechniek heeft als nadeel dat het toekomstige verkopen kan remmen. Als de aflossingsperiode van bijvoorbeeld 36 maanden naar 60 maanden verlengd wordt, is de kans groot dat de klant de eerste vijf jaar geen nieuwe auto meer koopt, omdat zijn lening nog niet afgelost is.

De brandstofverbruikstechniek



Ook hier probeer je er achter te komen wat de klant wel per maand kan/wil betalen. Daarna ga je samen een rekensom opzetten.

Meestal zal de nieuwe auto minder brandstof verbruiken dan de oude auto. Je kunt vervolgens met behulp van het aantal kilometers per jaar en het gemiddelde brandstofverbruik van de nieuwe en oude auto uitrekenen hoeveel geld er per maand op de brandstof bespaard wordt. Door het bespaarde bedrag (fictief) van het maandbedrag af te trekken kom je in de buurt van het gewenste maandbedrag.

Voorbeeld

'Bij een lening van € 10.000 betaalt u 36 maanden € 332,66.'

'Dat vind ik veel te hoog, dat kan ik niet betalen!'

'Hoeveel kunt u dan maximaal per maand betalen?'

'Ik kan maximaal € 310,- per maand betalen.'

'Laten we het volgende eens samen uitrekenen.'

Huidige auto		Nieuwe auto
15.000	kilometers per jaar	15.000
1 op 10	brandstofverbruik	1 op 12
1.500	aantal liters per jaar	1.250
€ 2.250,-	x prijs per liter brandstof (€ 1,50)	€ 1.875,-
€ 187,50	per maand	€ 156,25
	besparing per maand	€ 31,25

‘U ziet dat u met deze brandstofbesparing zelfs nog onder het door u op te brengen maandbedrag uitkomt. In welke kleur wilt u de auto geleverd hebben, in het rood of in het blauw?’

De onderhoudskostentechniek

Deze techniek is vergelijkbaar met de brandstofverbruikstechniek. Je rekent nu echter uit wat de klant per maand aan onderhoud bespaart ten opzichte van zijn oude auto.

De ‘doe-de-auto-weg’-techniek

Net zoals bij de voorgaande technieken is het ook nu weer belangrijk om er achter te komen hoeveel de klant per maand kan/wil betalen. Zodra je dit weet, kun je het maximale financieringsbedrag opzoeken, om vervolgens bij dit bedrag een goedkopere auto te zoeken.

Bij deze techniek gebruik je de wil van de klant om een bepaalde auto te bezitten. Je leidt hem naar een goedkoper model/uitvoering. Veel klanten zullen dit niet leuk vinden en zijn waarschijnlijk toch bereid om meer per maand te betalen.

Voorbeeld

‘Bij een lening van € 10.000,- betaalt u 36 maanden € 332,66.’

‘Dat vind ik veel te hoog!’

‘Hoeveel wilt u dan maximaal per maand betalen?’

‘Ik wil maximaal € 250 per maand betalen.’

‘Dat kan. Als u niet type XXL neemt, maar type XL. Bij dat type hoeft u maar € 7.500,- te financieren. Dat kost u over 36 maanden € 249,49. Laten we type XL eens naast type XXL te zetten. U ziet duidelijk waar het prijsverschil van € 2.500,- in zit. Ik vind dat u met de XXL eigenlijk meer waar voor uw geld krijgt.’

‘Ja, dat ben ik met u eens.’

‘Zullen we dan toch maar de XL opschrijven?’

Natuurlijk weet je heel goed dat de klant helemaal geen XL wil, hij wil een XXL! Door een beetje onnozel te doen, geef je ook een signaal aan de klant: nu is er geen onderhandelingsruimte meer...

De tweede-proefrittechniek

Deze techniek kan als verlenging van de 'doe-de-auto-weg'-techniek gebruikt worden. Als de klant er nog even over na wil denken, dan kan dit mooi tijdens een proefrit. Op deze manier wordt de klant er nog eens extra op gewezen dat hij de auto toch wel erg graag wil bezitten.

Voorbeeld

'Bij een lening van € 10.000,- betaalt u 36 maanden € 332,66.'

'Dat vind ik veel te hoog!'

'Hoeveel wilt u dan maximaal per maand betalen?'

'Ik wil maximaal € 250 per maand betalen.'

'Dat kan, als u niet type XXL kiest, maar type XL. Bij dat type hoeft u maar € 7.500,- te financieren. Dat kost u over 36 maanden € 249,49. Laten we type XL eens naast type XXL zetten. U ziet duidelijk waar het prijsverschil van € 2.500,- in zit. Ik vind dat u met de XXL eigenlijk meer waar voor uw geld krijgt.'

'Ja dat ben ik met u eens.'

'Zullen we dan toch maar de XXL opschrijven?'

'Nog niet want ik twijfel nog, ik wil er nog even over nadenken. Het blijft een hoop geld.'

'Dat ben ik helemaal met u eens, meneer. Ik stel voor dat u nog een keer gaat proefrijden, zodat u rustig kunt nadenken en ook het rijden nog eens goed kunt ervaren.'

(na terugkomst) 'Ja, dat rijdt toch wel geweldig.'

'Zullen we het dan maar rond maken?'

De verkleintechneik

Ook hier dien je er eerst achter te komen wat de klant wel per maand kan/wil betalen. Vervolgens neem je het verschil tussen het vereiste en het gewenste maandbedrag en rekent uit wat dit per week, per dag of per uur is. Op die manier kom je op belachelijk kleine bedragen. Je kunt nu aan de klant voorleggen dat hij de door hem gewenste auto voor een belachelijk kleine meerprijs toch kan rijden.

Voorbeeld

'Bij een persoonlijke lening van € 10.000,- betaalt u 36 maanden € 332,66.'

'Dat vind ik veel te hoog! Zoveel kan ik niet betalen'

'Hoeveel kunt u dan maximaal per maand betalen?'

'Ik kan maximaal € 310,- per maand betalen.'

'Dus als ik het goed begrijp doet u het niet vanwege die € 22,66 per maand?'

Dat komt neer op slechts € 0,76 per dag. Dus voor slechts € 0,76 per dag meer rijdt u deze fantastische auto.'

'Ja, als u het zo bekijkt.'

'Dus ik begrijp dat de auto verkocht is?'

4.5.2 Klant betaalt de auto contant

Wanneer de klant zegt dat hij de auto contant betaalt (kan uiteraard ook via de bank overgeschreven worden), kan dat twee dingen betekenen:



- a. Hij heeft zoveel geld gespaard zodat hij ook echt uit eigen middelen kan betalen;
- b. Hij leent ergens anders geld, dat hij na ontvangst contant aan jou betaalt.

De tweede optie is waarschijnlijker. Uit onderzoek blijkt immers dat tachtig procent van alle nieuwe auto's geheel of gedeeltelijk gefinancierd wordt. Veel mensen durven hier echter niet voor uit te komen. Je kunt hier achter komen door het gewoon aan de klant te vragen. Dit kan bijvoorbeeld met de volgende vraagstelling:

'Hoe wilt u de auto straks gaan betalen?'

'Contant.'

'Hoe bedoelt u contant? Betaalt u het uit uw eigen middelen of leent u ergens anders?'

Wanneer de klant vol blijft houden dat hij uit eigen middelen betaalt, kunt u nog proberen om een gedeelte te financieren, door de klant er op te wijzen dat het altijd handig is om nog wat extra spaargeld achter de hand te houden voor onvoorziene omstandigheden.

Als de klant aangeeft dat hij het geld ergens anders leent, dan volgt de aanpak uit de paragraaf 'Klant gaat naar een (andere) bank.'

Wat verandert er per 1 jan. 2020?

Rekent u vaak grote bedragen af met bankbiljetten? Het kabinet wil een verbod op contante betalingen vanaf € 3.000. Dit verbod geldt voor handelaren (beroeps- of bedrijfsmatige kopers en verkopers van goederen). Zij mogen dit bedrag niet omzeilen via meerdere losse betalingen in bankbiljetten. Hiermee wordt het moeilijker crimineel geld wit te wassen.

Voor wie?

- handelaren

- iedereen die iets van meer dan € 3.000 wil kopen en dat contant wil afrekenen

Deze wijziging van de Wet is ter voorkoming witwassen en financieren van terrorisme (Wwft).

4.5.3 Klant gaat naar een (andere) bank

Als de klant aangeeft dat hij van plan is om de auto te financieren bij een (andere) bank, dan is het van belang dat je de klant er van overtuigt dat hij bij jou moet financieren. Voordat je met deze overtuiging kunt beginnen, moet je er eerst wel met de klant over praten.

Dit kan bijvoorbeeld als volgt:

‘Hoe wilt u de auto straks gaan betalen?’ ‘Ik sluit een lening af bij mijn bank’

'Weet u dat ook wij deze financiering volledig voor u kunnen verzorgen?'

'Nee, dat wist ik niet (of: Ja, dat weet ik).'

'Mag ik u hierover het een en ander uitleggen en een scherp tarief voor u berekenen?'

'Ja, ga uw gang.'

Nu volgt een korte presentatie over de financieringsmaatschappij en de verschillende financieringsvormen. Nadat je samen met de klant de geschiktste financieringsvorm en looptijd voor hem bepaald hebt, reken je de maandtermijnen uit.

Als de klant zich al georiënteerd heeft bij een (andere) bank, dan zou het voor kunnen komen dat jouw financiering duurder is. Uiteraard dien je dit bezwaar weer te isoleren. Vervolgens zul je de klant dus van één of meerdere voordelen van het afsluiten bij jou moeten overtuigen.

Naast de voordelen van de financieringsmaatschappij kun je ook nog gebruik maken van een aantal algemene voordelen:

- 1 alles op één adres geregeld (gemak);
- 2 meteen alles regelen (banken zijn minder vaak en lang open dan autobedrijven);
- 3 gratis overlijdensrisicoverzekering. Deze verzekering is meestal gratis opgenomen. Waarschijnlijk is dat bij de bank ook zo, maar de kans is groot dat een klant dat niet weet;
- 4 je kunt met een slottermijn werken en daar advies over geven. Jij hebt verstand van restwaardes, een bank heeft dat niet.

Verder kunt je bij een klein verschil in maandtermijn uiteraard de 'verkleinen tot in het belachelijke'-techniek toepassen.

Voorbeeld

'Bij de door u gekozen financieringsvorm en looptijd kom ik op een maandtermijn van € 344,- uit. Zullen we de financiering zo rond maken?'

'Nee, dat is te duur!'

'Te duur?'

'Ja, bij mijn bank betaal ik voor dezelfde financiering € 337,50 per maand.'

'Is dat de enige reden om niet bij mij te financieren?'

'Ja.'

'Ik begrijp wat u bedoelt. Vindt u gemak en tijd belangrijk?'

'Dat hangt er van af wat het me kost.'

'Voor slechts 22 cent per dag handelen we nu alles in één keer af, zodat u volgende week niet meer apart naar de bank hoeft. Zullen we de financiering maar rond maken?'

Ten slotte

Financiering en verzekering kunnen ook helpen in de onderhandelingen en bij het afsluiten.

Voorbeeld

De klant doet een voorstel: *'Als ik in plaats van € 11.000,- een bedrag van € 10.000 moet bijbetalen, ga ik erover nadenken.'*

Als je hier 'ja' op zegt, heb je kans dat de klant denkt dat er nog wel meer in zit en nog steeds geen akkoord geeft. Stel daarom het afsluiten van een financiering of verzekering als voorwaarde. Daarmee geef je een duidelijk signaal dat er 'geen rek meer inzit'.

Voorbeeld

'Dan komen we dus uit op een bij te betalen bedrag van € 11.000,-, rijklaar, in de kleur blauw die u wilt, met een levertijd van drie è vier weken.'

'Nee, dat is te veel! Ik wil maximaal € 10.000,- bijbetalen op een nieuwe auto.' *'Stel dat we het verschil delen, bent u dan bereid om bij ons de financiering en de verzekering voor uw nieuwe auto af te sluiten?'*

'Ja, daar wil ik dan best over nadenken, als het een concurrerend aanbod is natuurlijk.'

'Dan ga ik proberen om het op die manier aan mijn verkoopleider te verkopen.'

Vragen hoofdstuk 4

1 Waarom is het voor een autobedrijf en de verkoper aantrekkelijk om naast auto's ook financieringen te verkopen?

2 Waarom is het voor een klant prettig om de gekochte auto bij de dealer te financieren?

3 Hoe is het percentage verkochte financieringen eenvoudig te verhogen?

4 Wat houdt 'het isoleren van een bezwaar' in?

5 Een klant geeft jou als antwoord op je financieringsvoorstel: *'Ik wil me nog even verder oriënteren'*. Wat voor soort bezwaar denk jij dat dit is?

6 Welke technieken kun je inzetten als de klant het bezwaar heeft dat het maandbedrag te hoog is?

7 Welke argumenten kun je gebruiken om een klant te overtuigen om toch bij jou te financieren in plaats van bij een (andere) bank?

5 Verzekeringen



Iedere auto die je verkoopt, moet verplicht verzekerd [worden. Net](#) zoals bij een financiering geldt: de verzekering hoort bij de auto!

Het verkopen van verzekeringen heeft duidelijke voordelen voor jou, voor jouw baas en voor de klant. Daarom zou het verkopen van een verzekering net zo logisch moeten zijn als het verkopen van een set lichtmetalen velgen of een radio.

5.1 Voordelen

Vanuit het standpunt van de dealer:

- verhoogt de controle op de verkoopsituatie;
- levert meer klantinformatie op (CRM);
- helpt bij het verkopen van meer auto's;
- levert extra rendement op bij schade;
- levert de dealer extra winst (provisie) op.

Vanuit het standpunt van de verkoper:

- schept extra kansen om auto's te verkopen;
- geeft je de mogelijkheid om je als totaaladviseur te profileren;
- vermindert de kans dat een ander de klant negatief beïnvloedt;
- mogelijkheid tot extra verdiensten.

Vanuit het standpunt van de klant:

- gemakkelijk buiten kantooruren te regelen;
- bespaart tijd (alles in een keer geregeld);
- vertrouwen in de professionele serviceverlening door de dealer;
- de dealer 'helpt' de klant in plaats dat hij hem naar een ander laat gaan voor de verzekering.

Het is onmogelijk om in het kort alle soorten verzekeringen te leren kennen. Vandaar dat hierna uitleg wordt gegeven van de meest voorkomende soorten en begrippen.

5.2 Wettelijke Aansprakelijkheid (WA)

Ieder voertuig in het verkeer is wettelijk verplicht om minimaal verzekerd te zijn tegen Wettelijke Aansprakelijkheid (WA). Met deze verzekering is schade die toegebracht wordt aan (bezittingen van) anderen gedekt. Als de bestuurder van een WA-verzekerde auto schade heeft veroorzaakt, dan wordt de schade aan de eigen auto dus niet gedekt.

Meestal wordt schade tot zo'n € 2.500.000,- per gebeurtenis gedekt. Of een voertuig WA-verzekerd is staat geregistreerd bij het RDW in het CRWAM, Centraal Register Wet Aansprakelijkheidsverzekering Motorvoertuigen. Dit is openbaar en in te zien per kenteken op www.rdw.nl.

5.3 Volledig casco (all-risk)

Bij de volledig-cascoverzekering (ook vaak all-riskverzekering genoemd) is de auto niet alleen WA verzekerd, maar ook de schade aan de eigen auto is verzekerd. Vrijwel alle schadeoorzaken zijn hierbij gedekt, van ruitschade tot aanrijding, diefstal en stormschade. Vaak wordt in het eerste jaar van een nieuwe auto de nieuwwaarde vergoed als de auto verloren gaat. Als de auto ouder dan één jaar is, geldt de dagwaarde. Tegenwoordig komen ook nieuwwaarderegelingen voor van twee of zelfs drie jaar.

5.4 Beperkt casco (WA-plus)

De beperkt-cascoverzekering is een soort tussenvorm tussen de WA- en de volledig-cascoverzekering. Bij deze verzekering verschilt de dekking per maatschappij. Soms kunnen er aparte modules boven op het WA-gedeelte meeverzekerd worden. Bijvoorbeeld:

- ruitschade: voor alle soorten beschadiging van de autoruiten;
- brand-, storm- en hagelschade;
- vandalisme;
- diefstal- en inbraakschade.

5.5 Ongevallen-inzittendenverzekering

Naast de materiële schade aan een voertuig, is het ook mogelijk dat er schade/letsel ontstaat bij de inzittenden van de eigen auto als gevolg van een ongeval. Deze schade of dit letsel is (vaak beperkt) te verzekeren door een ongevallen-inzittendenverzekering.

Het betreft hier een sommenverzekering. Dit betekent dat dat je eenmalig bedrag uitgekeerd krijgt.

5.6 Schadeverzekering inzittenden

Een ongevallen-inzittendenverzekering biedt vooral dekking bij letsel. Een schadeverzekering inzittenden biedt een veel uitgebreidere dekking, die ook materiële gevolgen dekt na een ongeval. Als iemand bijvoorbeeld zijn zonnebril beschadigt door een ongeval is dit gedekt door de schadeverzekering inzittenden.

Bij deze verzekering wordt de daadwerkelijk geleden schade uitgekeerd, ook bij inkomstenderving door blijvend letsel.

5.7 Verzekeringspremie

Uiteraard dient er voor de verzekering betaald te worden. Dit wordt de verzekeringspremie genoemd. De verzekeringspremie wordt meestal per jaar betaald, maar kan vaak ook per maand betaald worden.

De verzekeringspremie wordt meestal bepaald door:

- de oorspronkelijke catalogusprijs van de auto (het cascogedeelte);
- het gewicht van de auto (het WA-gedeelte);
- leeftijd van de eigenaar van de auto;
- de wijze van gebruik (aantal kilometers per jaar);
- de regio (in bepaalde regio's – bijvoorbeeld de Randstad – ontstaat meer schade dan in andere regio's;
- bonus/malus.

Het spreekt voor zich dat hoe uitgebreider de auto verzekerd is, hoe hoger de te betalen verzekeringspremie wordt. In de praktijk komt het er dan ook vaak op neer dat nieuwe auto's (tot drie jaar) verzekerd worden tegen volledig casco en auto's ouder dan acht jaar alleen WA. Uiteraard is het mogelijk om een auto van tien jaar oud volledig casco te verzekeren. Helaas dient er dan een hoge verzekeringspremie betaald te worden, terwijl de dagwaarde bij total-loss meestal minimaal is. Voor auto's tussen drie en acht jaar oud wordt vaak een beperkte-cascoverzekering afgesloten.

5.8 Bonus/malus

Om schadevrij rijden te bevorderen en ervoor te zorgen dat wie de meeste schade veroorzaakt ook de hoogste verzekeringspremie betaalt, wordt door de verzekeringsmaatschappijen een bonus/malus-systeem gehanteerd. Hoe langer je schadevrij rijdt, des te meer korting je krijgt op de verzekeringspremie. Dit wordt een bonus/malus-trede genoemd. Als er een beroep gedaan wordt op de verzekering, dan valt de verzekerde één of meerdere bonus/malus-treden terug. Hieronder is een voorbeeld te zien van een bonus/malus-systeem.

Trede	Korting	Trede na 0 claims	Trede na 1 claim	Trede na 2 claims	Trede na 3 of meer claims
20	80%	20	15	8	1
19	80%	20	14	7	1
18	75%	19	13	6	1
17	75%	18	12	5	1
16	75%	17	11	4	1
15	72,5%	16	10	4	1
14	72,5%	15	9	3	1
13	70%	14	8	3	1
12	65%	13	7	2	1
11	62,5%	12	6	2	1
10	60%	11	5	1	1
9	55%	10	4	1	1
8	50%	9	3	1	1
7	40%	8	2	1	1
6	30%	7	1	1	1
5	20%	6	1	1	1
4	10%	5	1	1	1
3	0%	4	1	1	1
2	10% toeslag	3	1	1	1
1	20% toeslag	2	1	1	1

Als er een, twee of drie of meer schades per jaar gereden worden, dan valt uit de tabel af te lezen hoeveel bonus/malus-treden de verzekerde terugvalt.

Voorbeeld

Meneer Janssen zit in bonus/malus-trede 10. Dit houdt in dat hij veertig procent van de premie moet betalen (hij heeft dus zestig procent korting). Als de heer Janssen binnen één jaar twee keer schade veroorzaakt, dan valt hij terug naar bonus/malus-trede 3. Dit houdt in dat hij dan 85 procent van de premie moet betalen (dus maar vijftien procent korting).

Sommige verzekeringsmaatschappijen hebben een bonus/malus-beschermer. Deze zorgt ervoor dat wanneer een verzekerde schade krijgt, hij niet terugvalt in zijn trede. Meestal mag hij dan één schade per jaar krijgen, zonder dat dat consequenties heeft voor zijn verzekeringspremie. Dit heeft wel consequenties bij overstappen naar een andere verzekeraar.

5.9 Eigen risico

Een belangrijk verschil tussen de diverse verzekeringsmaatschappijen is het berekenen van een eigen risico per schade. Dit betreft meestal enige honderden euro's. Het doel van dit eigen risico is tweeledig:

- minder schades (iedere keer moet er ook zelf betaald worden);
- lagere verzekeringspremie.

Als jouw verzekering zonder of met een laag eigen risico werkt, dan is dat een belangrijk verkoopargument. Vaak houdt de prospect geen rekening met het eigen risico, zodat vaak geen goede vergelijking tussen verschillende verzekeringen gemaakt wordt.

5.10 Royementsverklaring

De verschillende verzekeringsmaatschappijen hebben met elkaar afgesproken dat als een klant opstapt, hij een verklaring van de verzekeringsmaatschappij meekrijgt, waarin het aantal schadevrije jaren bevestigd wordt. Dit noem je een royementsverklaring. Deze verklaring kan aan de nieuwe verzekering overhandigd worden. Op deze manier hoef je niet weer helemaal onderaan de bonus/malus-ladder te beginnen, maar kun je instromen met het aantal schadevrije jaren dat je bij de vorige verzekering hebt opgebouwd.

Tegenwoordig hebben verzekeraars een systeem waarin ze kunnen opzoeken hoeveel schadevrije jaren een klant heeft. Dit systeem heet Roydata.

5.11 Verzekeringen en de Wet Financieel Toezicht.

Ook met betrekking tot het verkopen van verzekeringen zijn eisen gesteld vanuit de Wet Financieel Toezicht (WFT). Deze eisen en de mogelijkheden voor het autobedrijf zijn grotendeels gelijk aan de eisen voor het verkopen en adviseren van financieringen. Ook hier heeft het autobedrijf dus de keuzes om zaken te doen als:

- ongebonden bemiddelaar;
- verbonden bemiddelaar;
- lead-generator.

En ook hier kan per 'productsoort' een eigen keuze gemaakt worden. Vaak is dat voor nieuwe auto's de zogenaamde merkenpolis, met voorwaarden die passen bij dat specifieke merk en de bijbehorende doelgroep. Er komen ook steeds meer dealerpolissen: een polis specifiek voor de klanten van die dealer, in samenwerking met een verzekeringsmaatschappij.

5.12 Het verkopen van verzekeringen

De technieken voor het verkopen van verzekeringen lijken sterk op de technieken voor het verkopen van financieringen zoals deze in hoofdstuk 4 behandeld zijn. Ook hier geldt weer als belangrijkste regel:

De winst van verzekeringen

Het verkopen van verzekeringen zorgt ervoor dat je betrokken bent bij het afhandelen van de schades van jouw verzekerden. Dit zorgt voor extra aftersales-omzet voor het bedrijf, maar daarnaast zal iedereen die een forse schade aan de auto heeft de afweging maken: 'Laat ik de auto repareren en rijd ik door, of kan ik beter overstappen naar een nieuwe auto?'

Op dat moment wil je natuurlijk graag met jouw klant in contact staan!

Wanneer een autobedrijf een behoorlijke verzekeringsportefeuille heeft opgebouwd, kunnen de extra verkopen, de provisieomzet en de schadeomzet samen duizenden euro's extra rendement opleveren.

Verder levert de verkoop van verzekeringen provisie op die vaak doorloopt zolang de verzekering loopt: de zogenoemde prolongatieprovisie. Het is dus mogelijk dat je één keer een verzekering verkoopt, en vervolgens tien tot twintig jaar provisie ontvangt!

Ten slotte profileer je jezelf door het aanbieden van verzekeringen als totaaladviseur op mobiliteitsgebied, wat past binnen het zogenoemde one-stop-shopping-concept: één adres waar de klant terecht kan voor alles wat met mobiliteit en de auto te maken heeft.

Vragen hoofdstuk 5

1 Waarom is het aantrekkelijk voor autobedrijven om autoverzekeringen te verkopen bij de aankoop van een auto?

2 Hoe moet iedere auto wettelijk minimaal verzekerd te zijn?

3 Wat is het verschil tussen volledig casco en beperkt casco?

4 Welk verzekeringsadvies geef je klanten die hun auto gefinancierd hebben en zo min mogelijk willen betalen? Leg uit waarom.

5 Wat is het verschil tussen een ongevallelen-inzittenden- en schade-inzittendenverzekering?

6 Welke factoren beïnvloeden de hoogte van de autoverzekeringspremie?

7 Hoeveel procent van de premie betaalt de eigenaar van een auto als hij in bonus/malus-trede 12 valt? (gebruik de tabel)

8 De automobilist uit de vorige vraag veroorzaakt een schade, die hij bij zijn verzekering claimt. Naar welke bonus/malus-trede valt hij terug?

9 Wat is een royementsverklaring?
