



DOCUMENTATIE

NAZORG HYPOTHEKEN

Doel van de notitie Nazorg

Het doel is om in kaart te brengen welke nazorg een professioneel hypotheekintermediair de klant zou kunnen bieden na afloop van het advies- en bemiddelingstraject. Wettelijk is hierover heel weinig geregeld. De wet stelt alleen dat een intermediair verplicht is de klant te informeren over relevante wijzigingen die in het product plaatsvinden nadat dit is afgesloten. Daarnaast is het privaatrecht van toepassing op de relatie die een intermediair met een klant heeft. Wij bekijken in deze notitie daarom welke - contractueel af te spreken - nazorg mogelijk is. Vraag daarbij is ook hoe we deze dienstverlening bij de consument onder de aandacht kunnen brengen.

Wat verstaan wij onder Nazorg?

Het vastleggen van de nazorg heeft als doel om voorzienbare teleurstellingen bij de klant te voorkomen. Uitgangspunt hierbij moet het doel van de klant zijn en niet in de eerste plaats de productoplossing.

Het intermediair wil zo helder mogelijk zijn wat een klant in aansluiting op het advies en bemiddelingstraject van het intermediair kan verwachten en voor welke diensten nadere afspraken moeten worden gemaakt. Het betreft hier dus niet alleen een passieve service voor het geval de klant vragen heeft, maar omvat ook een actieve signalerings- en informatiefunctie.

Nazorg moet duidelijke handen en voeten krijgen richting de klant. Dan kan de klant ook een goede afweging maken of hij dit wel of niet wil afnemen. Het moment waarop de klant het advies opvolgt, is het begin van de nazorg.

Er is een belangrijke link tussen het advies- en bemiddelingstraject en de nazorg. In deze laatste fase spelen dezelfde kernvragen van het klantprofiel, als bij een advies. Bij de uitvoering van de nazorg draait het ook weer om het stellen van de juiste vragen. Dankzij de nazorg wordt actief ingespeeld op veranderingen in de persoonlijke situatie van de klant, producten en wetgeving. En eventuele omissies in het advies worden gerepareerd. De inhoud en behoefte hieraan is geen constante en zal in de loop van de tijd kunnen veranderen onder invloed van klantbehoefte.

In de bijlage 1 en 2 is zo concreet mogelijk beschreven welke activiteiten vallen onder de nazorg van een hypotheekintermediair. De werkgroep heeft zich beperkt tot de activiteiten die horen bij een hypotheekintermediair.

Er is een lijst (zie bijlage 1) opgesteld van de activiteiten die na het afsluiten van een hypotheek vanuit klantenperspectief gedaan kunnen worden. Per activiteit is bepaald of die activiteit:

1. valt onder de wettelijke nazorg (Wft of privaatrechtelijk);
2. activiteiten die vallen onder privaatrechtelijk overeen te komen nazorg. Het intermediair zal met de klant dus contractuele afspraken moeten maken welke van deze activiteiten wel en niet en tegen welke vergoeding ze worden geboden richting de klant;
3. nieuwe dienstverlening, die afgenomen kan worden bij het huidige of een ander intermediair; er start een nieuw adviestraject. Hiervoor dienen ook contractuele afspraken te worden gemaakt ten aanzien van de door de klant verschuldigde vergoeding voor deze dienstverlening.

De lijst is opgesteld vanuit het perspectief van de klant. Om deze nazorgactiviteiten te kunnen bieden zal ook een aantal beheeractiviteiten uitgevoerd moeten worden. Deze beheeractiviteiten zijn in een aparte lijst (zie bijlage 2) opgenomen.

Wie heeft Nazorg nodig?

De behoefte aan nazorg moet individueel bepaald worden en verschilt per klant en afgenomen product. En ook het relevante moment om nazorg te bieden moet individueel bepaald worden. Elke klant heeft het in potentie nodig maar de meeste zijn zich niet bewust van het belang hiervan. De klant weet niet, wat hij niet weet.

De klant moet de keuze hebben om nazorg wel of niet af te nemen. Het moet voor de klant en adviseur mogelijk zijn om samen af te spreken dat de klant afziet van nazorg gedurende de looptijd. Als de klant bewust niet kiest voor nazorg dan ligt de verantwoordelijkheid bij de klant zelf. Dat betekent dus dat als de klant kiest om niet te betalen voor nazorg, dat ook betekent dat hij geen recht heeft op nazorg.

Randvoorwaarden

Er zijn twee belangrijke randvoorwaarden om de nazorg uit te kunnen voeren. In de eerste plaats moet er met de klant een cliëntenovereenkomst/opdracht tot dienstverlening afgesloten worden. Hierin moet helder tussen intermediair en klant worden afgesproken welke activiteiten hier wel onder nazorg vallen en welke niet. Om goede nazorg te kunnen bieden zullen aanbieders ook betere informatie moeten bieden, onder andere over wezenlijke wijzigingen in producten en specifieke klantinformatie, zoals bijvoorbeeld aflossing, voorstel nieuwe rente bij nieuwe rentevaste periode, afkoop en doelvermogen.

Uitsluiting risico van dubbele betaling

In de gevallen dat de hypotheekintermediair voor de financiële dienstverlening aan de klant op grond van de eerbiedigende werking van contracten die voor 1 januari 2013 zijn afgesloten nog doorlopende provisie ontvangt van de aanbieder of in het verleden al provisie heeft ontvangen, dient hiermee in de tarifiering van nazorg rekening mee te worden gehouden. Dit om te voorkomen dat de klant 'dubbel' betaalt. De servicewerkzaamheden uit de eerste kolom dienen in die gevallen naar onze mening zonder extra kosten voor de consument te worden uitgevoerd evenals de in bijlage 2 genoemde beheeractiviteiten.

BIJLAGE 1. (Nazorg)Activiteiten vanuit klantperspectief

Activiteiten na het afsluiten van de hypotheek	Service-werkzaamheden in aansluiting op bemiddeling	Aanvullende nazorg	Nieuwe dienst
Algemeen:			
- Beantwoording vragen over het oorspronkelijke advies	*		
- Beantwoording informatievragen correspondentie aanbieders inzake het product	*		
- Beantwoording adviesvragen correspondentie aanbieders inzake het product		*	
- Signaleren en informeren over nieuwe wet- en regelgeving	*		
- Advies over nieuwe wet- en regelgeving en de specifieke gevolgen voor de klant			*
- Gewijzigde klantgegevens doorgeven aan aanbieder	*		
- Informatie van aanbieder inzake het product doorgeven aan klant	*		
- Begeleiding klacht over aanbieder		*	
- Begeleiding bij betalingsachterstanden (verzoek vanuit klant)		*	
- Begeleiding bij betalingsachterstanden (verzoek vanuit aanbieder)			*
- Vraag over wijziging persoonlijke situatie		*	
- Advies over gevolgen wijziging persoonlijke situatie			*
- Agenderen en informeren voorzienbare impactvolle gebeurtenis		*	
Geldlening:			
- Verhoging of 2 ^e hypotheek			*
- Omzetten hypotheek naar andere hypotheekvorm			*
- Begeleiding en advisering gedeeltelijke of volledige aflossing hypotheek			*
- Begeleiding bouwdepot		*	
- Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid			*
- Begeleiding hertoets Starterslening			*
Rente:			
- Signalering einde rentevaste periode	*		
- Begeleiding, advisering, onderhandelen nieuwe rentevaste periode		*	
- Signaleren en informeren over tussentijds lagere rente dankzij gestegen waarde woning (vervallen rente-opslag)		*	
- Advies tussentijds lagere rente dankzij gestegen waarde woning (vervallen rente-opslag)		*	
- Signaleren en informeren tussentijds lagere rente bij huidige of andere aanbieder		*	
- Advies tussentijds lagere rente bij huidige of andere aanbieder			*
- Monitoring variabele hypotheekrente		*	
- Signaleren en informeren betaalbaarheid (bijv. gevolgen rentestijging of daling bij volgende rentevastperiode)		*	
- Advies over betaalbaarheid (bijv. gevolgen rentestijging of daling bij volgende rentevastperiode)			*

Activiteiten na het afsluiten van de hypotheek	Service-werkzaamheden in aansluiting op bemiddeling	Aanvullende nazorg	Nieuwe dienst
Kapitaalopbouw:			
- Signaleren en informeren extra premiestorting of inleg, premie vrijmaken of afkoop		*	
- Advies over extra premiestorting of inleg, premie vrijmaken of afkoop			*
- Monitoren ontwikkeling doelkapitaal, uitvoeren geschiktheids- en passendheidstoets en risicoprofiel opmaken: voor beleggersrekeningen, indien afgesproken in cliëntenovereenkomst voor beleggersrekeningen, indien uitgesloten in cliëntenovereenkomst voor overige producten met beleggingselement	*	*	*
- Begeleiding en advies bij aanpassing fondskeuze		*	
- Signaleren en informeren beëindiging verpanding	*		
- Advies beëindiging verzekeringen			*
Pensioen:			
- Periodiek inzichtelijk maken hypotheek en besteedbaar inkomen bij pensionering			*
- Begeleiding en advisering bij pensionering			*
Overlijden, arbeidsongeschiktheid en werkloosheid:			
- Signaleren en informeren of premie goedkoper kan		*	
- Advies over aanpassing of wijziging verzekering			*
- Bewaking passendheid hoogte dekking		*	
- Informeren bij overlijden, arbeidsongeschiktheid of werkloosheid		*	
- Begeleiding en advisering bij overlijden, arbeidsongeschiktheid of werkloosheid			*
Uit elkaar gaan:			
- Begeleiding en advisering bij einde relatie			*
Fiscaal:			
- Fiscale vragen beantwoorden over aftrekbaarheid, voorlopige teruggave, belastingaangifte in relatie tot het advies of het product	*		
- Signaleren en informeren aanpassing KEW, SEW en BEW als gevolg van wetgeving	*		
- Advies bij aanpassing KEW, SEW en BEW			*
- Informeren over nieuwe wetgeving en invloed op bestaande verzekeringen of hypotheek	*		
- Advies over nieuwe wetgeving en invloed op bestaande verzekeringen of hypotheek			*
- Begeleiding voorlopige teruggave mbt eigen woning (optioneel)			*
- Begeleiding belastingaangifte mbt eigen woning (optioneel)			*
- Begeleiden bij bezwaar tegen WOZ beschikking			*
Opstalverzekering			
- Signaleren en informeren als premie opstalverzekering niet betaald is of verzekering beëindigd wordt (als verzekering loopt via intermediair)			

Bijlage 2. Beheeractiviteiten

Om de nazorgactiviteiten uit te kunnen voeren, zal een intermediair ook bepaalde beheeractiviteiten moeten doen.

Administratief

- Wijziging NAW-gegevens klant doorgeven aan aanbieder en invoeren in eigen CRM systeem
- Klachtregistratie
- Vastlegging advies en productgegevens in CRM systeem (waaronder de verplichte gegevens voor NR producten)
- Schademelding overlijden of betalingsbeschermer en controle afwikkeling
- Signalering en agendering impactvolle gebeurtenissen (voorbeelden: einde rentevaste periode, kind 18 jaar, bereiken pensioen etc.)

Dienstverlening

- Informatie verstrekken over wijzigingen NAW-gegevens adviseur, fusie etc.
- Informatie verstrekken over (wijzigingen) in de dienstverlening (precontractuele informatie)

De tekst in dit document is met uiterste zorg samengesteld. U kunt er geen rechten aan ontleen. Voor informatie die desondanks onvolledig of onjuist is opgenomen, evenals voor de gevolgen van activiteiten die worden ondernomen op basis van dit document aanvaardt de OvFD geen enkele aansprakelijkheid.

Deze documentatie is gemaakt naar kennis en inzicht d.d. 1 januari 2013.

OvFD, januari 2013