



OvFD herkent zich niet in berichtgeving van de Consumentenbond

Serviceabonnementen hypotheekadviseurs zijn relevant

Wijk en Aalburg, 27 oktober 2021 – De Organisatie van Financiële Dienstverleners (OvFD) herkent zich niet in de berichtgeving van de Consumentenbond dat de service-abonnementen van hypotheekadviseurs voornamelijk gebakken lucht verkopen. De service-abonnementen zijn wel degelijk relevant.

Colinda Rosenbrand, directeur van de OvFD: 'Adviseurs hebben een wettelijke zorgplicht nadat ze een bepaald product hebben geadviseerd, die zorgplicht stelt alleen dat je de klant moet informeren over relevante wijzigingen in het product nadat dit is afgesloten. Consumenten denken daardoor nog wel eens dat die wettelijke zorgplicht oneindig is en ze dus gerechtigd zijn op alle extra dienstverlening, maar dat is niet zo.' Vanwege het in 2013 ingevoerde provisieverbod, moeten klanten de adviseur zelf betalen voor deze extra dienstverlening en dat kan via een service-abonnement of fee. De OvFD heeft om voorzienbare teleurstellingen bij consumenten te voorkomen, een nazorgdocument ontwikkeld. Hierin wordt het verschil tussen de wettelijke zorgplicht en de activiteiten die vallen onder de contractueel af te sluiten nazorg in kaart gebracht.

Volgens AFM belangrijk onderdeel van de dienstverlening

Toezichthouder AFM noemt de nazorg een belangrijk onderdeel van de dienstverlening aan een klant. Zij stelt daar ook eisen aan en houdt er toezicht op. Uit onderzoek van de AFM blijkt ook dat het merendeel van de financiële dienstverleners op een goede manier omgaat met het aanbieden van serviceabonnementen. Zo staat op haar website vermeld: 'Hypotheekadviseurs bieden hun klanten abonnementen aan met relevante dienstverlening en brengen geen dubbele kosten in rekening aan klanten die in het verleden al provisie hebben betaald of nog steeds betalen.'

Betalen voor nazorg

Uit de evaluatie van het provisieverbod, die in opdracht van het ministerie van Financiën is uitgevoerd, blijkt dat consumenten niet gemakkelijk accepteren dat ze moeten betalen voor nazorg. De minister wil daarom samen met de markt bekijken wat de problemen zijn en hoe we die kunnen oplossen. Ook de AFM komt nog dit jaar met haar visie op de dienstverlening tijdens de looptijd.

De toegevoegde waarde

'Feit is dat een serviceabonnement zeker van toegevoegde waarde is voor de klant', aldus Rosenbrand. 'Het signaleren van het einde van de rentevastperiode valt bijvoorbeeld onder de wettelijke zorgplicht. Maar begeleiding en advies over een nieuwe rentevaste periode kun je via een service-abonnement als extra nazorg afspreken. Een adviseur biedt een grote verscheidenheid aan aanbieders en kan in dat opzicht veel meer voor de klant betekenen dan wanneer de klant de hypotheek klakkeloos bij zijn huidige aanbieder verlengt'.

Over OvFD

De Organisatie van Financiële Dienstverleners (OvFD) is dé brancheorganisatie voor de onafhankelijke hypotheekadviseurs, hypotheekketens en serviceproviders. De OvFD heeft ongeveer 600 leden en vertegenwoordigt via haar leden meer dan 60% van de intermediaire hypotheekmarkt; een economisch belang van meer dan 20 miljard euro. De OvFD geeft over de volle breedte van de financiële dienstverlening invulling aan het onderwerp belangenbehartiging. www.ovfd.nl

Noot voor de redactie, niet voor publicatie

Voor meer informatie over dit persbericht kunt u contact opnemen met:

Irene van As, perscontact OvFD

M: 06 2454 0468

E: vanas@hague.company