

Kennisdocument voor de Commercieel Medewerker
Hypotheek Advieskantoor

Onderhoud en nazorg is iets dat je samen doet



LLOYDS BANK

Samenvatting presentatie HypoTop 13 juni 2023 Hoogste waardering door deelnemers voor:
"Praktische toepasbaarheid"



LLOYDS BANK

Advies is teamwork

De pitstraat is de plaats waar veel Formule 1 races beslist worden. Met financiële adviezen is het niet veel anders. De adviseur kan nog zo een goed advies uitbrengen. Als de interne organisatie niet functioneert, dan verliest de klant het vertrouwen in het kantoor en daarmee ook in de adviseur.

Commercieel medewerkers vervullen net als de monteurs in de pitstraat een cruciale rol In het advies- en bemiddelingsproces.

Het initiatief om commercieel medewerkers extra profiel te geven en waar mogelijk instrumenten aan te reiken waarmee zij hun kennis en vaardigheid kunnen vergroten, heeft dan ook de volledige steun van Lloyds Bank.

Op 13 juni 2023 mochten wij op het congres voor commercieel medewerkers een workshop verzorgen. Wij zijn trots dat door de deelnemers van deze dag deze workshop het hoogst is gewaardeerd van alle andere workshops voor wat betreft het onderdeel praktische toepasbaarheid.

In deze vaknotitie geven wij een samenvatting van de inhoud van onze workshop. We spreken de wens uit dat op deze wijze ook de commercieel medewerkers die op 13 juni niet in de gelegenheid waren tijdens dit congres aanwezig te zijn, toch kennis kunnen nemen van de door ons gepresenteerde informatie.

Bart Koster

Manager Intermediaire Distributie Lloyds Bank



LLOYDS BANK

Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
1 Complexe relaties.....	4
2 Informereren of adviseren.....	4
3 Wat maakt het uit: adviseren of informeren?	5
4 Wat mag de klant van jullie kantoor eisen?	5
5 Verplichting onderhoud op grond van de Wft.....	6
6 Verplichtingen op grond van het Burgerlijk Wetboek	6
7 Woorden doen er toe.....	7
8 Wees helder over de omvang van onderhoud en nazorg.....	8
Tot slot	8



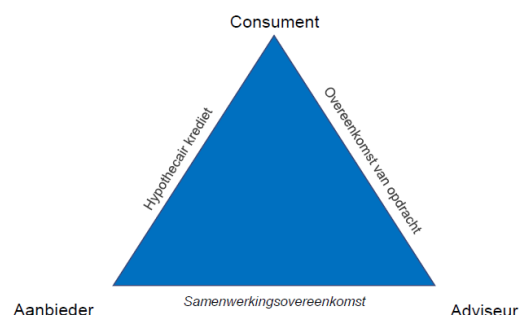
Inleiding

De aandacht voor onderhoud en nazorg is bij uitstek een onderwerp waar commercieel medewerkers in het belang van zowel het kantoor als de consument een belangrijke rol in kunnen vervullen. In deze vaknotitie wordt het algemene kader geschetst waarbinnen deze activiteit plaatsvindt.

1 Complexe relaties

Wanneer een consument bij jou op kantoor komt voor advies over een hypotheek, dan ontstaat er een ingewikkeld juridisch beeld:

1. Tussen jullie kantoor en de klant ontstaat er een overeenkomst. Die heet Overeenkomst van opdracht. De bank is hierin geen partij.
2. Sluiten jullie voor de klant een hypotheek, dan ontstaat er tussen de klant en de bank een overeenkomst. Daar zijn jullie geen partij bij.
3. Jullie hebben ook een aanstelling met de bank. Bij die overeenkomst is de klant weer geen partij.



2 Informeren of adviseren

Wanneer jij een klant te woord staat is het belangrijk dat je het verschil kent tussen:

1. Adviseren;
2. Informeren.

Een uitspraak die je doet is volgens de Wet op het financieel toezicht een “advies” wanneer tegelijkertijd wordt voldaan aan de volgende voorwaarden:

1. Jij beveelt iets aan.
2. Jij richt je hierbij tot een specifieke persoon.
3. De aanbeveling betreft een concreet financieel product.
4. Het product is op dat moment door de klant nog niet aangekocht.

Praat of schrijf je met de klant en doe je hierin uitspraken die niet voldoen aan deze vier punten, dan geef je geen advies maar informatie.



3 Wat maakt het uit: adviseren of informeren?

Heel veel.

1. Om te mogen adviseren moet je werken in een organisatie die beschikt over een Wft vergunning. Voor alleen *informeren* is dat niet nodig.
2. Wanneer je een advies geeft over een hypotheek dan ben je verplicht op een aantal gebieden onderzoek te doen naar de wensen en situatie bij de klant. Bij het geven van alleen informatie is dit niet vereist.
3. Je mag alleen advies geven wanneer je voldoet aan de vakbekwaamheidseisen. Die eisen gelden niet voor het geven van alleen informatie.
4. Bij het geven van advies is het verbod op provisie van toepassing, bij informeren niet.

4 Wat mag de klant van jullie kantoor eisen?

In deze notitie hebben wij het over onderhoud en nazorg. Een belangrijke vraag hierbij is waarop de klant nu eigenlijk precies recht heeft? Het antwoord op deze vraag hangt af van de afspraken die jullie met de klant hebben gemaakt.

In zijn algemeenheid geldt, dat wanneer jullie bepaalde toezeggingen hebben gedaan aan de klanten met betrekking tot onderhoud en nazorg, deze afspraken uiteraard moet worden nagekomen. Doe je dat niet, en kan de klant aantonen dat hij schade heeft geleden als gevolg van het feit dat jullie iets niet hebben gedaan dat jullie wel hadden beloofd, dan zijn jullie als kantoor aansprakelijk voor deze schade.

Het kan ook zijn dat jullie geen concrete afspraken met de klant hebben gemaakt. Dat betekent dan niet dat de klant op het gebied van onderhoud en nazorg niets van jullie kantoor mag verwachten.

Indien het kantoor geen concrete afspraken heeft gemaakt over de inhoud van het onderhoud en de nazorg dan worden jullie verplichtingen op dit gebied bepaald door twee wetten.



5 Verplichting onderhoud op grond van de Wft

Zoals je weet werkt jullie kantoor op grond van een vergunning die is vereist op grond van de Wet op het financieel toezicht, Wft. Ten aanzien van het onderdeel nazorg eist deze wet dat jullie kantoren een bepaalde mate van nazorg plegen ten aanzien van financiële producten die bij jullie in beheer zijn. Deze verplichting houdt in dat jullie de klant moeten informeren over wezenlijke wijzigingen die in het eerder via jullie bemiddeling afgesloten product door de aanbieder worden doorgevoerd. Ook wanneer omstandigheden veranderen die bij het afsluiten van het product voor de klant erg belangrijk waren, dan moeten jullie de klant hierover informeren. Denk bijvoorbeeld aan een wijziging in het fiscale stelsel.

De wet spreekt nadrukkelijk over *informeren*. Dit betekent dat volstaat wanneer jullie kantoor de klant wijst op een bepaalde verandering. Mocht de klant hierover meer uitgebreide informatie willen hebben, dan kan hij deze bij jullie inwinnen en dan mogen jullie hiervoor ook kosten in rekening brengen.

6 Verplichtingen op grond van het Burgerlijk Wetboek

Wanneer de klant jullie kantoor iets vraagt te doen en jullie zeggen toe dit te gaan doen, dan ontstaat er een overeenkomst. Deze overeenkomst heet formeel: Overeenkomst van opdracht.

Indien jullie ervoor kiezen niet precies te omschrijven wat jullie voor de klant doen in het kader van advies of in het kader van onderhoud en nazorg, dan mag de klant van jullie kantoor een prestatie verwachten zoals die door een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur in de gelijke situatie zou worden verricht.

Uiteraard is het best lastig om te bepalen wat een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur zou hebben gedaan. Deze vraag wordt dan ook regelmatig voorgelegd aan de rechter en de geschillencommissie KiFiD.

In zijn algemeenheid kan worden gezegd dat een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur regelmatig de hypotheeken en verzekeringen die hij namens een klant beheert, controleert op de vraag of deze nog passen bij de actuele situatie van de klant. Wat een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur dus niet doet is de hypotheek afsluiten en vervolgens alle stukken in een la stoppen om daar nooit meer naar te kijken.



Vervolgens kom je in de rechtspraak allerlei voorbeelden tegen waarin op onderdelen is ingevuld wat van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht. Een paar voorbeelden.

- De klant mag van de adviseur verwachten dat deze hem waarschuwt voor het verstrijken van een financieringsvoorbehoud wanneer de hypotheek op dat moment nog niet rond is.
- De klant mag van de adviseur verwachten dat deze hem wijst op de mogelijkheid om aan de aanbieder te vragen opslag op de rente te verlagen omdat door de stijging van de WOZ waarde en/of aflossingen de LTV onder een bepaald percentage is gedaald.

7 Woorden doen er toe

Zoals hierboven aangegeven mag de klant verwachten dat wat jullie kantoor zegt te gaan doen, jullie ook daadwerkelijk doen. Wanneer je hierover een heel duidelijke afspraak op papier maakt in de geest van; “u vraagt aan ons om dit en dit te doen en wij beloven u dit en dit te gaan doen”, dan zal er in de praktijk over het algemeen weinig discussie zijn over wat is afgesproken.

Waar je bedacht op moet zijn is dat woorden op zichzelf ook al een bepaalde belofte kunnen bevatten. Wanneer je bijvoorbeeld op de website van jullie kantoor aangeeft dat jullie altijd de laagste rente zullen selecteren dan mag de klant je ook aan deze toezegging houden. Het is dus verstandig om voorzichtig te zijn met het gebruik van woorden die, wanneer je die geïsoleerd beziet, een bepaalde belofte inhouden die je niet altijd zomaar kunt waarmaken.

In de bijlage bij deze notitie hebben we een paar voorbeelden vanuit bestaande websites geplaatst. Streep zelf maar eens in deze teksten de woorden aan waarvan jij vindt dat deze in zekere mate een juridische belofte inhouden.



LLOYDS BANK

8 Wees helder over de omvang van onderhoud en nazorg

Voor klanten is onderhoud en nazorg belangrijk. Maar het leveren van deze dienst brengt voor het kantoor wel kosten met zich mee. Deze kosten moet de klant uiteindelijk wel bereid zijn te betalen.

Wil de klant niet betalen voor onderhoud en nazorg of maar in heel beperkte mate, dan zal ook de omvang van het onderhoud en de nazorg beperkt moeten blijven. Anders kan het kantoor niet blijven bestaan. Wat dan belangrijk is, is dat het kantoor duidelijk met de klant communiceert in welke mate er wel of geen onderhoud en nazorg wordt verleend.

Als Lloyds Bank hebben wij een voorbeeld laten ontwikkelen van de wijze waarop je hierover met een klant afspraken kan maken. Voor de goede orde; dit is slechts een voorbeeld. Als kantoor kan je de tekst uiteraard op maat maken.

Tot slot

Tot zover de samenvatting van onze workshop bij HypoTop op 13 juni 2023. In de bijlagen bij deze notitie vind je ook de sheets die tijdens deze bijeenkomst zijn gebruikt. Heb je nog vragen? Neem dan gerust contact op met onze accountmanagers. Zij denken graag met jou mee. Indien nodig gaan we voor je op zoek naar het antwoord bij de deskundigen met wie Lloyds Bank samenwerkt.

Ik wens je heel veel succes bij de belangrijke taak die jij als commercieel medewerker binnen jouw kantoor vervult.

Bart Koster