

FRED DE JONG:

'ZET ADVISEUR NIET BUITENSPEL BIJ OPLOSSEN BETALINGSPROBLEMEN'

Het aantal huishoudens dat in de financiële problemen raakt neemt toe. Fred de Jong vindt dat goede begeleiding noodzakelijk is. Maar verzekeraars en banken slaan daarbij de adviseur over en dat is geen goede zaak, vindt de in de financieel adviesmarkt gespecialiseerde onderzoeker/consultant. Ze mogen de adviseur, ondanks het provisieverbod, daarvoor ook gewoon betalen, betoogt hij.

Door: Fred de Jong

Ruim 100.000 huishoudens komen binnen een halfjaar in de problemen als men werkloos wordt. Meer dan één op de vijf huishoudens heeft nu al moeite om alle rekeningen te betalen. Terwijl we nog aan de vooravond staan van een economische recessie door de coronamaatregelen. Goede begeleiding van consumenten die in de financiële problemen zitten of komen is nodig om het probleem niet nog groter te laten worden. Een belangrijke taak voor financieel adviseurs zou je denken.

Toch zien banken en verzekeraars dat vaak heel anders. In de praktijk is de ervaring dat banken en verzekeraars bij betalingsproblemen liever zelf contact leggen met de con-

sument. Ook bij klanten die met behulp van een financieel adviseur bij deze bank of verzekeraar terecht zijn gekomen. Waar het intermediair bij het initiële advies (bijvoorbeeld hypotheekadvies) de klant bijstaat in het maken van de juiste financiële beslissing, wordt diezelfde adviseur buitenspel gezet. Ruim 60 procent van de hypotheeken in Nederland worden via een hypotheekadviseur afgesloten. Uit een inventarisatie van serviceprovider Qualiora Groep blijkt dat aanbieders geen beleid hebben om de met hen samenwerkende intermediairs te betrekken bij het oplossen van betalingsproblemen. Directeur Robert van den Broek van Qualiora Groep is verbaasd: "Intermediairs worden niet geïnformeerd als er betalingsproblemen zijn en wordt daardoor ook niet de kans geboden om met de consument in gesprek te gaan en te kijken naar een oplossing. Aanbieders gedragen zich bij dit onderwerp niet als partners in business."

Uitzondering provisieverbod biedt ruimte

Het intermediair kan zelf ook meer doen om de klant actief bij te staan als er betalingsproblemen zijn. Door daar regelmatig naar te vragen en te communiceren dat de klant bij problemen juist ook het intermediair moet benaderen. Veel hypotheekadviseurs sluiten een serviceabonnement met hun klanten om de doorlopende dienstverlening na het sluiten van de hypotheek te garanderen. Daardoor is er al regelmatig contact met de klant en kunnen betalingsproblemen sneller worden gesignaleerd. Maar het oplossen van betalingsproblemen is meestal geen onderdeel van een serviceabonnement. Dat valt ook buiten de normale zorgplicht van de adviseur. Advies omtrent het oplossen of voorkomen van betalingsproblemen valt onder de extra dienstverlening, waar een klant apart voor moet betalen.

Een veelgehoord argument om consumenten niet te helpen is dat die consument niet in staat is om voor de extra dienst-





verlening van de adviseur te betalen. Maar daarvoor biedt de regelgeving wel degelijk mogelijkheden die nu onvoldoende benut worden. Er is namelijk een uitzondering op het provisieverbod bij hypotheek. Die uitzondering geldt sinds 2015 (artikel 86h Bgfo/Wft) AFM: “De uitzondering is bedoeld om acute problemen te voorkomen of te helpen oplossen. Ze geldt voor alle financiële dienstverleners, zoals banken, verzekeraars en adviseurs. Banken en verzekeraars kunnen zelfstandig adviseurs inschakelen en betalen om noodzakelijke hulp bij (voorzienbare) betalingsachterstanden bij hypotheek te bieden.”

Prudent omgaan met ruimte in de wet

De wetgever heeft bewust ruimte gecreëerd voor banken en verzekeraars om hypotheekadviseurs te betalen om hun klanten te helpen bij betalingsproblemen. Dat daar nu in de praktijk niet of nauwelijks gebruik van wordt gemaakt is geen goede zaak. Het frustrert de relatie tussen hypotheekadviseur en geldverstrekker en snijdt de consument af van een extra adviesmogelijkheid als hij in betalingsproblemen komt of dreigt te komen. Wel is het terecht dat er voorzichtig met de uitzondering op het provisieverbod wordt omgegaan. De uitzondering mag alleen in specifieke situaties worden toegepast. De AFM: “De uitzondering geldt uitsluitend bij daadwerkelijke of voorzienbare betalingsachterstanden bij hypotheek. Van voorzienbare betalingsachterstanden is sprake als:

- een consument geconfronteerd wordt met een langdurige en relatief grote daling van inkomsten
- die niet door de consument (c.q. het huishouden) kan worden opgevangen én
- die binnen afzienbare termijn tot betalingsachterstanden kan leiden.

'HET INTERMEDIAIR KAN ZELF MEER DOEN OM DE KLANT ACTIEF BIJ TE STAAN ALS ER BETALINGSPROBLEMEN ZIJN'

Van een langdurige en relatief grote daling van inkomsten is bijvoorbeeld sprake in geval van werkloosheid, arbeidsongeschiktheid, echtscheiding, relatiebreuk of het overlijden van de partner.” Dit is zo scherp afgebakend om geen misbruik van het provisieverbod te krijgen. Maar door er helemaal geen beroep op te doen laat de sector een belangrijk instrument liggen.

Maatschappelijke verantwoordelijkheid

Het helpen van kwetsbare groepen in de samenleving is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van iedereen in de financiële sector. De overheid vindt dat ook belangrijk en heeft daartoe het instrumentarium aangepast door een uitzondering te maken op het provisieverbod. De meest gezinnen in Nederland met een hypotheek hebben zich laten adviseren door een onafhankelijk hypotheekadviseur. Dat onafhankelijke advies moet ook geborgd zijn als diezelfde klant in financiële problemen komt. Bank en verzekeraars spreken zich de laatste tijd weer veelvuldig uit over het belang van het intermediaire kanaal. Dat is mooi, maar betrek ze dan ook in proces als klanten echt in de problemen raken. De wetgeving is hierin niet beperkend, het beleid van geldverstrekkers vooralsnog wel. ●