



Spelregels & open deuren rondom advies AO/WW

(Bron: AFM Leidraad Hypotheekadvies, AFM Bevindingen Adviessoftware, teksten D&O)

- Een hypotheek is een complex product voor uw klant
- De lasten van een hypotheek hebben een grote en langdurige impact op het bestedingsbudget van uw klant
- Advisering hierover dient zorgvuldig te zijn. Vanwege de impact rust er een extra zorgplicht op u
- U dient inzicht te krijgen in de financiële risico's die de klant kan lopen
- U dient derhalve informatie in te winnen over de werkelijke financiële positie van de klant in geval van WW, AO en overlijden. Hieronder vallen o.m. sociale voorzieningen vanuit de overheid, werkgeversvoorzieningen en voorzieningen die de consument zelf heeft getroffen
- U dient inzicht te geven aan uw klant wat de gevolgen van arbeidsongeschiktheid op het inkomen kunnen zijn. De mate van arbeidsongeschiktheid en de mate waarin de klant nog in staat is om werkzaamheden te verrichten hebben daarbij een sterke invloed op de betaalbaarheid van de hypotheek
- U dient tevens inzicht te krijgen in de financiële risico's die de klant wil lopen. Let hierbij op dat u uw klant beschermt tegen onverantwoorde beslissingen die genomen zijn uit eigen lichtvaardigheid en gebrek aan inzicht
- Als adviseur dient u overtuigd te zijn dat uw klant de hypothecaire lasten kan blijven betalen bij calamiteiten
- De berekeningen en uitgangspunten van het advies dienen klantspecifiek te zijn
- Er bestaat een verschil tussen 'emotioneel' en 'inkomenstechnisch' doemscenario
- Een klant mag natuurlijk afwijken van uw advies. U dient als adviseur echter overtuigd te zijn dat dit voor de klant verantwoord is. U heeft dus een zelfstandige plicht om een afweging te maken of de klant het risico ook kán lopen. De klant zal dus moeten beargumenteren, en u dient deze argumenten te toetsen. Dat kunt u bijvoorbeeld doen door de argumenten cijfermatig uit te werken
- U gaat alleen in de wens van de klant mee wanneer u ervan overtuigd bent dat het voor de klant verantwoord is. U zult dus moeten nagaan waarom de klant denkt dat hij de risico's kan lopen. U dient de gevolgen van het niet verzekeren goed in kaart te brengen
- Een afstandsverklaring is géén oplossing voor beslissingen van uw klant op basis van lichtzinnigheid of door gebrek aan inzicht
- Niet inventariseren van gegevens rondom arbeidsongeschiktheid en/of werkloosheid bij een hypotheekgesprek is niet mogelijk. Ook een afstandsverklaring is hierbij uitgesloten. Risico's die leiden tot het wegvallen van inkomen bij het afsluiten van een hypotheek behoren nu eenmaal tot relevante informatie
- Veel adviessoftware is gericht op het realiseren van tijdwinst of gebruiksgemak. Dit kan mogelijk ten koste gaan van het belang van de klant. Standaardteksten worden gezien als 'niet voldoende klant-specifiek'