



## DFO nieuwsbrief Wft

Nr. 794, 23 oktober 2018

### Actie Aflossingsblij bezien vanuit de Wft

6,

*Banken zijn gestart met een gezamenlijke actie gericht op consumenten met een aflossingsvrije hypotheek. In deze nieuwsbrief wordt deze actie bezien in het licht van de eisen die de Wft en het privaatrecht aan deze activiteiten stelt.*

#### **Actie Aflossingsblij**

Banken zijn gestart met een gezamenlijke actie gericht op consumenten met een aflossingsvrije hypotheek. De AFM vraagt al langere tijd aandacht voor het feit dat een aantal consumenten met een aflosvrije hypotheek zich onvoldoende bewust is van de mogelijke problemen die kunnen ontstaan op het moment dat de leningsperiode eindigt. De Nederlandse Vereniging van Banken heeft deze zorgen serieus genomen en heeft de actie Aflossingsblij ontwikkeld.

#### **Uitvoering door banken**

Bij meerdere banken zijn, of worden, aparte units ingericht om relaties met een aflosvrije hypothecaire lening te benaderen. Een belangrijk deel van deze werkzaamheden zal op afstand (telefonisch en digitaal) worden gedaan door speciaal hiervoor, tijdelijk, aangetrokken medewerkers. De AFM hanteert het standpunt dat de verantwoordelijkheid voor het bewust maken van de consequenties van het hebben van een aflosvrije hypotheek ligt bij de sector en niet alleen bij de geldverstrekkers. In de beleving van de AFM behoren financieel adviseurs een belangrijke rol te spelen in dit proces.

Hierna worden de acties, zoals banken die nu uitvoeren, besproken vanuit de eisen die de Wft en het privaatrecht daaraan stelt.

#### **Onderscheid advies en informatie**

Vanuit de Wft bezien is het belangrijk om een onderscheid te maken in de definities van de activiteiten 'advies' en 'informatieverstrekking'.

Ten aanzien van informatieverstrekking geldt op grond van artikel 4:19 lid 2 van de Wft dat de verstrekte informatie correct, duidelijk en niet misleidend mag zijn. Van de AFM mag verwacht worden dat men optreedt indien financiële instellingen niet correcte informatie verstrekken.

Onder adviseren wordt verstaan het doen van een concrete aanbeveling aan een individuele persoon met betrekking tot een specifiek financieel product van een specifieke aanbieder. Het door de bank aan een consument geven van een concrete aanbeveling met betrekking tot een door die klant bij de bank in het verleden afgesloten aflosvrije hypotheek, is vanuit het perspectief van de Wft te beschouwen als adviseren. Wanneer er meerdere handelingsperspectieven worden geboden zonder concrete aanbevelingen en zonder waardeoordeel (zoals dat de ene handeling geschikter zou zijn dan de andere), is er geen sprake van adviseren.

Belangrijk hierbij is te beseffen dat volgens de interpretatie, zoals de AFM die in de afgelopen jaren in boetebesluiten heeft ontwikkeld, ook waarde moet worden gehecht aan hoe consumenten een bepaalde uiting ervaren. Belang wordt gehecht aan hoe een gemiddelde consument een bepaalde uiting heeft ervaren en in redelijkheid heeft mogen ervaren.

Door het hanteren van bepaalde presentatietechnieken en bewoordingen, zoals "meest geschikt", "meest passend" en "wij raden aan", kan bij een consument de indruk worden gewekt dat een bepaalde oplossing passend is voor zijn specifieke situatie. Waar een oplossing wordt gecombineerd met een specifiek financieel product kan dan de indruk ontstaan dat een consument wordt geadviseerd.

### **Gevolgen van het feit dat uiting advies is**

Wanneer de aanbieder naast het bieden van handelingsperspectieven ook advies uitbrengt over welke oplossing het beste bij de klant past, is er sprake van adviseren. De gevolgen van het geven van advies zijn aanzienlijk:

- De adviezen mogen uitsluitend worden gegeven door daartoe gekwalificeerde personen. Deze personen zullen dus moeten beschikken over het Wft diploma, Basis, Hypotheken en Vermogen, alsmede voldoen aan de driejaarlijkse PE. Daarnaast dienen zij op dagbasis 'bekwaam' te zijn voor de werkzaamheden, zoals het adviseren/informeren van consumenten met een aflosvrije hypotheek. De bank is als vergunninghouder verantwoordelijk om hiervoor zorg te dragen.
- Is er sprake van adviseren, dan zijn ook de wettelijke adviesregels van artikel 4:23 Wft van toepassing. Dit houdt in dat alvorens het advies wordt gegeven er voldoende informatie van de klant aanwezig is (en bij de klant gevalideerd) om het advies als geschikt voor de klant te kunnen kwalificeren. Hierbij geldt dat indien achteraf wordt vastgesteld dat het advies geschikt blijkt te zijn voor de klant, maar dit advies niet is gebaseerd op een goede inventarisatie, nog altijd sprake is van schending van artikel 4:23 Wft.
- Het adviestraject dient volledig reproduceerbaar te zijn.
- Het gegeven advies dient, gelet op de individuele situatie van de klant, aan te sluiten bij diens individuele situatie. Dit volgt al uit de adviesregels van artikel 4:23 Wft. Zeker nu de bank handelt met 'twee petten' (als belanghebbende bij het terugbrengen van de geldlening en als adviseur van de klant) dienen hoge eisen te worden gesteld aan het gegeven dat het advies echt past bij de situatie van de klant. Daarbij hoort ook een afweging van eventuele andere en voor de klant betere alternatieven, om te zorgen dat op het eind van de looptijd van de aflosvrije hypotheek geen financiële problemen ontstaan. Waar de bank adviseert, dient zij immers in het belang van de consument te handelen.

### **Privaatrechtelijke aansprakelijkheid**

Consumenten die ongevraagd worden benaderd door banken en tijdens dit contact gestimuleerd worden om hun bestaande aflosvrije hypotheek vervroegd af te lossen, terwijl nadien blijkt dat op het moment van deze advisering voor de klant andere en betere alternatieven beschikbaar waren, kunnen besluiten hiervoor de bank civielrechtelijk aansprakelijk stellen.

In een civiele procedure zal de civiele rechter naar verwachting belang hechten aan de volgende omstandigheden:

Eenzijds zal de rechter onderschrijven dat van geldverstrekkers verwacht wordt dat zij actief en tijdig maatregelen nemen indien zij kunnen voorzien, of rekening moeten houden met de grote kans dat, consumenten in de financiële problemen komen door producten die deze geldverstrekkers in het verleden hebben geleverd. Dit geldt ook indien de producten ten tijde van afsluiten deugdelijk waren maar door bijvoorbeeld wijzigingen in (fiscale) wetgeving of de economische situatie voor consumenten onbedoeld extra risico's gaan inhouden.

Anderzijds is het te verwachten dat de civiele rechter de uitingen van de geldverstrekkers zowel in het kader van de campagne Aflossingsblij als in de hieruit voortvloeiende rechtstreekse contacten met consumenten extra kritisch zal beoordelen gelet op onder meer:

1. Het feit dat de geldverstrekker, wetende dat de consument bij het afsluiten van de hypothecaire geldlening zich heeft laten bijstaan door een deskundige, nadien buiten deze deskundige om rechtstreeks contact zoekt met deze consument en dit contact leidt tot aanpassing van het door de deskundige geadviseerde product;
2. De geldverstrekker ook een eigen belang heeft om de kwetsbare schuldposities terug te dringen;
3. De consument ongevraagd door de geldverstrekker is benaderd;
4. De consument geen respijttermijn wordt geboden voor beslissingen die hij buiten zijn adviseur neemt op grond van de rechtstreekse benadering door de geldverstrekker;
5. De verplichting die voor banken volgt uit artikel 2 van De Algemene Bankvoorwaarden om *zo goed mogelijk rekening te houden met de belangen van de Consument*;
6. Het hier gaat om een actie vanuit de geldverstrekkers zelf die niet is geïnitieerd door de toezichthouders.

### **Standpunt Bureau DFO**

Bureau DFO onderschrijft het belang dat alle consumenten met een aflosvrije geldlening zich goed de consequenties hiervan realiseren. Om dit doel te bereiken kan een collectieve actie zinvol zijn.

De actie zoals die thans door veel Banken wordt gevoerd biedt grote risico's op schade voor de consument omdat bij de gemiddelde consument de indruk ontstaat dat tussentijds aflossen van een aflosvrije hypotheek een verstandige beslissing is (alleen al de naam *Aflossingsblij* brengt dit tot uitdrukking). Ook omdat de actie welbewust de adviseur passeert op wiens deskundigheid de consument bij het afsluiten van de hypotheek zich heeft gebaseerd en die in veel gevallen ook de actuele situatie van de klant kent en vanuit die kennis goed kan beoordelen of vrijwillige vervroegde aflossing van de hypothecaire geldlening voor de consument wel of niet verstandig is.

### **Goed voorbeeld**

In een blog van Hanneke Kroonenberg, Hoofd Kenniscentrum Van Lanschot verbonden aan Van Lanschot Bank, wordt de consument gewezen op het belang van het inwinnen van een advies alvorens over te gaan tot het vervroegd aflossen van de hypotheek. De blog is te vinden op de volgende link:

<https://www.vanlanschot.nl/inspiratie/hypotheeken/aflossingsvrije-hypotheek-aflossen-verstandig-of-niet>

### **Wilt u de Wft ontwikkelingen hierover blijven volgen?**

In de DFO Wft Nieuwsbrief worden de voor financieel advieskantoren belangrijkste ontwikkelingen op het gebied van de Wft en AVG besproken. Deze nieuwsbrief hebben wij u ter kennisneming gezonden. Wilt u deze nieuwsbrief automatisch blijven ontvangen dan kunt u hier via de volgende link een abonnement op nemen. U ontvangt automatisch van ons de laatste 5 nieuwsbrieven en gratis het Wft jaarboek.

<https://www.dfobv.nl/product/nieuwsbrief-wft/>

Tekst gemaakt naar inzicht van 23 oktober 2018

© 2018 Bureau DFO

---

Bureau DFO heeft bij het redigeren van deze tekst de nodige zorgvuldigheid betracht. Bureau DFO is op geen enkele wijze verantwoordelijk voor schade die ontstaat als gevolg van onjuistheden in deze tekst. Behoudens uitzondering door de wet gesteld mag zonder schriftelijke toestemming van de rechthebbende op het auteursrecht, niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, fotokopie, mail of anderszins.

#### **Bureau DFO**

De Wel 14-16 | 3871 MV Hoevelaken  
Tel: (033) 258 04 60 | Fax: (033) 258 03 40  
[info@dfobv.nl](mailto:info@dfobv.nl) | [www.dfobv.nl](http://www.dfobv.nl)

Als u deze nieuwsbrief niet goed kunt lezen, klik dan [hier](#)  
Wilt u zich afmelden voor deze nieuwsbrief ? Klik dan [hier](#)