

Zorgplicht en Nazorg

Je hebt misschien wel eens gehoord van de begrippen zorgplicht en nazorg. In hoeverre kun je bij je hypotheekadviseur terecht als er in jouw situatie iets verandert? Welke werkzaamheden vallen er bijvoorbeeld onder zorgplicht en nazorg, en moet je hiervoor betalen?

Zorgplicht

Allereerst heeft je adviseur zich te houden aan een zorgplicht. De beste manier om dit te omschrijven is: alles wat jij mag verwachten van een redelijk handelend en bekwaam adviseur. De zorgplicht geldt niet alleen na het afsluiten van een hypotheek, maar ook tijdens het hypotheekadvies en het regelen van je hypotheek. Zorg er daarom voor dat de hypotheekadviseur jou informeert over wat hij wel, en vooral wat hij niet doet. Het is heel belangrijk dat dit goed wordt vastgelegd in de dienstverleningsovereenkomst die jij met de hypotheekadviseur sluit.

Het kan bijvoorbeeld gebeuren dat een adviseur je niet tijdig heeft geïnformeerd over een wetswijziging die gevolgen heeft voor je hypotheek. Als je hierover geen andere afspraken hebt gemaakt, had je dat wel van hem of haar mogen verwachten. Dit valt onder de zorgplicht.

Nazorg

Maar wat moet de adviseur nu voor je doen nadat je je financiële product hebt afgesloten? Een voorbeeld van nazorg is dat een hypotheekadviseur periodiek checkt of jouw hypotheek nog bij jou past. Op het moment dat jij een hypotheek afsluit, past deze uiteraard goed bij jou. Maar er kunnen dingen veranderen in jouw persoonlijke en financiële situatie, of in de wet, waardoor de hypotheek misschien minder goed past.

In hoeverre is nazorg verplicht?

Vanuit de wet is dit zeer beperkt geregeld. Het hangt af van de afspraken die jij maakt met het kantoor, en wat jij redelijkerwijs van het kantoor mag verwachten. Als er op de website of in een brochure beloftes worden gedaan, moeten die nagekomen worden.

Een paar voorbeelden van afspraken die jij met je adviseur kunt maken over nazorg:

- ✓ Informeren per e-mail of brief inzake wezenlijke wijzigingen in de productinformatie, zoals wijzigingen in productvoorwaarden inzake producten die door ons geadviseerd en afgesloten zijn.
- ✓ Informeren per e-mail of brief over nieuwe wet- en regelgeving welke ten aanzien van de door ons afgesloten financiële producten voor u relevant zijn.
- ✓ Muteren van klantgegevens in onze database en doorgeven van gewijzigde klantgegevens aan de aanbieder van de door ons afgesloten financiële producten.
- ✓ Hulp bij het aanspraak maken op één van de financiële producten waarvoor u betaald hebt, zoals bijvoorbeeld één van uw verzekeringen (uitkering overlijdensrisicoverzekering, etc.)
- ✓ Analyseren geïnventariseerde gegevens.
- ✓ Onderzoeken mogelijkheden en doorrekenen hypotheekmogelijkheden.
- ✓ Risicoanalyse. Doorrekenen: overlijdensscenario; AO scenario; WW scenario; langlevens scenario; eerder stoppen met werken en pensioenscenario.
- ✓ Vergelijken berekeningen oplossingen en producten.
- ✓ Vergelijken productvoorwaarden.
- ✓ Vergelijken rentestanden, tarieven en premies.

Moet je voor nazorg betalen?

GeldXpert Noord Oost Friesland hecht veel waarde aan persoonlijk contact met haar relaties. Het is een onafhankelijk dienstverlener, biedt een totaalpakket van financiële diensten aan en zijn voor u voortdurend op zoek naar de beste aanbieders. De financiële medewerkers in Burgum zijn Heine Kooistra en Jappie Braaksma. Beiden hebben veel ervaring op het gebied van de financiële dienstverlening.

Sommige adviseurs doen een aantal van de bovenstaande werkzaamheden gratis voor hun klanten. Zij reserveren dus een deel van het bedrag dat jij voor het advies en afsluiten van de hypotheek hebt betaald voor deze werkzaamheden. Anderen doen dat niet en helpen je in principe tijdens de looptijd van de hypotheek alleen als je daarvoor opnieuw betaalt.

In tegenstelling tot vele andere hypotheekadviseurs is de nazorg bij GeldXpert Noord Oost Friesland wél **kosteloos**.