



## NVHP Nieuwsbrief 11

### **Robin van Beem van Polis Advocaten: 'Gedeelde data kan adviseur geen zorgplicht opdringen die hij niet wil'**

De NVHP zal regelmatig bestuurders van organisaties waarmee veel leden van de NVHP professioneel te maken hebben, enkele vragen voorleggen waarvan de antwoorden naar het oordeel van de NVHP relevant kunnen zijn voor het adviesproces van de leden.

In deze aflevering gaan wij met **Robin van Beem, van Polis advocaten** in op de ontwikkelingen waarbij geldverstrekkers hypotheekadviseurs op geautomatiseerde wijze, gevraagd en ongevraagd aanvullende informatie verstrekken over de ontwikkelingen bij de consument en de bij hen gesloten hypotheek.



#### **Brengt het beschikken over bepaalde informatie automatisch verplichtingen met zich mee?**

Robin van Beem: 'Alles hangt af van wat tussen klant en adviseur is afgesproken. Als de adviseur heel duidelijk heeft gemaakt aan de klant dat hij alleen het advies en de bemiddeling van de hypotheek doet en daarna alleen zal voldoen aan de informatieplicht uit de Wet financieel toezicht - die je niet kunt wegcontracteren -, dan kan de adviseur door het delen van data geen dienstverlening krijgen opgedrongen.'

#### **Moet je in dat geval de data wel willen ontvangen?**

'Nee, ik adviseer in die gevallen de data te weigeren. Als je er niets mee gaat doen, waarom zou je de data dan willen hebben? Dat is vanuit AVG-oogpunt ook niet aan te raden, je beschikt dan over gegevens zonder verwerkingsdoel en het wekt bovendien de verkeerde verwachtingen bij de klant.'

#### **Wat als je wél nazorg verleent?**

'Wanneer de klant een nazorgabonnement heeft afgesloten, dan is wat daarin staat leidend voor wat de klant kan verwachten. Doe jij daarin ronkende beloftes over dat je continu de klantsituatie in de gaten zal houden, dan zal je dat ook moeten waarmaken in het geval de aanbieder je data stuurt. Dus wanneer je doorkrijgt dat de klant zijn eindejaarsbonus in de hypotheek heeft gestort en daardoor de rente-opslag naar beneden kan, dan is het wel de bedoeling dat je dat ook signaleert en in gang zet. Anders kan de klant je daarop aanspreken. Ook moet je extra opletten wanneer je je profileert als totaaladviseur van de klant.'

#### **Kun je daar een voorbeeld van geven?**

'Stel je voor dat je ook het schadepakket onder je hoede hebt. En je hebt een klant die voor zichzelf is begonnen maar nog niet zoveel verdient en tot dusver wilde afzien van een arbeidsongeschiktheidsverzekering. Vervolgens krijg je van de aanbieder door dat er tussen kerst en oudjaar 30K extra is afgelost op de hypotheek. Dan mag je best even een telefoontje plegen om na te gaan of inkomensbescherming inmiddels misschien wel relevant is geworden. Hoe meer je van de klant weet, hoe zwaarder de verplichting weegt om daar

iets mee te doen. Dat zie je ook vaak terugkomen bij de Rabobank die zowel bank als tussenpersoon is. De klant verwacht dan dat die loketten met elkaar samenwerken.'

### **Wat wanneer de aanbieder ineens een hoop wijzigingen over je uitstort? Binnen welke termijn moet je die dan opvolgen?**

'Daar is niet echt een termijn voor aan te wijzen. Maar je kunt niet tegen de klant zeggen: sorry, het was ineens erg druk. Je moet zelf de organisatie bewaken. En ook hier geldt: wat mocht de klant verwachten. Nogmaals: wees voorzichtig in wat je belooft.'

### **Heeft de adviseur een actieve plicht heeft om te zorgen dat data gedeeld worden?**

'Ook dat ligt wederom aan de omvang van de dienstverlening. Als het nodig is om data van de aanbieder te krijgen om de verplichtingen jegens de klant goed na te komen, dan is het zaak om te regelen dat de data gedeeld zullen worden. Uiteraard doet de adviseur er goed aan om ook met de klant zelf af te spreken wanneer die aan de bel moet trekken bij de adviseur en welke gegevens hij zélf aan de adviseur moet doorgeven.'

### **Kun je als adviseur extra kosten rekenen voor de analyse van ontvangen data?**

'Dat lijkt me niet aan de orde. Het is immers een middel om de overeengekomen prestatie te kunnen leveren. De adviseur moet bij de prijs die hij voor zijn diensten rekent uiteraard rekening houden met de kostprijs die dat voor hemzelf meebrengt.'

---

#### **NVHP**

Postbus 206 | 3870 CE Hoevelaken

Tel: 033 – 254 20 12

[info@hypothecairplanner.nl](mailto:info@hypothecairplanner.nl) | [www.hypothecairplanner.nl](http://www.hypothecairplanner.nl)

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