

Betalingsproblemen bij hypotheeken door de coronacrisis - 10 uitgangspunten om de klant zorgvuldig te helpen -

Klanten kunnen door de coronacrisis moeite hebben om de hypotheek te betalen. Het is belangrijk om goed met deze betalingsproblemen om te gaan.

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) publiceert 10 uitgangspunten voor hypotheekaanbieders. Het biedt handvatten om samen met de klant tot een oplossing te komen. Hiermee schetst de AFM haar verwachtingen over het gewenste gedrag van financiële ondernemingen richting hun klanten.

Deze uitgangspunten gelden in algemene zin bij betalingsproblemen en zijn grotendeels al vaker gecommuniceerd via [onze website](#). Veel hypotheekaanbieders zijn uit zichzelf initiatieven gestart om klanten te helpen; dit vindt de AFM positief.

Onderstaand volgen de uitgangspunten in volgorde van de klantreis:

1 Wees goed bereikbaar voor klanten met een betalingsprobleem

Natuurlijk doet u dit door op uw website een telefoonnummer en e-mailadres op te nemen voor klanten die door de coronacrisis betalingsproblemen hebben of dreigen te krijgen. Het aanbieden van digitale communicatiemiddelen, zoals chat of whats-app, is nu zeker van toegevoegde waarde. Maak de informatie over betalingsproblemen extra goed vindbaar. Bijvoorbeeld door op uw website een goed zichtbare button te plaatsen die verwijst naar deze informatie. Daarnaast is het van belang dat er voldoende medewerkers zijn om klanten met problemen te helpen.

2 Win eerst informatie in over de financiële positie van de klant voordat een oplossing wordt aangeboden

De AFM vindt het belangrijk dat aanbieders eerst informatie inwinnen die inzicht geeft in de financiële situatie van de klant. Pas dan kan goed worden gekeken naar een oplossing die zorgt voor duurzaam herstel. Mocht het inwinnen van deze informatie door de aantallen klanten met betaalproblemen op dit moment niet mogelijk zijn, kies dan voor een meer generieke tijdelijke oplossing. Win daarna wel zo snel mogelijk informatie in over de financiële situatie en pas dan, waar nodig, de oplossing aan, aan de hand van de klantsituatie.

3 Stel bij het vinden van een oplossing het klantbelang centraal; waar is de klant nu én in de toekomst het beste mee geholpen?

Kijk zorgvuldig met de klant naar een passende oplossing. Dit betekent dat de oplossing zoveel als mogelijk duurzaam herstel biedt. Een goede oplossing voldoet aan de KNVB-criteria. Deze is dus kostenefficiënt, nuttig, veilig en begrijpelijk voor klanten. Neem daarbij onder meer de wensen van de klant, de financiële positie en de oorzaak van de betalingsproblemen mee.

Bij het zoeken naar een oplossing kan gedacht worden aan een betaalpauze of aflospauze. Het ministerie van Financiën heeft de [fiscale regels aangepast](#), zodat deze oplossingsrichtingen geen gevolgen hebben voor de hypotheekrenteaftrek. Rentemiddeling, het herstructureren van de hypotheek of het kwijtschelden van bepaalde kosten kunnen een meer structurele oplossing bieden. Dit is afhankelijk van de situatie van de klant. Om te komen tot een oplossing

kan een hypotheekaanbieder ook een financieel adviseur inzetten voor advies. Hiervoor geldt een wettelijke [uitzondering op het provisieverbod](#).

4 Bekijk per klant of een betaal- of aflospauze passend is en spreek duidelijk de duur af

Voor klanten die door de coronacrisis tijdelijk geen of minder inkomsten hebben, kan een betaalpauze of enkel een aflospauze uitkomst bieden. Van aanbieders wordt verwacht dat zorgvuldig wordt gekeken welke klanten hier baat bij hebben. Wanneer de klant een deel van zijn hypotheeklasten wel kan blijven betalen, kan het verstandig zijn om alleen een aflospauze in te lassen. De AFM begrijpt dat het lastig is om de duur van de betaalpauze in te schatten gezien de huidige onzekere omstandigheden. Wel van belang is dat een aanbieder een inschatting maakt of het waarschijnlijk is dat een klant na zijn betaalpauze de betalingen weer kan hervatten en kan inlopen op de achterstand. Wanneer dit onwaarschijnlijk is, zoek dan naar andere mogelijkheden. Bekijk tijdig, voor het eindigen van de betaalpauze, samen met de klant, wat een passende termijn is om een achterstand in te lopen. Doe dit op basis van de financiële situatie van de klant en betrek hier eventuele andere schulden of achterstanden bij.

5 Informeer klanten duidelijk over de consequenties van een gekozen oplossing

Een betaal- of aflospauze kan klanten ruimte bieden om hun financiële positie op orde te krijgen. Echter: de achterstand die ontstaat, moet ook weer worden ingelopen. Bespreek met uw klant de verplichtingen die ontstaan bij het aangaan van de gekozen oplossing en de bijbehorende voorwaarden. Denk daarbij aan de nieuwe termijnbedragen, de duur van de betaalafpraak, eventuele rente of andere kosten, fiscale consequenties en verplichtingen en een eventuele wijziging van de looptijd van de oorspronkelijke hypotheek.

Voor andere oplossingen geldt de informatieplicht net zo goed. Voor rentemiddeling geldt bijvoorbeeld dat de klant duidelijk geïnformeerd wordt over zijn nieuwe (langere) rentevaste periode. Communiceer daarnaast wanneer klanten contact met u op moeten nemen; bijvoorbeeld bij een wijziging van hun financiële situatie.

6 Beperk de kosten voor het helpen van een klant tot het minimale

Betalingsachterstanden zijn zowel voor klanten als aanbieders onwenselijk. Beide partijen zijn erbij gebaat dat een klant de achterstand inloopt en niet verder in de problemen raakt. Een klant is geholpen wanneer hij niet wordt geconfronteerd met aanvullende kosten, nu het al problematisch is om zijn reguliere verplichtingen na te komen. De AFM verwacht van aanbieders dat zij zorgvuldig afwegen of het rekenen van extra kosten bijdraagt aan een duurzame oplossing of niet. Daarbij is kostenefficiëntie het uitgangspunt. De AFM verwacht bovendien dat klanten die een regeling treffen met de aanbieder om te voorkomen dat niet aan de betalingsverplichting wordt voldaan, niet meer [kosten](#) betalen dan klanten die simpelweg niet nakomen.

7 Bevestig schriftelijk aan de klant welke afspraken zijn gemaakt

Bevestig altijd per e-mail of per brief de afspraken die u met de klant hebt gemaakt. Zorg voor duidelijke communicatie. Dit betekent dat de informatie [vindbaar, begrijpelijk en evenwichtig](#) is. Bied klanten in de brief of e-mail de mogelijkheid om opnieuw in contact te treden wanneer de omstandigheden zijn gewijzigd. Informeer de klant schriftelijk over de extra maandlasten wanneer hij weer gaat terugbetalen, een eventuele BKR-notering en de gevolgen hiervan, de gevolgen wanneer de klant op den duur niet kan terugbetalen en eventuele kosten die zijn verbonden aan de achterstand. Wanneer als gevolg van de gekozen oplossing bepaalde

voorwaarden worden gewijzigd, moet dit ook schriftelijk aan de klant worden gecommuniceerd.

8 Informeer tussenpersonen over uw aanpak en geef aan wat van hen wordt verwacht

Wanneer u samenwerkt met tussenpersonen informeer deze dan op duidelijke wijze over uw aanpak en hoe zij om kunnen gaan met vragen van klanten. Geef aan welke informatie zij door kunnen geven aan klanten met uw hypotheekproduct. Spreek daarnaast eventueel af welke klantinformatie u met tussenpersonen deelt.

9 Houd gedurende de periode van de achterstand contact met de klant

Maak afspraken met de klant in welke gevallen deze contact met u moet opnemen. Neem zelf ook regelmatig contact op en controleer of de klant verwacht dat hij zijn reguliere betaling na afloop weer kan oppakken. Mocht dat niet het geval zijn, bijvoorbeeld doordat de klant door de coronacrisis zijn baan is verloren, ga dan tijdig met de klant in gesprek over andere oplossingen.

10 Voorkom willekeur bij de behandeling van klanten

Pas maatwerk toe, maar voorkom dat klanten in gelijke situaties een andere (slechtere) oplossing aangeboden krijgen. Hiervoor is het van belang dat een aanbieder duidelijke processen en procedures inregelt en medewerkers goed informeert en opleidt. Hiermee wordt voorkomen dat de klant afhankelijk is van de medewerker die hij of zij spreekt.