

## Klantbelang Dashboardmodule Betalingsachterstanden hypotheek Normenkader 2016-2017

### Opbouw module

Deze module bevat twee thema's verspreid over zeven onderdelen.

#### Borging en beleid (weging 30%)

- I. Actief en preventief beheer
- II. Consistent en effectief bijzonder beheer proces
- III. Aansturing

#### Behandeling van klanten (weging 70%)

- IV. Inzicht
- V. Communicatie
- VI. Kosten
- VII. Oplossingen

### Scoremethodiek

Ieder onderdeel begint met onze gedachtegang die aan het normenkader ten grondslag ligt. Daarna volgt het normenkader gebaseerd op de volgende tabel:

5	Klantbelang centraal-gedachte wordt bewust meegewogen en in praktijk gebracht (good practice)
4	Klantbelang centraal-gedachte speelt herkenbaar een rol; op de goede weg
3	Klantbelang centraal-gedachte komt voor, maar wordt in de praktijk (nog) te vrijblijvend toegepast
2	Klantbelang centraal-gedachte speelt geen belangrijke rol, reden tot aandacht
1	Klantbelang centraal-gedachte onvoldoende aanwezig; reden tot zorg (poor practice)

De onderdelen van deze module zijn trapsgewijs opgebouwd, waarbij de normen voor een '2' en '4' open zijn gelaten. Trapsgewijs houdt in dat minimaal aan de omschrijving van een '3' voldaan moet worden om een '3' of hoger te kunnen halen. Voor de score 4 geldt dat nog niet aan alle normen voor een '5' wordt voldaan, maar de normen voor een '3' overtroffen worden. Daarmee vergelijkbaar geldt voor de score 2 dat nog niet aan alle normen voor een '4' wordt voldaan, maar de normen voor een '1' overtroffen worden.

## I. Actief en preventief beheer

Het is zowel in het belang van de klant als in het belang van de hypotheekverstrekker om de kans op toekomstige betalingsachterstanden zo vroeg mogelijk in beeld te hebben. Het vroegtijdig signaleren van potentiële problemen kan een belangrijke bijdrage leveren aan een effectieve oplossing. Als klanten financiële problemen hebben of verwachten, maar nog geen achterstand op de hypotheek hebben, is het goed om actie te ondernemen. Het is dus van belang dat hypotheekverstrekkers vroegtijdig op de hoogte zijn van de (te verwachten) financiële problemen van klanten.

Om problemen te voorkomen en vroegtijdig te signaleren, kunnen hypotheekverstrekkers gebruik maken van aanwezige kennis over hun bestaande hypotheekklanten. Externe data kunnen een aanvulling zijn op deze kennis. Het is vervolgens belangrijk dat op basis van de gesignaleerde risico's adequaat actie wordt ondernomen.

De risico's kunnen worden onderverdeeld in korte en lange termijn risicofactoren. Korte termijn risicofactoren zien op individuele ontwikkelingen zoals oplopende roodstanden of betalingsproblemen bij verzekeringen. Dit zijn risicofactoren die duiden op financiële problemen die kunnen leiden tot betalingsachterstanden op de hypotheek. Lange termijn risicofactoren zien op generieke ontwikkelingen in de bestaande hypotheekportefeuille. Denk bijvoorbeeld aan een hoge Loan to Income. Inzicht in deze factoren kan een bijdrage leveren aan het vroegtijdig signaleren van financiële problemen. Deze risicofactoren zijn minder acuut, maar kunnen op termijn tot problemen leiden. Ook voor deze risicofactoren geldt dat het belangrijk is dat de hypotheekverstrekker hierover in gesprek gaat met de klant.

Hoe eerder klanten met verwachte betalingsachterstanden zich melden bij de hypotheekverstrekker, des te meer oplossingsmogelijkheden beschikbaar zijn. Ook zijn de problemen beter oplosbaar. Het is hierbij van belang dat preventief beheer (laagdrempelig) toegankelijk is voor de klant. De hypotheekverstrekker kan dit bevorderen door in de communicatie aandacht te besteden aan de aanwezigheid van medewerkers die klanten kunnen ondersteunen met financiële problemen, ook als dit nog niet heeft geleid tot betalingsachterstanden op de hypotheek.

- |   |   |
|---|---|
| 5 | <ul style="list-style-type: none"><li>• De hypotheekverstrekker heeft zich aantoonbaar ingespannen om zo goed als mogelijk zicht te krijgen op de risico's binnen zijn hypotheekportefeuille. Hij maakt hierbij gebruik van een groot aantal relevante korte en lange termijn risicofactoren. Om problemen te voorkomen en vroegtijdig te signaleren, wordt gebruik gemaakt van zowel interne als externe data.</li><li>• Op basis van deze inzichten neemt de hypotheekverstrekker contact op met alle klanten die nu of in de toekomst een verhoogd risico lopen en prioriteert daarbij op basis van urgentie. Hij past de wijze van communicatie aan op het risico. Hij beschikt over een overzichtelijke en ambitieuze planning voor de benadering van deze klanten en bewaakt de voortgang van dit traject. Dit proces wordt systeemtechnisch ondersteund.</li><li>• De hypotheekverstrekker beschikt over dienstverlening op het gebied van preventief beheer die structureel is ingebed in de organisatie. Deze dienstverlening is zeer goed vindbaar en bereikbaar voor klanten. In de generieke communicatie richting klanten met een hypotheek wordt ingegaan op het bestaan van deze dienstverlening. In alle individuele communicatie over preventief beheer is opgenomen met wie de klant contact kan opnemen. De hypotheekverstrekker beschikt over een speciale webpagina waarop informatie is te vinden over wat te doen bij een mogelijke achterstand of in het geval van financiële problemen.</li><li>• De medewerkers die verantwoordelijk zijn voor preventief beheer beschikken over specialistische kennis en vaardigheden. Zij hebben diverse mogelijkheden tot hun beschikking om klanten met een verwacht toekomstig betalingsprobleem passend te kunnen helpen. Deze mogelijkheden worden periodiek geëvalueerd.</li></ul> |
| 4 |   |

3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De hypotheekverstrekker heeft zich aantoonbaar ingespannen om voldoende zicht te krijgen op de risico's binnen zijn hypotheekportefeuille. Hij maakt hierbij gebruik van een aantal relevante korte en lange termijn risicofactoren.</li> <li>• Op basis van deze inzichten neemt de hypotheekverstrekker contact op met klanten die nu of in de toekomst een verhoogd risico lopen. Hij past de wijze van communicatie aan op het risico. Hij beschikt over een planning voor de benadering van deze klanten en bewaakt de voortgang van dit traject.</li> <li>• De hypotheekverstrekker beschikt over dienstverlening op het gebied van preventief beheer. Deze dienstverlening is goed vindbaar en bereikbaar voor klanten. In de generieke communicatie richting klanten met een hypotheek wordt ingegaan op deze dienstverlening. De hypotheekverstrekker beschikt over een speciale webpagina waarop informatie is te vinden over wat te doen bij een mogelijke achterstand of in het geval van financiële problemen.</li> <li>• De medewerkers die verantwoordelijk zijn voor preventief beheer beschikken over voldoende relevante kennis en vaardigheden. Zij hebben diverse mogelijkheden om de klant met een verwacht toekomstig betalingsprobleem passend te kunnen helpen.</li> </ul>
2	
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De hypotheekverstrekker heeft zich zeer beperkt ingespannen om zicht te krijgen op de risico's binnen zijn hypotheekportefeuille. Hij heeft hierbij onvoldoende gebruik gemaakt van relevante korte en lange termijn risicofactoren.</li> <li>• De hypotheekverstrekker richt zich onvoldoende op klanten die nu of in de toekomst een verhoogd risico lopen. Hij heeft ook geen contactstrategie of planning voor het benaderen van deze klanten.</li> <li>• De hypotheekverstrekker onderneemt veelal pas actie op het moment dat de betalingsachterstand zich heeft voorgedaan. De dienstverlening gericht op preventief beheer is zeer beperkt.</li> <li>• De medewerkers die zich bezighouden met preventief beheer hebben weinig tot geen mogelijkheden om klanten met een verwacht toekomstig betalingsprobleem te kunnen helpen.</li> </ul>

## II. Consistent en effectief bijzonder beheer proces

Bijzonder beheer is vaak maatwerk. Hierdoor bestaat het risico dat dit in vergelijkbare situaties tot verschillende oplossingsrichtingen voor klanten kan leiden. Het belang van de klant is ermee gediend dat vergelijkbare situaties van klanten tot vergelijkbare oplossingen leiden. Een goede borging van het proces in de bedrijfsvoering van de hypotheekverstrekker levert volgens de AFM een belangrijke bijdrage aan een consistent en effectief proces rondom betalingsachterstanden bij hypotheek.

De klant moet er op kunnen vertrouwen dat het niet uitmaakt door welke medewerker van de hypotheekverstrekker hij wordt geholpen. Een uniforme aanpak per klantsituatie<sup>1</sup> is daarbij belangrijk. Het uitschrijven van het beleid in werkprocessen en het vastleggen van bevoegdheden moet leiden tot een uniforme werkwijze die rekening houdt met de verschillende aanleidingen voor het ontstaan van de betalingsachterstand. Op basis van een relevante segmentatie van de groep klanten met een betalingsachterstand borgt de hypotheekverstrekker dat de werkwijze past bij de klantsituatie. Uiteraard wordt binnen die groep klanten zoveel mogelijk rekening gehouden met de individuele omstandigheden van de klant.

Door periodiek de effectiviteit van het proces te meten, kan de hypotheekverstrekker tijdig bijsturen. Hierdoor zorgt de hypotheekverstrekker voor een efficiënte en effectieve werkwijze en oplossingsmogelijkheden die aansluiten bij de verschillende klantgroepen.

5	<ul style="list-style-type: none"> <li>De hypotheekverstrekker heeft zijn doelstellingen bij bijzonder beheer uitgewerkt en vastgelegd in beleid. In het beleid van de hypotheekverstrekker wordt onderscheid gemaakt tussen de verschillende klantsituaties en de oplossingsmogelijkheden. Dit beleid is uitgewerkt in werkprocessen.</li> <li>De hypotheekverstrekker heeft zijn beleid vertaald naar werkinstructies voor zijn medewerkers. De werkinstructies bevatten een begrijpelijke en duidelijke uitleg over de werkprocessen en voor welke doelgroep welk proces geldt. Tijdslijnen waarbinnen bepaalde activiteiten moeten plaatsvinden, zoals het eerste contact met de klant en inzicht in de financiële positie, zijn opgenomen in de werkinstructies.</li> <li>Uit de doelstellingen, het beleid en de werkinstructies blijkt dat het klantbelang standaard onderdeel uitmaakt van de belangenafweging van de hypotheekverstrekker.</li> <li>De werkinstructies zijn voor alle medewerkers beschikbaar. De werkinstructies worden frequent geëvalueerd. De informatie is actueel en wordt direct aangepast indien daar aanleiding toe is. Medewerkers worden actief op de hoogte gehouden van aanpassingen in het beleid en de werkinstructies. Ze hebben de mogelijkheid om nieuwe aanpassingen aan te dragen.</li> <li>De hypotheekverstrekker toetst minimaal jaarlijks (en vaker indien daar aanleiding voor is) de effectiviteit van zijn werkprocessen waardoor hij tijdig zijn beleid kan bijsturen. Hierbij maakt de hypotheekverstrekker onderscheid tussen de verschillende klantsituaties.</li> </ul>
4	
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>De hypotheekverstrekker heeft zijn doelstellingen bij bijzonder beheer in grote lijnen uitgewerkt en vastgelegd in beleid.</li> <li>De hypotheekverstrekker heeft zijn beleid vertaald naar werkinstructies voor zijn medewerkers. De werkinstructies bevatten een begrijpelijke en duidelijke uitleg over de werkprocessen en voor welke doelgroep welk proces geldt.</li> <li>Uit de doelstellingen, het beleid en de werkinstructies volgt dat het klantbelang voldoende een rol speelt in de belangenafweging van de hypotheekverstrekker.</li> <li>De werkinstructies zijn voor alle medewerkers beschikbaar. Werkinstructies worden periodiek geëvalueerd en aangepast. Medewerkers worden over de wijzigingen ingelicht.</li> <li>De hypotheekverstrekker toetst minimaal jaarlijks de effectiviteit van zijn werkprocessen waardoor hij zijn beleid kan bijsturen.</li> </ul>
2	

<sup>1</sup> Het begrip klantsituatie dient in de breedste zin van het woord geïnterpreteerd te worden. Onder klantsituatie wordt onder meer verstaan de (financiële) positie waarin de klant zich bevindt en andere relevante omstandigheden en kenmerken die van belang zijn voor het vinden van een oplossing. Bijvoorbeeld de bereidwilligheid van de klant.

1

- De hypotheekverstrekker heeft geen of zeer beperkte doelstellingen bij bijzonder beheer geformuleerd en/of onvoldoende vastgelegd in beleid.
- Er zijn voor de medewerkers geen of in zeer beperkte mate werkinstructies beschikbaar waarin beschreven staat op welke wijze zij de klanten met betalingsachterstanden kunnen helpen.
- Uit de doelstellingen, het beleid en de werkinstructies blijkt dat dat het klantbelang zeer beperkt of geen rol speelt.
- Werkinstructies worden incidenteel geëvalueerd en aangepast. Medewerkers worden hierover onvoldoende geïnformeerd.
- De hypotheekverstrekker toetst niet of slechts incidenteel de effectiviteit van zijn werkprocessen.

### III. Aansturing

Om te meten in hoeverre de doelstellingen van het management worden gerealiseerd, gebruiken veel ondernemingen indicatoren. Door de status van relevante indicatoren te bewaken, krijgt de hypotheekverstrekker inzicht in de prestaties van de organisatie of de kwaliteit van bepaalde processen binnen de organisatie. Deze indicatoren worden vaak aangemerkt als kritieke prestatie indicatoren (KPI's).

Om daadwerkelijk het klantbelang centraal te stellen, is het nodig dat hypotheekverstrekkers ook KPI's gericht op het klantbelang gebruiken in hun operationele aansturing. Om te kunnen waarborgen dat het belang van de klant voldoende wordt meegewogen in de aansturing van de organisatie en de besluitvorming, zal de hypotheekverstrekker dit onderwerp een belangrijke plaats moeten geven. Uiteraard zullen in de aansturing ook andere indicatoren (zoals financiële en operationele KPI's) een rol spelen. Het is van belang dat de hypotheekverstrekker hierbij een evenwichtige verdeling hanteert tussen financiële KPI's, operationele KPI's en KPI's die meten in welke mate het belang van de klant centraal staat.

De manier waarop medewerkers van de bijzonder beheer afdeling handelen is in belangrijke mate bepalend voor de mate waarin het klantbelang centraal wordt gesteld. Prestatie- en competentieafspraken sturen het gedrag van medewerkers in sterke mate. Het is daarom van belang dat de gehanteerde KPI's op afdelingsniveau zijn vertaald naar meetbare KPI's voor medewerkers. Door middel van kwaliteitscontroles, coaching en (vak)opleidingen borgt de hypotheekverstrekker dat hij zicht heeft op de wijze waarop de medewerkers dit in de praktijk toepassen.

5	<p><i>Aansturing op organisatie niveau</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De hypotheekverstrekker maakt gebruik van diverse concrete KPI's die gezamenlijk een volledig beeld geven van de prestaties van de hypotheekverstrekker op het gebied van bijzonder beheer. Hierbij ligt de nadruk op KPI's die het belang van de klant vertegenwoordigen.</li><li>• De status van de gehanteerde KPI's wordt frequent gemeten en vastgelegd in een overzichtelijke rapportage.</li><li>• De rapportage wordt actueel gehouden en is direct beschikbaar voor de direct leidinggevende.</li><li>• De rapportage wordt gebruikt om verbeteringen aan te brengen en te sturen op de prestaties van de hypotheekverstrekker op het gebied van bijzonder beheer.</li><li>• Het hoger management heeft structureel inzicht in de prestaties van de afdeling bijzonder beheer. De prestaties zijn een vast onderdeel van de rapportages aan het hoger management.</li></ul>
4	<p><i>Aansturing op medewerkers niveau</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De hypotheekverstrekker heeft een uitgewerkt en passend aanname- en personeelsbeleid.</li><li>• De medewerker heeft opleidingen en cursussen tot zijn beschikking om kennis en vaardigheden te ontwikkelen en op peil te houden. De medewerker krijgt training on the job en indien nodig passende individuele begeleiding.</li><li>• De KPI's zijn op een duidelijke en begrijpelijke wijze vertaald naar meetbare prestatie- en competentieafspraken voor medewerkers en maken deel uit van de beoordelingssystematiek. De gemaakte afspraken zorgen er voor dat medewerkers in hun afwegingen standaard het belang van de klant meenemen.</li><li>• De hypotheekverstrekker heeft beleid opgesteld waarin is vastgelegd aan welke kwaliteitseisen behandelde dossiers moeten voldoen. De hypotheekverstrekker bewaakt de prestaties regelmatig door controle op behandelde dossiers en neemt dit mee in de beoordeling van de prestatie- en competentieafspraken.</li></ul>

3	<p><i>Aansturing op organisatie niveau</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De hypotheekverstrekker maakt gebruik van diverse KPI's die gezamenlijk een voldoende beeld geven van de prestaties van de hypotheekverstrekker op het gebied van bijzonder beheer. KPI's die het belang van de klant vertegenwoordigen zijn in voldoende mate aanwezig.</li> <li>• De status van de gehanteerde KPI's wordt frequent gemeten en vastgelegd in een overzichtelijke rapportage.</li> <li>• De rapportage wordt actueel gehouden en gedeeld met de direct leidinggevende.</li> <li>• De rapportage wordt gebruikt om te sturen op de prestaties van de hypotheekverstrekker op het gebied van bijzonder beheer.</li> <li>• Op verzoek van het hoger management wordt inzicht gegeven in de prestaties van de afdeling bijzonder beheer.</li> </ul>
3	<p><i>Aansturing op medewerkers niveau</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De hypotheekverstrekker heeft een uitgewerkt en passend aanname- en personeelsbeleid.</li> <li>• De medewerker heeft opleidingen en cursussen tot zijn beschikking om kennis en vaardigheden te ontwikkelen en op peil te houden.</li> <li>• De KPI's zijn op een duidelijke en begrijpelijke wijze vertaald naar meetbare prestatie- en competentieafspraken voor medewerkers en maken deel uit van de beoordelingssystematiek. De gemaakte afspraken zorgen er voor dat medewerkers in hun afwegingen voldoende het belang van de klant meenemen.</li> <li>• De hypotheekverstrekker heeft beleid opgesteld waarin is vastgelegd aan welke kwaliteitseisen behandelde dossiers moeten voldoen. De hypotheekverstrekker bewaakt de prestaties van de medewerker regelmatig door controle van behandelde dossiers.</li> </ul>
2	
1	<p><i>Aansturing op organisatie niveau</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De hypotheekverstrekker maakt onvoldoende gebruik van KPI's op het gebied van bijzonder beheer. KPI's die het belang van de klant vertegenwoordigen zijn onvoldoende aanwezig.</li> <li>• De aanwezige KPI's worden onvoldoende gemeten.</li> <li>• Het hoger management krijgt onvoldoende inzicht in de prestaties van de afdeling bijzonder beheer.</li> </ul> <p><i>Aansturing op medewerkers niveau</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De hypotheekverstrekker heeft een onvoldoende passend aanname- en personeelsbeleid.</li> <li>• De medewerker heeft onvoldoende mogelijkheden om zijn kennis en vaardigheden te ontwikkelen en op peil te houden.</li> <li>• In de prestatie- en competentieafspraken wordt onvoldoende aandacht besteed aan het handelen in het belang van de klant.</li> <li>• De hypotheekverstrekker heeft onvoldoende vastgelegd aan welke kwaliteitseisen behandelde dossiers moeten voldoen. De hypotheekverstrekker bewaakt de prestaties van zijn medewerkers onvoldoende aan de hand van kwaliteitscontroles.</li> </ul>

#### IV. Inzicht

Voor een consistente en effectieve afhandeling van de betalingsproblematiek van de klant is het van belang inzicht te krijgen in de daadwerkelijke oorzaak van de betalingsachterstand. Een belangrijk middel hierbij is het in kaart brengen van de actuele inkomsten en lasten van de klant (financiële positie), waaronder de actuele waarde van de woning. Door vroeg in het proces de oorzaak van de betalingsachterstand te achterhalen en waar relevant inzicht te krijgen in de actuele (financiële) positie van de klant, kan de hypotheekverstrekker de klant adequaat ondersteunen.

5	<ul style="list-style-type: none"><li>• De hypotheekverstrekker kent vroeg in het proces de oorzaak van de betalingsachterstand of kan aantonen dat hij zich volledig heeft ingespannen om de oorzaak te achterhalen.</li><li>• De hypotheekverstrekker heeft vroeg in het proces volledig inzicht in de actuele (financiële) positie van de klant of kan aantonen dat hij zich volledig heeft ingespannen om dit inzicht te verkrijgen.</li></ul>
4	
3	<ul style="list-style-type: none"><li>• De hypotheekverstrekker kent binnen een redelijke termijn<sup>2</sup> de oorzaak van de betalingsachterstand of kan aantonen dat hij zich voldoende heeft ingespannen om de oorzaak te achterhalen.</li><li>• De hypotheekverstrekker heeft binnen een redelijke termijn gedeeltelijk inzicht in de actuele (financiële) positie van de klant of kan aantonen dat hij zich voldoende heeft ingespannen om dit inzicht te verkrijgen.</li></ul>
2	
1	<ul style="list-style-type: none"><li>• De hypotheekverstrekker kent onvoldoende de oorzaak van de betalingsachterstand of heeft zich onvoldoende ingespannen om de oorzaak te achterhalen.</li><li>• De hypotheekverstrekker heeft onvoldoende inzicht in de actuele (financiële) positie van de klant of heeft zich onvoldoende ingespannen om dit inzicht te verkrijgen.</li></ul>

<sup>2</sup> Hierbij wordt uitgegaan van een termijn van 90 dagen. Er is aansluiting gezocht bij de termijn die gesteld is aan het verplicht melden van een betalingsachterstand op de hypotheek bij het Bureau Kredietregistratie (BKR).



## V. Communicatie

Bij het ontstaan van een betalingsachterstand communiceert de hypotheekverstrekker tijdig en specifiek over deze achterstand aan de klant. De toon, inhoud, medium en frequentie van de communicatie zijn passend bij de klantsituatie, de klantbehoefte en bij de behandelfase waarin de klant zich bevindt. Het is van belang dat deze communicatie correct, duidelijk en niet misleidend is; de informatie die wordt verstrekt is begrijpelijk en evenwichtig. Ook is er sprake van een dialoog tussen de hypotheekverstrekker en de klant.

5	<ul style="list-style-type: none"><li>• De hypotheekverstrekker communiceert direct over de betalingsachterstand met de klant nadat deze is ontstaan.</li><li>• De hypotheekverstrekker communiceert de achterstand en eventuele kosten gespecificeerd.</li><li>• De toon, de inhoud, het medium en de frequentie van de communicatie zijn passend bij de klantsituatie, de klantbehoefte en bij de behandelfase waarin de klant zich bevindt.</li><li>• De communicatie tussen de hypotheekverstrekker en de klant is correct, duidelijk en niet misleidend.</li><li>• De informatie die wordt verstrekt is begrijpelijk en evenwichtig.</li><li>• De hypotheekverstrekker informeert de klant proactief over iedere processtap en de keuzes die hij hierbij maakt of wil maken.</li><li>• De communicatie vanuit de hypotheekverstrekker moedigt de klant voldoende aan om zelf in actie te komen. De klant wordt handelingsperspectief geboden. De hypotheekverstrekker heeft zich aantoonbaar ingespannen om tot een dialoog met de klant te komen.</li></ul>
4	
3	<ul style="list-style-type: none"><li>• De hypotheekverstrekker communiceert tijdig over de betalingsachterstand met de klant nadat deze is ontstaan.</li><li>• De hypotheekverstrekker communiceert de achterstand en eventuele kosten gespecificeerd.</li><li>• De hypotheekverstrekker neemt regelmatig contact op met de klant via een passend medium.</li><li>• De communicatie tussen de hypotheekverstrekker en de klant is correct, duidelijk en niet misleidend.</li><li>• De informatie die wordt verstrekt is begrijpelijk en evenwichtig.</li><li>• De communicatie vanuit de hypotheekverstrekker moedigt de klant voldoende aan om zelf in actie te komen. De klant wordt handelingsperspectief geboden.</li></ul>
2	
1	<ul style="list-style-type: none"><li>• De hypotheekverstrekker communiceert niet tijdig over de betalingsachterstand met de klant nadat deze is ontstaan.</li><li>• De hypotheekverstrekker communiceert de achterstand en eventuele kosten onvoldoende gespecificeerd.</li><li>• De communicatie tussen de hypotheekverstrekker en de klant is onvoldoende passend.</li><li>• De communicatie tussen de hypotheekverstrekker en de klant is onvoldoende correct, duidelijk en/of niet misleidend.</li><li>• De informatie is onvoldoende begrijpelijk en/of evenwichtig.</li><li>• De hypotheekverstrekker communiceert onvoldoende handelingsperspectief. Er is sprake van eenrichtingsverkeer waarbij onevenwichtige druk op de klant wordt uitgeoefend.</li></ul>

## VI. Kosten

Met het oog op de nieuwe wetgeving en de bepalingen die daarin zijn opgenomen over de vergoeding van de kosten die maximaal in rekening mogen worden gebracht wanneer de klant zijn betalingsverplichting niet nakomt, is het normenkader ten aanzien van de kosten onder meer tot stand gekomen.

De hypotheekverstrekker kan bij betalingsachterstanden kosten in rekening brengen aan de klant. In de Nederlandse wetgeving is per 14 juni 2016 vastgelegd dat de hypotheekverstrekker geen hogere vergoeding van kosten aan de klant mag rekenen dan nodig is ter vergoeding van de werkelijke geleden schade. Dit betreft de schade die de hypotheekverstrekker heeft geleden als gevolg van de niet-nakoming van de betalingsverplichting van die klant.<sup>3</sup>

Los van de wettelijke bepalingen ten aanzien van de hoogte van de kosten wordt verwacht van een hypotheekverstrekker dat hij zeer terughoudend is bij het in rekening brengen van kosten, indien klanten door deze kosten verder in de problemen komen.

Het normenkader is als volgt opgebouwd. Voor de score 5 worden drie normen gesteld ten aanzien van kosten. De eerste norm komt voort uit de wettelijke bepaling (artikel 81d, tweede lid BGfo). De tweede norm ziet op de wijze waarop hypotheekverstrekkers de klantsituatie laten meewegen bij het rekenen van kosten. De derde norm gaat over aanvullende kosten die de hypotheekverstrekker maakt om de klant dichterbij een oplossing te helpen. Deze kosten kunnen niet worden aangemerkt als schade voor de hypotheekverstrekker door niet nakoming, maar kunnen wel bijdragen aan oplossing. Om tot een score 3 te komen, is de derde norm niet vereist.

5	<ul style="list-style-type: none"><li>• De hypotheekverstrekker rekent geen of minimale kosten door aan de klant ter vergoeding van de werkelijke schade die hij als gevolg van de betalingsachterstand heeft geleden.</li><li>• De hypotheekverstrekker is zeer terughoudend bij het in rekening brengen van deze kosten, zeker bij meewerkende klanten of klanten die (evident) geen financiële middelen hebben.<sup>4</sup></li><li>• De hypotheekverstrekker is bereid aanvullende kosten te maken indien dit de klant dichterbij een oplossing te brengt.<sup>5</sup></li></ul>
4	
3	<ul style="list-style-type: none"><li>• De kosten die de hypotheekverstrekker doorrekent aan de klant is maximaal de vergoeding van de werkelijke schade die hij als gevolg van de betalingsachterstand heeft geleden.</li><li>• Wanneer deze kosten in rekening worden gebracht, houdt de hypotheekverstrekker rekening met de financiële positie waarin de klant zich bevindt en de bereidheid van de klant om mee te werken.<sup>4</sup></li></ul>
2	
1	<ul style="list-style-type: none"><li>• De hypotheekverstrekker rekent meer kosten door aan de klant ter vergoeding van de werkelijke schade die hij als gevolg van de betalingsachterstand heeft geleden.</li></ul>

<sup>3</sup> Artikel 81d, tweede lid BGfo:

*“De hypotheekverstrekker rekent de klant in ieder geval geen hogere vergoeding van kosten bij het niet nakomen van de betalingsverplichting door die klant dan nodig is ter vergoeding van de schade die de verstrekker als gevolg van de niet-nakoming heeft geleden.”*

<sup>4</sup> Kosten die achteraf zijn kwijtgescholden worden meegenomen in de beoordeling op dit onderdeel.

<sup>5</sup> Met de term aanvullende kosten wordt niet bedoeld op de kosten die de verstrekker als gevolg van de niet nakoming heeft geleden.

## VII. Oplossingen

De hypotheekverstrekker heeft verschillende oplossingsmogelijkheden<sup>6</sup> tot zijn beschikking voor klanten met een betalingsachterstand. De oplossingsmogelijkheden die de hypotheekverstrekker voor een specifieke klant inzet moeten passen bij de situatie van de klant. De gekozen maatregel draagt daadwerkelijk bij aan het (structureel) oplossen van de betalingsachterstand zonder dat de (financiële) positie van de klant hierdoor verslechtert. Hierbij wordt gekeken naar de meest passende oplossing voor het stadium waarin de klant zich bevindt; het klantbelang staat hierbij centraal. De hypotheekverstrekker handelt niet lichtvaardig als het gaat om het inzetten van kostenverhogende maatregelen, zeker niet bij welwillende en meewerkende klanten of klanten die (evident) geen financiële middelen hebben.

5	<ul style="list-style-type: none"><li>• De hypotheekverstrekker heeft diverse oplossingsmogelijkheden die ingezet kunnen worden in geval van betalingsachterstand.</li><li>• De hypotheekverstrekker biedt de klant een structurele oplossing voor de betalingsachterstand.</li><li>• De hypotheekverstrekker kiest voor de meest passende oplossing voor de situatie waarin de klant zich bevindt.</li><li>• De hypotheekverstrekker zorgt dat er een duidelijk persoonlijk aanspreekpunt is voor de klant.</li></ul>
4	
3	<ul style="list-style-type: none"><li>• De hypotheekverstrekker heeft diverse oplossingsmogelijkheden die ingezet kunnen worden in geval van betalingsachterstand.</li><li>• De hypotheekverstrekker biedt de klant een oplossing voor de betalingsachterstand.</li><li>• De oplossing sluit voldoende aan bij de klantsituatie. De hypotheekverstrekker zorgt dat er een duidelijk persoonlijk aanspreekpunt is voor de klant.</li></ul>
2	
1	<ul style="list-style-type: none"><li>• De hypotheekverstrekker heeft beperkte oplossingsmogelijkheden of zet maar een beperkt aantal oplossingsmogelijkheden actief in.</li><li>• De oplossingen sluiten onvoldoende aan op de situatie van de klant en/of dragen onvoldoende bij aan het oplossen van de betalingsachterstand.</li><li>• De hypotheekverstrekker houdt daarbij onvoldoende rekening met de klantsituatie.</li><li>• Er is geen duidelijk aanspreekpunt voor de klant.</li></ul>

<sup>6</sup> In de nota van toelichting behorende bij het BGfo is het volgende opgenomen (paragraaf 2.3 Zorgvuldige behandeling van de consument): "... De aanbieder moet zorgen voor zorgvuldige behandeling van de consument in dergelijke situaties. Dan kan bijvoorbeeld door vooraf een gedragslijn vast te leggen en die in dergelijk situaties toe te passen. Ook maatwerk kan belangrijk zijn bij consumenten die in de problemen zijn geraakt ...".