

O nee...daar heb je haar weer. Komt ze weer zeuren wat er allemaal niet goed gaat. Dat een procedure niet juist is uitgevoerd of een werkwijze niet klopt. Als compliance-adviseur bedoel ik het goed, al worden mijn opmerkingen niet altijd met gejuich ontvangen. Dat snap ik.

Formaliteit?! Lampje ging uit...

TEKST CHRISTEL VAN BOMMEL-VERSLUIJS, POLIS ADVOCATEN

Ik probeer daarom mijn adviezen altijd zo praktisch mogelijk te houden. Ik weet dat ik voor mijn eigen adviseur ook geen makkelijke klant ben. Dat is dan maar zo. Soms wordt er ook echt met de pet naar gegooid. Dan trek ik de rode kaart. Laatst hielp ik iemand met het verlengen van een hypotheek. Dat was omdat twee polissen die voor aflossing hadden moeten zorgen niet voldoende hadden opgebracht. Deze mensen, inmiddels met pensioen, hebben altijd dezelfde adviseur gehad. Die zou het allemaal regelen. Na negen maanden vroegen ze mij of ik kon uitleggen wat nu de stand van zaken was. Ik belde de adviseur op en na wat specifieke vragen van mijn kant kwam er eindelijk duidelijkheid. En direct erachteraan zei de adviseur, dat de klanten toch wel snapt dat er kosten aan het advies en de bemiddeling waren verbonden. Welk advies? Is dat vooraf overeengekomen? Waar staat dat dan? Zucht... Na bijna een jaar was de verlenging rond. Die mensen waren zo opgelucht, dat ze de nota maar hebben betaald om er vanaf te zijn.

Iemand anders die ik ken, kocht een ander huis. Ik sta dan aan de zijlijn te trappelen om mee te kijken hoe hij door de hypotheekadviseur wordt behandeld. Na het eerste gesprek vroeg ik gelijk: wat heb je allemaal meegekregen? Wat heb je ingeleverd aan stukken en wat heeft de adviseur allemaal gevraagd? Dat bleek niet zoveel te zijn. De berekening volgt per e-mail. Hmmm, oké... Toen de berekening een paar dagen later binnen kwam, mocht ik raden. Aflosvrij met annuïteiten? Jawel, wat een 'prachtige' standaardoplossing. Zonder te berekenen of het een optie is de huidige hypotheek mee te nemen. Of te vragen wat naast het inkomen de financiële positie is, de risicobereidheid of wat de gewenste maandlast

**'Wat een
'prachtige'
standaard-
oplossing'**

viesrapport? Dat komt als de definitieve offerte wordt getekend. Dit was volgens de adviseur toch maar een formaliteit. Mijn lampje ging uit... Iemand zei laatst dat hij het zo leuk vond om te zien dat ik nog steeds oprecht verbaasd ben over dit soort zaken. Verbaasd is in mijn ogen niet het juiste woord. Ik weet en zie in de praktijk dat wanneer er aandacht aan compliance wordt besteed, zaken beter gaan. Niet alleen voor de klant en de branche, maar ook voor het kantoor zelf. Ik blijf me daarvoor inzetten. ■

is. Op mijn aangeven heeft hij zelf een berekening opgevraagd waarin de huidige hypotheek wordt meegenomen. En dat is uiteindelijk waarvoor is gekozen. In een laatste poging vroeg ik nog: en, het ad-

