

PUDDING

Over deze column heb ik lang nagedacht. Een broedende kip moet je immers niet storen. Het verhaal is echter zo tekenend voor het probleem dat wij als branche hebben dat ik het hier toch tot zal vertellen.

In april 2006 gaan meneer K. en mevrouw Y. met veel kabaal en gedoe uit elkaar. In oktober 2007 wordt de echtscheiding ingeschreven in de burgerlijke stand. De gezamenlijke woning wordt begin 2008 verkocht. Tot verbazing van mevrouw Y. blijkt op dat moment de aan de hypotheek verpande beleggingsrekening direct na transport opnieuw verpand te zijn aan dezelfde geldverstrekker en gekoppeld te zijn aan een nieuwe hypotheek voor meneer K.. Ze protesteert bij de geldverstrekker. Die zegt van geen echtscheiding te weten. Omdat meneer en mevrouw in gemeenschap van goederen gehuwd waren, werd aangenomen dat meneer K. namens hen beiden die opdracht had mogen geven. Een fax van haar advocaat wordt beantwoord met een dreigende fax van de advocaten van de geldverstrekker: weet mevrouw wel hoeveel een procedure tegen hen zal gaan kosten? Moe van alle achter haar liggende en nog lopende procedures besluit mevrouw Y. het aan de boedel onttrokken geld te verrekenen met meneer K. in de boedelscheiding. Die wordt afgerond in januari 2010. Klaar, doorgaan met je leven.

Totdat mevrouw twee weken geleden een brief krijgt. Of ze met spoed een onherroepelijke volmacht wil tekenen.



MARTIN KOOT,
business manager Financiële Advies
MoneyView

“KLANTBELANG CENTRAAL, INTEGRITEIT EN ZORGPLICHT: HOLLE FRASES OF MENEN WE HET ECHT?”

Meneer K. heeft begin 2007 een woning gekocht, gefinancierd door dezelfde geldverstrekker als die voor de echtelijke woning. De schulden rondom die woning zijn opgelopen tot bijna 450.000 euro, de executiewaarde wordt geschat op 167.500 euro. Omdat de woning door meneer is aangekocht voordat de scheiding bij het GBA was ingeschreven én omdat die woning niet verdeeld is in de boedelscheiding, behoren woning en schulden nog steeds tot de onverdeelde boedel van meneer K. en mevrouw Y. Niemand heeft mevrouw daar ooit op gewezen. Niet de betrokken notarissen, niet de tussenpersoon van meneer, en vooral: niet de geldverstrekker. De betrokken medewerker ontkent geweten te hebben van de scheiding. Uit het dossier (in mijn bezit) blijkt echter zonneklaar dat hij dat wél heeft geweten, al op het moment van aankoop van de woning door meneer K. Sterker nog: bij elke stap in dit dossier was dezelfde medewerker betrokken.

Mevrouw kijkt nu aan tegen een schuld die op kan lopen tot een kleine drie ton. Ze heeft geen spaargeld en geen noemenswaardige bezittingen. Dit leidt onherroepelijk tot haar financiële ondergang en die van haar nieuwe gezin. Juridisch lijkt dit nog te kloppen ook. Dat wil haar advocaat best verder uitzoeken als ze even 1.500 euro wil overmaken als voorschot voor de onderzoekskosten.

Zorgplicht. Klantbelang centraal. Integriteit. Herstel van vertrouwen. Zijn dat loze woorden? Holle frases? Marketinggezwets? Of menen we het echt? Hopelijk is ten tijde van publiceren van deze column deze situatie opgelost. Maar hoeveel mevrouw Y.'s zijn er verder? Als branche moeten we doen wat we zeggen. *The proof of the pudding is in the eating.* Alleen dan gaat de consument ons weer geloven. En misschien zelfs vertrouwen. ◀◀

MoneyView geeft in VVP in 2014 elf keer haar visie op marktontwikkelingen in de financiële dienstverlening. Reacties op deze rubriek kunt u sturen naar support@moneyview.nl