

**Afstudeerscriptie**

**“De (na)zorgplicht van een intermediair”**

*Uitvoering van de wettelijke zorgplicht door de Klantenservice en Klant Contact Center van XXX.*

**NAW-gegevens**

Opdrachtnemer

xxx

Vierdejaars student Sociaal Juridische Dienstverlening te Hogeschool Leiden

Opdrachtgever

Hogeschool Leiden

Zernikedreef 11

2333 CK Leiden

071 518 8800

[www.hsleiden.nl](http://www.hsleiden.nl)

Begeleidend docent: Anja Matheus

Onderzoek docent: Stephan van der Raad

**Voorwoord**

Voor u ligt de scriptie ‘De werkprocessen van een financieel tussenpersoon tijdens de ‘verzorging’ van haar klanten’. Deze scriptie is geschreven ter afronding van mijn opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening aan de Hogeschool Leiden.

Het doel van het onderzoek is om een werkinstructie op te stellen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening van de Klantenservice & Klant Contact Center van XXX. Voor het opstellen van mijn scriptie heb ik onderzoek gedaan naar de werkprocessen van de bovengenoemde afdeling en de wettelijke vereisten van de zorgplicht conform de Wet op het financieel toezicht.

Ten eerste wil ik Natasja Schipper en de medewerkers van bedanken voor hun medewerking en hulp tijdens mijn onderzoek. Daarnaast wil ik in het bijzonder Anja Matheus bedanken voor haar ondersteuning en begeleiding gedurende het gehele afstudeertraject. Op de momenten dat ik het even niet meer zag zitten heeft zij mij altijd steun gegeven met haar bemoedigende woorden.

Ik wens u veel leesplezier.

XXX

Leiden, 3 juni 2019

**Samenvatting**

XXX functioneert sinds 2006 als intermediair (tussenpersoon) van 5 financieringsmaatschappijen. Dit houdt in dat de financieringsmaatschappijen het contact met hun klanten omtrent leningen grotendeels overdraagt aan XXX. Als intermediair bestaat de dienstverlening van XXX uit het adviseren, bemiddelen en het geven van nazorg door periodiek contact te houden met klanten gedurende de looptijd van een financiering. Door middel van nazorg wordt gecontroleerd of een bestaande financiering nog past bij de financiële/persoonlijke situatie van een klant zodat betalingsproblemen voorkomen kunnen worden. Bovendien dient een klant geïnformeerd te worden over relevante wijzigingen van haar bestaande financiering en de wet- en regelgeving die daarop van toepassing is.

De Klantenservice & Klant Contact Center (KCC) vormen het beginpunt van het klantcontact van XXX. De klantenservice speelt reactief in op het inkomend klantverkeer via telefoon, e-mail of chat, terwijl het KCC proactief klanten benadert in het kader van hun financiering. Dit betekent dat de klantenservice al het inkomend klantcontant afhandelt, terwijl de KCC juist klanten benaderen. Ondanks de bovengenoemde taakverdeling, helpt de KCC ook bij de afhandeling van het inkomend telefoonverkeer. Op momenten dat het inkomend telefoonverkeer (extreem) toeneemt zijn zowel de klantenservice als de KCC hiermee belast, met als gevolg dat de uitvoering van andere werkzaamheden belemmerd wordt.

Dit afstudeeronderzoek draagt bij aan de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening van de afdeling Klantenservice & KCC. De onderzoeksvraag luidt: “*Hoe kunnen de Klantenservice & Klant Contact Center van XXX hun werkprocessen inrichten zodat het inkomend klantcontact gereguleerd wordt rekening houdend met de vereisten ten aanzien van de (na)zorgplicht die de Wet op het financieel toezicht stelt?”*

In de Wet op het financieel toezicht (Wft) worden de regels en voorschriften voor de financiële sector in Nederland en het toezicht daarop geregeld. Alle financiële dienstverleners, dus ook XXX, dienen zich te houden aan de wet en regelgeving van deze wet.

Ter beantwoording van de onderzoeksvraag is er kwalitatief onderzoek gedaan door middel van half-gestructureerde interviews, literatuur- en documentenonderzoek.

Er is onderzoek gedaan naar het huidige werkproces van de nazorg, de stelselmatige belemmeringen/knelpunten die de afdeling ervaart en de vereisten van de Wet op het financieel toezicht in het kader van de nazorgplicht. Uit de resultaten is gebleken dat de huidige werkprocessen van de nazorg voldoen aan de vereisten van de Wet op het financieel toezicht. Daarnaast is ook gebleken dat de wijze waarop de nazorg uitgevoerd moet worden voldoende duidelijk is voor de medewerkers van de afdeling. Er zijn echter nog wel twijfels over de omgang met nazorgrappellen. Rappellen zijn geautomatiseerde meldingen die gebruikt worden als ‘geheugensteuntje’ voor het uitvoeren van taken of afspraken. Voor de uitvoering van de nazorg worden om de 36 maanden rappellen ingepland om periodiek contact te houden met klanten. Uit de half-gestructureerde interviews is gebleken dat er geen eenduidige lijn is over het wijzigen van nazorgrappellen als er tussentijds contact is geweest met een klant. Daarnaast is gebleken dat het extreem toenemen van inkomend telefoonverkeer voor veel tijdsdruk kan zorgen tijdens de uitvoering van andere werkzaamheden. Door het inkomend klantverkeer te reguleren kunnen andere werkzaamheden tijdig en volledig uitgevoerd worden.

Op basis van de onderzoekresultaten wordt aanbevolen om het wijzigen van nazorgrappellen te beoordelen naar aanleiding van het gesprek met een klant.

Als tijdens een gesprek de gegevens van een klant niet besproken zijn (bijvoorbeeld als een klant een korte algemene vraag heeft), dan kan het ingeplande rappel blijven staan. In het geval dat de klantgegevens wél besproken zijn, kan de rappeldatum aangepast worden naar 36 maanden later. Daarnaast wordt aanbevolen om een bestand te gebruiken waarin de werkprocessen van alle werkzaamheden zijn vastgelegd. Hierdoor wordt een eenduidige structuur gecreerd die te allen tijde door medewerkers geraadpleegd kan worden. Tot slot is de laatste aanbeveling om dagelijks 1 medewerker de taak te geven om, tijdens toenemende drukte door inkomend telefoonverkeer, te waken over deadlines en erop toe te zien dat deze tijdig worden uitgevoerd. Het beroepsproduct van dit onderzoek is een werkinstructie.

**Begrippenlijst**

**Consumptief krediet** Leningen die worden gebruikt voor het aanschaffen van goederen met een beperkte gebruiksduur of geld bestemd voor consumptie.

**Financieringsmaatschappij** Een financiële partij die als bedrijfsactiviteit financieringen verstrekt aan particulieren of bedrijven.

**Inbound** Inkomend communicatieverkeer vanuit de klant.

**Intermediair** Een tussenpersoon/bemiddelaar.

**Nazorg** Dienstverlening die geleverd wordt na het afsluiten van een financiering, en die ziet op het controleren van klantgegevens en de aansluiting ervan op de financiering.

**Outbound** Uitgaand communicatieverkeer vanuit het bedrijf naar de klant

**Verantwoord Krediet** Het bedrag dat een kredietnemer maximaal, op basis

**Maximum** van haar financiële situatie, verantwoord kan lenen.

**Zorgplicht** De plicht voor financiële dienstverleners om te handelen in het belang van de klant.

**Afkortingenlijst**

**AFM** De Autoriteit Financiële Markten

**BGfo** Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen

**BKR** Bureau Krediet Registratie

**B.V.** Besloten Vennootschap

**DNB** De Nederlandse Bank

**KiFiD** Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

**KS/KCC** Klantenservice & Klant Contact Center

**Nibud** Het Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting

**VKM** Verantwoord Krediet Maximum

**Wft** Wet op het financieel toezicht

**Inhoudsopgave**

Voorwoord

Samenvatting

Begrippenlijst

Afkortingenlijst

**1. Inleiding** 10

1.1 De opdrachtgever: Wie/wat is XXX B.V.? 10

* Intermediair
* Verschil reguliere bank en financieringsmaatschappij
* Consumptief krediet
* Klantenservice & Klant Contact Center

1.2 Probleemanalyse 12

1.3 Afbakening van het probleem 13

1.4 Doelstelling 13

1.5 Vraagstelling 14

1.5.1 Centrale vraag

1.5.2 Deelvragen

1.6 Leeswijzer 14

**2. Onderzoeksmethode** 15

2.1. Methode van onderzoek 15

2.2. Kwaliteit van gegevens 17

2.3 Analyse van de gegevens 19

**3. Juridisch kader:** Wet op het financieel toezicht (Wft) 21

3.1 Achtergrondinformatie 21

3.2 Doelstelling 22

3.3 Toezichthouders 22

3.3.1 De Nederlandse Bank

3.3.2 Autoriteit Financiële Markten

**4. Maatschappelijk kader** 24

4.1 Verzwaring zorgplicht 24

4.2 Gevolgen tekortkoming zorgplicht 26

4.3 Rol intermediair 27

**5. Zorgplicht** 285.1 zorgplicht:precontractueel28

5.2 Informatieplicht 29

5.3 Onderzoeksplicht: ‘ken-uw-client-principe’ 29

5.4 Waarschuwingsplicht 30

5.5 Nazorg 31

5.5.1 Omvang nazorg

**6. Werkzaamheden en werkprocessen nazorg** 33

6.1 Huidige werkzaamheden Klantenservice & KCC m.b.t. nazorg 33

6.2 Werkprocessen uitvoering nazorg 34

6.3 Praktijkervaringen 35

**7. Conclusie en aanbevelingen** 38

7.1 Conclusie 38

7.2 Aanbevelingen 39

7.3 Interventie 40

**8. Discussies** 42

Literatuurlijst 43

Bijlage:

1. Beslisboom
2. Belscript nazorg
3. Beroepsproduct: stroomschema
4. **Inleiding**

Dit hoofdstuk betreft de inleiding van het onderzoek: ‘De (na)zorgplicht van een intermediair’. In paragraaf 1.1 wordt uitgebreid ingegaan op de identiteit en functie van de opdrachtgever XXX B.V. Daaropvolgend wordt in paragraaf 1.2 de probleemanalyse beschreven. In paragraaf 1.3 wordt het probleem afgebakend.

De doelstelling van dit onderzoek wordt besproken in paragraaf 1.4. Vervolgens wordt in paragraaf 1.5 de vraagstelling beschreven. Tot slot wordt de leeswijzer in paragraaf 1.6 van dit hoofdstuk behandeld.

**1.1 De Opdrachtgever**

XXX B.V. (hierna te noemen XXX) functioneert sinds 2006 als intermediair, ook wel tussenpersoon genoemd, van 5 financieringsmaatschappijen. Het verschil tussen een financieringsmaatschappij en een reguliere bank is dat een financieringsmaatschappij alleen leningen aanbiedt. Een bank biedt naast leningen ook andere financiële producten zoals betaal- en spaarrekeningen, beleggingsproducten en hypotheken.

Als intermediair bestaat de dienstverlening van XXX uit het adviseren, bemiddelen en het bieden van nazorg bij het verstrekken van leningen door de financieringsmaatschappijen.[[1]](#footnote-1) Het contact met klanten omtrent leningen wordt dus grotendeels door de financieringsmaatschappijen overgedragen aan XXX. Klanten hebben alleen rechtstreeks contact met de financieringsmaatschappijen als het gaat om zaken omtrent betalingen, zoals bijvoorbeeld het treffen van een betalingsregeling.

De dienstverlening van XXX op heeft betrekking op:

* Consumptieve kredieten (Persoonlijke Lening en Doorlopend Krediet):

Consumptieve kredieten zijn leningen die gebruikt worden voor het aanschaffen van goederen met een beperkte gebruiksduur (auto, wasmachine etc.), of geld bestemd voor consumptie.

* Kredietbeschermers (Risicoverzekeringen).
* Schadeverzekeringen.

Dit onderzoek zal zich richten op de werkprocessen van de Klantenservice & Klant Contact Center, hierna te noemen afdeling of Klantenservice & KCC, van XXX.

De reden dat de werkprocessen van de Klantenservice & KCC belangrijk zijn, is omdat deze afdeling het beginpunt is van al het klantcontact van XXX. Bovendien is de afdeling belast met het uitvoeren van een gedeelte van de wettelijke zorgplicht. Op de inhoud van de zorgplicht zal nader in dit rapport worden ingegaan.

De afdeling Klantenservice en KCC van XXX vindt de kern van haar werkzaamheden in het contact met klanten. Het inkomend klantcontact verloopt telefonisch, per e-mail, via het contactformulier op de website of chat. Zowel de klantenservice als de KCC zijn belast met de afhandeling van inkomend telefoonverkeer. Het verschil is echter dat de klantenservice ook belast is met de afhandeling van de inkomende e-mails, contactformulieren en de chat. Dit wordt ook wel ‘inbound’ genoemd. Terwijl het Klant Contact Center (KCC) voornamelijk telefonisch contact opneemt met klanten, ook wel ‘outbound’ genoemd.

Klantcontact vindt onder andere plaats bij het indienen van aanvragen voor nieuwe kredieten, het geven van informatie over kredieten, oversluiten van kredieten en het beheer van klantgegevens.

Als financiële dienstverlener dient XXX zich te houden aan de regels en voorschriften van de Wet op het financieel toezicht (Wft). In deze wet worden de regels en voorschriften voor de financiële sector in Nederland en het toezicht daarop geregeld. Een van de wettelijke plichten die XXX conform de Wft heeft, is het contacteren van klanten in het kader van de nazorgplicht.

De nazorgplicht houdt in dat XXX, als intermediair, periodiek contact dient te houden met haar klanten na het afsluiten van een financiering.[[2]](#footnote-2) De reden hiervoor is het vroegtijdig signaleren van wijzigingen in de persoonlijke of financiële situatie die van invloed kunnen zijn op de financiering. Hierdoor kan gecontroleerd worden of de huidige financiering nog bij een klant past zodat betalingsproblemen zo veel mogelijk voorkomen worden. Ook dient XXX haar klanten te informeren over belangrijke wijzigingen die van invloed zijn op de financiering. Aan de hand van het gesprek met een klant kan uiteindelijk besproken worden of een aanpassing in het financieel product nodig is.

Wat doet de Klantenservice & KCC nu met betrekking tot de nazorgplicht?

* Service call: 3 maanden na afsluiten van de financiering.
* Nazorg call (om de 36 maanden)
* Achterstandsbrieven
* Brieven inzake hoge rente
* Algemene nieuwsbrieven

Op de werkzaamheden in het kader van de nazorgplicht wordt nader ingegaan in paragraaf 6.2 ‘Huidige werkzaamheden Klantenservice & KCC m.b.t. nazorg’.

**1.2 Probleemanalyse**

Het doel van dit onderzoek is om de kwaliteit van de dienstverlening van de Klantenservice & KCC te verbeteren. In de probleemanalyse wordt besproken wat de problemen zijn waar de afdeling tegenaan loopt.

De afdeling Klantenservice & KCC maakt gebruik van ‘rappellen’ om contact op te nemen met klanten. Rappellen zijn geautomatiseerde meldingen die gebruikt worden als ‘geheugensteuntje’ voor het uitvoeren van taken of afspraken. Middels deze rappellen wordt duidelijk gemaakt hoe vaak en wanneer er contact opgenomen moet worden met klanten. Voor de nazorg call wordt om de 36 maanden een rappel ingepland. Het eerste probleem is dat er nog geen eenduidige lijn is over hoe er met deze termijn omgegaan moet worden indien er tussentijds contact met een klant is geweest. Dient het rappel van 36 maanden dan opgeschoven te worden of kan deze blijven staan? Voor de service call geldt dit probleem niet omdat kort na het afsluiten van de financiering contact wordt opgenomen met de klant. Er wordt bij klanten gecontroleerd of de lening, de hoogte van het afgesproken maandtermijn en de incassodatum naar wens zijn om eventuele betalingsproblemen vroegtijdig te voorkomen voor de loopduur van de lening.

Een ander probleem is de regulering van het inkomend telefoonverkeer. De afhandeling van het telefoonverkeer is erg belangrijk omdat door middel van het contact met de klant de verdere dienstverlening ontstaat. Het afhandelen van inkomend telefoonverkeer in combinatie met andere werkzaamheden kan echter erg lastig zijn. Bovendien worden er ook geregeld brieven/e-mails naar klanten verstuurd door de afdeling marketing. In deze brieven/e-mails worden klanten verzocht om contact op te nemen met XXX voor verschillende uiteenlopende zaken. Deze brieven worden in grote aantallen verstuurd waardoor het inkomend telefoonverkeer enorm toe kan nemen. Dit heeft als gevolg dat andere werkzaamheden zoals nazorg/service calls, e-mail etc., zich opstapelen en niet tijdig uitgevoerd worden. In uiterste gevallen komt het ook voor dat niet al het inkomend verkeer opgepakt kan worden. Het (drukke) inkomend telefoonverkeer veroorzaakt tijdsdruk voor de uitvoering van andere werkzaamheden.

Naar aanleiding van de bovenstaande probleemanalyse is onderzoek gedaan naar hoe de Klantenservice & Klant Contact Center van XXX de werkprocessen kan inrichten zodat het klantcontact gereguleerd wordt, rekening houdend met de vereisten ten aanzien van de (na)zorgplicht die de Wet op financieel toezicht stelt.

**1.3 Afbakening van het probleem**

Om het onderzoeksprobleem af te bakenen is er specifiek gekeken naar de huidige werkprocessen van de Klantenservice & KCC in combinatie met de vereisten van de nazorgplicht conform de Wet op het financieel toezicht (Wft). Er is dus geen onderzoek gedaan naar de werkprocessen en de wijze waarop andere afdelingen van XXX zich aan de Wft houden. Dit heeft namelijk geen invloed op de Klantenservice & KCC en is daardoor niet relevant voor dit onderzoek.

Om vast te stellen of de afdelingen voldoet aan de wettelijke vereisten van de Wft, is eerst in kaart gebracht wat deze vereisten zijn. Vervolgens is onderzocht wat door XXX als werkzaamheden van de Klantenservice & KCC wordt gezien.

Daarbij is ook bekeken hoeveel tijd er voor de verschillende werkzaamheden van de afdeling is begroot, zodat vastgesteld kan worden wat de meeste prioriteit heeft.

Door het analyseren van de huidige werkprocessen, is in kaart gebracht hoe de afdeling met de verplichtingen van de Wft omgaat en hoe het telefoonverkeer gereguleerd wordt. Op basis daarvan kan vastgesteld worden of er volledig aan de nazorgplicht wordt voldaan. Bovendien worden daarmee ook de knelpunten en belemmeringen omtrent het reguleren van het telefoonverkeer in kaart gebracht.

**1.4 Doelstelling**

Voor dit onderzoek is het relevant om te weten aan welke vereisten voldaan moeten worden als het gaat om de nazorgplicht, hoe de huidige werkprocessen van de afdeling zijn ingericht en wat de stelselmatige knelpunten zijn. Als deze elementen in kaart zijn gebracht, kan er antwoord gegeven worden op de centrale vraag van dit onderzoek. Namelijk hoe de werkprocessen ingericht kunnen worden zodat het klantcontact gereguleerd wordt rekening houdend met de vereisten van de nazorgplicht die Wft stelt.

Aan de hand van de resultaten van dit onderzoek worden er aanbevelingen opgesteld voor de Klantenservice & KCC. De bedoeling hiervan is om meer structuur te creëren in de huidige werkprocessen. Daarnaast is het doel ook om meer invloed te hebben op de situatie rondom het inkomend telefoonverkeer zodat de werkzaamheden beter gereguleerd kunnen worden. Als er hier meer invloed op kan zijn, zal de afdeling meer structuur aan kunnen brengen in de werkverdeling en uitvoering van de werkzaamheden.

Door de werkprocessen en de wettelijke vereisten waaraan deze dienen te voldoen in kaart te brengen, kunnen de huidige knelpunten duidelijker worden.

Vervolgens wil ik een aanbeveling doen die de uitvoering van de nazorgplicht in gestructureerde banen zal leiden.

Het uiteindelijke doel van dit onderzoek is om een eenduidige structuur te vinden in de uitvoering van de nazorgplicht terwijl tegelijkertijd ook de andere werkzaamheden en het telefoonverkeer worden gereguleerd.

**1.5 Vraagstelling**

1.5.1 Centrale vraag

Dit onderzoek zal antwoord geven op de centrale vraag: *Hoe kunnen de Klantenservice & Klant Contact Center van XXX B.V. hun werkprocessen inrichten zodat het inkomend klantcontact gereguleerd wordt rekening houdend met de vereisten ten aanzien van de (na)zorgplicht die de Wet op het financieel toezicht stelt?*

1.5.2 Deelvragen

Ter beantwoording van de centrale vraag, zijn de onderstaande deelvragen onderzocht:

1. Aan welke vereisten van de Wet op het financieel toezicht moet worden voldaan als het gaat om de nazorgplicht?
2. Hoe is het huidige nazorg werkproces van de Klantenservice & Klant Contact Center ingericht?
3. Wat zijn de stelselmatige problemen/belemmeringen waar de Klantenservice & Klant Contact Center tegenaan lopen?

**1.6 Leeswijzer**

Als vervolg op de inleiding wordt in hoofdstuk 2 van dit onderzoek de onderzoeksmethode beschreven. Hierbij wordt aangegeven welke maatregelen er gebruikt zijn om de kwaliteit van de gegevens te waarborgen. Bovendien wordt ook beschreven hoe de resultaten van dit onderzoek zijn geanalyseerd.

In hoofdstuk 3 wordt de wet- en regelgeving van de Wet op het financieel toezicht beschreven. Ook wordt onder andere het doel van deze wet beschreven.

In hoofdstuk 4 wordt vervolgens het maatschappelijk kader weergegeven. Dit betreft de rol van de intermediair en de reden voor de verzwaring van de zorgplicht. Hoofdstuk 5 gaat in op de inhoud van de zorgplicht en haar omvang. In hoofdstuk 6 wordt de uitvoering van de nazorgplicht door de Klantenservice & KCC weergegeven. Het gaat dan met name om de huidige werkprocessen van de afdeling. De onderzoeksresultaten worden uitgewerkt in hoofdstuk 7. Tot slot wordt in hoofdstuk 8 aan de hand van de onderzoeksresultaten en het juridisch- en maatschappelijk kader antwoord gegeven op de vraagstellingen middels de conclusie. Daaropvolgend zijn er aanbevelingen opgesteld.

1. **Onderzoeksmethoden**

Dit hoofdstuk betreft de methodes van dit onderzoek. In paragraaf 2.1 wordt beschreven welke methodes er gebruikt zijn om de deelvragen van dit onderzoek te beantwoorden. Paragraaf 2.2 gaat over de manier waarop de kwaliteit van de gegevens is gewaarborgd. Tot slot is in paragraaf 2.3 beschreven hoe de gegevens van dit onderzoek zijn geanalyseerd.

**2.1 Methode van onderzoek**

Zoals eerder aangegeven is dit onderzoek gericht op de werkprocessen van de Klantenservice & KCC van XXX in het kader van de nazorgplicht.

Het is belangrijk dat enerzijds de verplichtingen van de relevante wetgeving in kaart worden gebracht, zodat vastgesteld kan worden of de afdeling hieraan voldoet. Anderzijds is het ook van belang dat de huidige werkprocessen worden geanalyseerd, zodat vastgesteld kan worden wat de stelselmatige knelpunten zijn en hoe deze eventueel opgelost kunnen worden. Voor de analyse van de werkprocessen is het belangrijk om te achterhalen hoe de huidige werkprocessen ingericht zijn, wat de praktijkervaringen van de medewerkers zijn en welke knelpunten en stelselmatige problemen er worden ervaren.

Voor dit vraagstuk is dan ook kwalitatief onderzoek gedaan aan de hand van de volgende onderzoeksmethodes:

* Half-gestructureerde interviews
* Literatuuronderzoek
* Jurisprudentieonderzoek
* Documentenonderzoek

Deelvraag 1: Huidige werkprocessen Klantenservice & Klant Contact Center.

Om te achterhalen hoe de huidige werkprocessen van de Klantenservice & KCC zijn ingericht, heb ik de supervisor van deze afdeling geïnterviewd.

Ik heb ervoor gekozen om de supervisor te interviewen omdat zij met haar leidinggevende functie belast is met de verantwoording over de Klantenservice & KCC. Dit betekent dat zij een belangrijke rol heeft in de uitvoering van de werkprocessen. Er is gekozen voor half-gestructureerde interviews, zodat er ruimte zou zijn voor ideeën en interpretaties van de respondent.

Daarnaast heb ik gedurende het onderzoek over de bedrijfsvoering van de Klantenservice &KCC gebruik gemaakt van de interne Kennisportal ‘Scienta’. Het doel van het kennisportal is een bijdrage leveren aan een integere en beheerste bedrijfsvoering. Hiermee wil XXX inzicht geven aan de medewerkers over de organisatiestructuur en de wijze waarop invulling gegeven wordt aan de eisen waarin financiële dienstverleners dienen te voldoen. Dit portaal bevat informatie over de bedrijfsrichtlijnen/werkprocessen en de totstandkoming ervan op basis van de wet en regelgeving.

Deelvraag 2: Stelselmatige problemen/belemmeringen Klantenservice & Klant Contact Center.

Om erachter te komen wat de stelselmatige problemen/belemmeringen van de Klantenservice & KCC zijn heb ik 3 medewerkers van de afdeling geïnterviewd. Ik heb bewust voor dit aantal gekozen omdat na het interviewen van de eerste twee medewerkers geen nieuwe informatie naar voren is gekomen. Daarnaast heb ik ervoor gekozen om een medewerker te interviewen die recentelijk is begonnen op de afdeling. Dit heb ik gedaan om een beeld te krijgen van haar eerste indruk van de werkprocessen. Daarnaast was ik benieuwd naar haar beeld van de werkprocessen en welke belemmeringen zij heeft ervaren. Ook heb ik 2 medewerkers geïnterviewd die al enige tijd werkzaam zijn op de afdeling. Waardoor ik de praktijkervaringen van nieuwe en ervaren medewerkers heb kunnen vergelijken. Bovendien kan ik ook de verschillen en overeenkomsten van de ervaringen in kaart brengen.

Daarnaast heb ik ook de commercieel manager van XXX geïnterviewd. Dit heb ik gedaan omdat hij invloed heeft op het inkomend telefoonverkeer van de Klantenservice & KCC. De commercieel manager verstuurt namelijk regelmatig brieven en e-mails naar klanten met het verzoek om contact op te nemen met XXX. Het gevolg hiervan is dat het inkomend telefoonverkeer ineens extreem kan toenemen.

Deelvraag 3: Vereisten van de Wet op het financieel toezicht als het gaat om de nazorgplicht.

Om antwoord te krijgen op deze vraag heb ik onderzoek gedaan naar de inhoud van de Wet op het financieel toezicht en jurisprudentie omtrent de omvang van de (na)zorgplicht. Door de inhoud van de Wft te onderzoeken heb ik een concreet beeld gekregen over welke vereisten er in de wet zijn vastgelegd.

Daarnaast is voor het beantwoorden van deze deelvraag ook gebruik gemaakt van literatuuronderzoek en half-gestructureerde interviews. Door middel van literatuuronderzoek heb ik inzicht gekregen over de bestaande kennis en resultaten over dit onderwerp. Hierdoor heb ik een beeld kunnen krijgen over de manier waarop er in de praktijk met dit onderwerp wordt omgegaan. Door middel van half-gestructureerd interviews heb ik kunnen achterhalen wat de huidige werkzaamheden van de Klantenservice & KCC zijn in het kader van de nazorgplicht. Ik wilde voor dit onderzoek ook graag de bedrijfsjurist van XXX interviewen om te achterhalen hoe hij vanuit zijn functie erop toeziet dat aan de wettelijke vereisten wordt voldaan. Dit is echter door omstandigheden niet gelukt.

**2.2. Kwaliteit van gegevens**

Om de kwaliteit van de gegevens van dit onderzoek te waarborgen heb ik de onderstaande acties ondernomen:

Half-gestructureerde interviews

Om de respondenten voor de interviews uit te kiezen, heb ik gebruik gemaakt van een beslisboom.[[3]](#footnote-3) Door middel van de beslisboom heb ik kunnen filteren welke respondenten van belang zijn om kwalitatief antwoord te geven op de deelvragen van dit onderzoek. Dit was voornamelijk belangrijk omdat de medewerkers van Klantenservice & KCC over het algemeen dezelfde werkzaamheden verrichten. De afdeling bestaat bovendien uit 11 medewerkers. Om een genuanceerd beeld te krijgen van de ideeën en opvattingen heb ik dan ook bewust gekozen voor 1 nieuwe medewerk en 2 ervaren medewerkers.

Daarnaast heeft de afdeling 2 teamleiders die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden. De teamleider die ik heb geïnterviewd heeft tijdens het interview aangegeven dat niet zij maar de andere teamleider de werkprocessen opstelt. Door omstandigheden is het helaas niet gelukt om deze teamleider te interviewen. Hierdoor is voor dit onderzoek niet in kaart gebracht hoe de huidige werkprocessen tot stand zijn gekomen en wat de achterliggende gedachte is. Anderzijds heeft de geïnterviewde teamleider wel een beeld kunnen geven over de uitvoering van de werkprocessen.

Door middel van vooronderzoek heb ik een topiclijst opgesteld om de interviews zoveel mogelijk te structureren. De topiclijst bevatte de volgende punten:

* Beschrijving werkzaamheden
* De huidige praktijkervaringen van de medewerkers
* Reflectie en feedback op praktijkervaring
* Stelselmatige knelpunten
* Benodigdheden ter verbetering van de werkprocessen

Op deze manier kon ik in kaart brengen wat de respondenten van hun eigen dienstverlening vonden en wat volgens hen verbeterpunten zijn.

Daarnaast heb ik de interviews opgenomen en uitgewerkt in interviewverslagen. Door gebruik van geluidsopnames kon ik bij het uitwerken van de interviewverslagen hetgeen daadwerkelijk besproken is beter verwerken. Doordat er veel informatie wordt gegeven tijdens een interview is het niet mogelijk om alles te onthouden of op te schrijven. Door middel van geluidsopnames en interviewverslagen wordt zo min mogelijk informatie over het hoofd gezien.

Literatuuronderzoek

Om de vereisten in het kader van de nazorgplicht in kaart te brengen heb ik eerst de wetgeving van de Wet op het financieel toezicht (Wft) en de Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen (BGfo) onderzocht. De wetgeving van de (na)zorgplicht in het kader van consumptieve kredieten vindt haar kern in de Wft. De BGfo vormt als het ware een aanvullende aftakking van de Wft.

Door middel van literatuuronderzoek heb ik bestaande bruikbare informatie kunnen vergaren over de manier waarop de wet en regelgeving Wft in de financiële dienstverlening moet worden toegepast. Voor dit onderzoek heb ik gebruik gemaakt van vakliteratuur die specifiek gaat over de wetgeving van de Wet op het financieel toezicht. Om de kwaliteit van het literatuuronderzoek te garanderen heb ik gebruik gemaakt van zoekmachines die aangedragen zijn gedurende mijn opleiding aan de Hogeschool Leiden. Het gaat hierbij om zoekmachines zoals: Kluwer Wettenbundel, Navigator en Legal Intelligence. Hiermee neemt de betrouwbaarheid van de informatie over de (na)zorgplicht voor dit onderzoek toe.

Jurisprudentieonderzoek

Daarnaast heb ik door middel van jurisprudentieonderzoek in kaart gebracht hoe de bovengenoemde wetten in de praktijk worden toegepast. In het belang van de betrouwbaarheid van de gegevens heb ik ervoor gekozen om jurisprudentie van over de jaren heen te gebruiken die specifiek over de zorgplicht gaan. Dit heb ik gedaan om een beeld te krijgen over de begripsbepaling van de zorgplicht over de jaren heen. Middels jurisprudentie heb ik kunnen bevestigen dat over de jaren heen is bepaald tot hoever de nazorgplicht zich strekt. Dit is bijvoorbeeld het geval in 2011 waarbij de Rechtbank in Almelo heeft uitgesproken dat er geen verdergaande zorgplicht ligt op een kredietbank bij een kredietovereenkomst. Het zou gaan om eenvoudige overeenkomst tot geldlening en geen ingewikkeld financieel product.[[4]](#footnote-4) De Rechtbank in Amsterdam heeft dit in 2016 eveneens bevestigd in een soortgelijke zaak.[[5]](#footnote-5)

Daarnaast heb ik voornamelijk gefilterd op zaken die overeenkomstig zijn met de aard en werkzaamheden van XXX zodat de resultaten zoveel mogelijk aansluiting hebben op de organisatie.

Documentenonderzoek

Om onderzoek te doen naar de bedrijfsvoering en organisatiestructuur van de Klantenservice & KCC heb ik gebruik gemaakt van het interne Kennisportal ‘Scienta’.

De betrouwbaarheid van deze bron is gevestigd in het feit dat het ingericht is op een manier die voldoet aan de eisen van de wetgeving, zoals de Wet op het financieel toezicht (Wft).

Bovendien wordt het Kennisportal regelmatig bijgewerkt zodat de informatie betrouwbaar en actueel is.

Ook heb ik gebruik gemaakt van diverse internetbronnen ter informatie en ondersteuning van mijn onderzoek. Om de betrouwbaarheid en kwaliteit van deze bronnen te garanderen heb ik specifiek gebruik gemaakt van bronnen die afkomstig zijn van overheidsinstanties of erkende nieuwsbladen.

**2.3 Analyse van de gegevens**

Half-gestructureerde interviews

Om de informatie van de interviews te analyseren heb ik alle interviews verwerkt in gespreksverslagen. Daarnaast heb ik door middel van de topiclijst de tekstfragmenten gerangschikt onder de desbetreffende deelvragen. Op deze manier heb ik structuur gecreëerd in het verwerken en analyseren van de gegevens.

Voor onderzoek naar de praktijkervaringen met de huidige werkprocessen, moest onderscheid gemaakt worden tussen de medewerkers en de supervisor van de Klantenservice & KCC. De supervisor kan een beeld geven over de gedachtegang achter de huidige werkprocessen en de resultaten ervan. De medewerkers daarentegen kunnen inzicht bieden in de praktijkervaring van de werkprocessen.

Literatuuronderzoek

Om de gebruikte literatuur te analyseren heb ik gebruik gemaakt van vakliteratuur, gepubliceerd in verschillende jaren, die specifiek over de inhoud van de Wft gaan. Hierdoor kon ik vergelijking maken van de verschillen en overeenkomsten van de bestaande kennis en informatie over de Wft.

Jurisprudentieonderzoek

Voor de analyse van de gebruikte jurisprudentie heb ik voor de invulling van het begrip zorgplicht verschillende uitspraken met elkaar vergeleken. Ik heb rekening gehouden met zaken die vergelijkbaar zijn met de dienstverlening van XXX en zaken die betrekking hebben op de gehele financiële dienstverlening. Ik wilde namelijk achterhalen of de invulling van het begrip zorgplicht in soortgelijke zaken overeenkomstig zou zijn.

Documentenonderzoek

Om de organisatiestructuur en werkprocessen van de Klantenservice & KCC te onderzoeken heb ik gebruik gemaakt van het interne Kennisportal Scienta. Middels dit kennisportal wordt voor elke afdeling van XXX inzichtelijk gemaakt hoe de uitvoering van werkzaamheden moet gebeuren en hoe deze afgestemd zijn op de wet- en regelgeving. Hierdoor heb ik de werkprocessen kunnen verifiëren en vergelijken of de werkprocessen inderdaad voldoen aan de vereisten van de Wet op het financieel toezicht.

1. **Juridisch kader**

De Wet op het financieel toezicht (Wft) regelt met haar inhoud de voorschriften en eisen voor de financiële markt in Nederland. Middels deze wet krijgen financiële instellingen inzicht in de vereisten waaraan zij moeten voldoen. Daarnaast is ook het toezicht op de financiële instellingen in de Wft vastgelegd. In de eerste paragraaf van dit hoofdstuk wordt er achtergrondinformatie over de Wft gegeven, in de tweede paragraaf komen de doelstellingen van de Wft aan bod en tot slot wordt in de laatste paragraaf de toezichthouders van de Wft besproken.

**3.1 Achtergrondinformatie**

De Wft is op 1 januari 2007 in werking getreden als opvolger van een achttal wetten die voorheen fungeerden als toezicht op de financiële markt:[[6]](#footnote-6)

* Wet toezicht kredietwezen 1992 (Wtk)
* Wet toezicht verzekeringsbedrijf 1993 (Wtv)
* Wet toezicht natura-uitvaartverzekeringsbedrijf (Wtn)
* Wet toezicht effectenverkeer 1995 (Wte)
* Wet toezicht beleggingsinstellingen (Wtb)
* Wet op het consumentenkrediet
* Wet melding zeggenschap in ter beurze genoteerde vennootschappen 1996 (Wmz)
* Wet financiële dienstverlening 2006 (Wfd)

Tot aan 2014 zijn er nog verschillende wijzigingen geweest in de Wft. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) en de Nederlandse Bank (DNB) kregen als toezichthouders van de Wft in 2008 de bevoegdheid om algemeen verbindende voorschriften op te stellen. Op de AFM en DNB wordt ingegaan in paragraaf 3.3 van dit hoofdstuk. In november 2013 is door de Eerste Kamer de Wijzigingswet financiële markten aangenomen. [[7]](#footnote-7) Het doel van deze wet is om een algemene zorgplicht voor alle financiële dienstverleners vast te stellen. Op de algemene zorgplicht, die per 1 januari 2014 is vastgelegd, wordt in hoofdstuk 5 nader ingegaan.

Met de inwerkingtreding van de Wft wilde de wetgever een algemene wet opstellen die van toepassing is op de hele financiële sector. Daarnaast is er nog verschillende aanvullende regelgeving voor specifieke financiële sectoren die uiteindelijk allemaal gebaseerd zijn op de Wft.

**3.2 Doelstelling**

Het doel van de Wft is opgesplitst in twee delen. Enerzijds dient de Wft de hele financiële markt te reguleren en de stabiliteit ervan te waarborgen. Anderzijds functioneert de Wft ter bescherming van de consument.

De complexiteit van financiële producten maakt het van belang dat er een adequate beschrijving moet zijn van de rechten en plichten van consumenten die hierin een rol spelen. Daarnaast vormt de kloof in de kennis tussen de professionele financiële dienstverlener en de consument het belang van de wetgeving. Voor een consument kan het namelijk ingewikkeld zijn om de ernst en risico’s van een financieel product in te schatten. Hierdoor kan de machtspositie van een professionele dienstverlener de overhand nemen. Vandaar dat een van de kernbeginselen van de Wft is dat de financiële dienstverlening zich zorgvuldig dient te gedragen jegens de klant.[[8]](#footnote-8) Dit is tevens ook een belangrijk onderdeel van de algemene zorgplicht van alle financiële dienstverleners. In hoofdstuk 5 wordt verder ingegaan op de zorgplicht.

Ook bevordert de Wft de transparantie en helderheid van de marktprocessen. Hiermee wordt de positie van de partijen op de financiële markt beschermd. Een voorbeeld van deze gedragsregels zijn regels omtrent de toegang tot bepaalde netwerken waaronder betalingssystemen of beurzen.[[9]](#footnote-9)

**3.3 Toezichthouders**

Zoals in de voorgaande paragrafen beschreven wordt, vormt de Wft de basis van het toezicht op de financiële markt. De uitvoerders van het toezicht zijn De Nederlandse Bank (DNB) en de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Zij zien onder andere toe op de naleving van de Wft door financiële dienstverleners en de stabiliteit van het financieel stelsel.

3.3.1 De Nederlandsche Bank (DNB)

Het toezicht op het gehele financiële stelsel en de waarborging van de financiële stabiliteit wordt uitgevoerd door DNB. Dit doet de DNB als een zelfstandig bestuursorgaan. Een onderdeel van dit toezicht is het prudentieel toezicht.[[10]](#footnote-10) Dit houdt in dat DNB controleert hoe gezond een financiële onderneming is om hiermee het risico op faillissement te verkleinen. Dit valt ook onder de bescherming van klanten, omdat klanten moeten kunnen vertrouwen dat een financieel bedrijf zijn verplichtingen kan nakomen.

De stabiliteit van een financieel stelsel is volgens DNB gefundeerd op drie elementen:

1. Stabiele prijzen
2. Solide financiële instellingen
3. Een goed werkend betalingsverkeer

DNB waarborgt de stabiliteit van het financiële stelsel door zich te richten op de risico’s die het stelsel kunnen raken. DNB geeft waarschuwingen en adviezen voor deze risico’s. Samen met het Ministerie van Financiën en de AFM vormt DNB het Financieel Stabiliteitscomité. De taak van dit comité is om de belangrijkste risico’s voor de financiële markt te signaleren en om aanbevelingen daarover te doen.[[11]](#footnote-11)

3.3.2 Autoriteit Financiële Markten

De AFM fungeert als zelfstandig bestuursorgaan in de uitvoering van wettelijke taken en bevoegdheden. De bestuursleden van de AFM worden door de minister van Financiën benoemt.[[12]](#footnote-12)

De AFM houdt toezicht op de manier waarop financiële instellingen met klanten omgaan. Daarnaast houdt de AFM ook toezicht op omgang van partijen op de financiële markt. Hiermee wil de AFM dat consumenten, bedrijven en de overheid vertrouwen hebben in de financiële markt vanwege de eerlijke en transparante werkwijze.

Samengevat is de taak van de AFM het uitoefenen van gedragstoezicht op de financiële markt en beslissingen nemen over de toelating van financiële ondernemingen tot de financiële markt.[[13]](#footnote-13)

1. **Maatschappelijk kader**

De schuldenproblematiek in de Nederlandse samenleving is al een aantal jaren een groeiend probleem. De overheid schenkt derhalve steeds meer aandacht aan de bescherming van de consument bij het afsluiten van kredieten.[[14]](#footnote-14) In dit hoofdstuk wordt de verzwaring van de zorgplicht, de gevolgen van tekortkoming bij de zorgplicht en de rol van de intermediair besproken. De zorgplicht zelf komt ter sprake in hoofdstuk 5.

**4.1 Verzwaring zorgplicht**

Begin 2008 had de kredietcrisis een enorme impact op de samenleving van Nederland. Een kredietcrisis is een situatie waarin de financiële markt vastloopt. De crisis begon oorspronkelijk in Amerika waar banken veel risicovolle hypotheken had verstrekt. Deze hypotheken waren bedoeld voor klanten met een laag inkomen, zodat op die manier ook mensen van de lagere inkomensklasse huizen konden kopen. Toen de rente op deze hypotheken in 2007 fors was gestegen, waren tegelijkertijd de huisprijzen flink gekelderd. De hypotheken konden niet meer betaald worden, huizen werden in beslag genomen en verkocht door de bank. Doordat de huizenprijzen waren gedaald, kregen de banken veel minder geld dan ze hadden uitgeleend. Dit zorgde er uiteindelijk voor dat banken massaal in de financiële problemen raakten.

Zo ook in Nederland. Het gehele financiële stelsel dreigde volledig in elkaar te storen.

In 2009 en 2010 besloot het toenmalige kabinet-Balkenende om ruim 6 miljard euro te gebruiken om tegen de maatschappelijke nasleep van de crisis op te treden. De overheid had banken en verzekeringmaatschappijen zoals Fortis en ABN-AMRO gekocht, om op die manier het bankwezen staande te houden. [[15]](#footnote-15)

Strengere leennormen

Sinds de kredietcrisis is het kabinet zich gaan richten op het strenger maken van leennormen. Financieringsmaatschappijen moesten zorgvuldiger omgaan met het verstrekken van leningen in het belang van de klant. Naar aanleiding van de kredietcrisis is ook de Wft ontstaan die de inhoud van deze zorgvuldigheid moest regelen.

Ook de Tweede Kamer houdt zich voortdurend bezig met de maatregelen en acties die genomen moeten worden om de schuldenproblematiek terug te dringen. Staatssecretaris van Ark heeft in 2018 aangegeven dit te willen doen door preventie, vroegsignalering en het tegengaan van overkreditering. Naast de huidige maatregelen om overkreditering tegen te gaan, wenst het kabinet extra maatregelen tegen excessen.[[16]](#footnote-16) Hierdoor werd een onderzoek gestart naar de ontwikkelingen en risico’s op de consumptief kredietmarkt. Uit dit onderzoek is gebleken dat kredietverlening in het bijzonder een risico vormt in het kader van de schuldenproblematiek. Volgens staatssecretaris van Ark is de inrichting van de leenomgeving (websites, advertenties etc.) van veel kredietverstrekkers sterk bepalend voor de keuzes van consumenten. Zij vindt dan ook dat er rekening gehouden moet worden met het belang van de klant bij de inrichting van de leenomgeving. Aansluitend hierop heeft de staatssecretaris aangegeven op zoek te gaan naar een nieuw alternatief om de huidige kredietwaarschuwing ‘Let op, geld lenen kost geld’ aan te scherpen. Ook zal de AFM middels gedragswetenschappelijke experimenten onderzoek doen naar een effectieve aanpassing in de online beslisomgeving van consumenten.[[17]](#footnote-17)

Het Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting (Nibud) heeft tevens eind 2018 bepleit dat er strenge acceptatieprocedure moeten zijn voor alle soorten kredieten, waaronder de kleine kredieten.[[18]](#footnote-18) Uit een onderzoek van het BKR is gebleken dat meer dan de helft van de Nederlanders een consumptief krediet heeft. Maar liefst 6,4% van de geregistreerde kredietnemers zou een betalingsachterstand hebben. Door strengere leennormen te hanteren zou volgens het Nibud eerder gesignaleerd kunnen worden of mensen de lening wel kunnen betalen.[[19]](#footnote-19)

Verantwoordkredietmaximum (VKM)

Een kredietverstrekker mag geen kredietovereenkomst aangaan als dit, met het oog op overkreditering van de consument, onverantwoord is.[[20]](#footnote-20) Om te beoordelen of een klant een lening financieel gezien kan dragen, wordt gekeken naar het verantwoord kredietmaximum (VKM). Dit is het bedrag dat een klant maximaal kan lenen rekening houdende met andere factoren, zoals de norm voor levensonderhoud, inkomen en lasten, naastlopende kredieten etc. Het VKM van een klant geeft echter alleen een indicatie van de leencapaciteit. Een structureel inkomen is van essentieel belang zodat vastgesteld kan worden dat een klant op lange termijn een lening kan betalen.[[21]](#footnote-21) Dit blijkt ook uit een uitspraak van het Gerechtshof in Leeuwaarden inzake de tekortkoming van de bank in de uitvoering van de zorgplicht. Volgens de VKM-berekening van de bank kon de appelante het krediet financieel gezien wel dragen. De bank had echter geen rekening gehouden met het feit dat de appelante een arbeidsovereenkomst voor de duur van een jaar had.[[22]](#footnote-22)

Bureau Krediet Registratie

Stichting Bureau Krediet Registratie, afgekort BKR, speelt een belangrijke rol in het proces voor het afsluiten van kredieten en leningen. Kredietverstrekkers zijn wettelijk verplicht om alle leningen aan te melden bij het BKR.[[23]](#footnote-23) In het Centraal Krediet Informatiesysteem van het BKR worden alle kredieten en leningen vastgelegd. Daarnaast worden ook achterstanden van leningen genoteerd. Financiële dienstverleners hebben toegang tot het bovengenoemde informatiesysteem, hiermee kunnen zij beoordelen of het afsluiten van een nieuwe lening verantwoord is. [[24]](#footnote-24)

**4.2 Gevolgen tekortkoming zorgplicht**

Het doel van de zorgplicht is het beschermen van consumenten. Kredietverstrekkers mogen wettelijk gezien geen kredietovereenkomst aangaan als daardoor het risico tot overkreditering van de consument ontstaat. Als de financiële draagkracht van een klant onvoldoende is om aan haar financiële verplichtingen te voldoen, ontstaan er betalingsproblemen. Als een consument (langdurige) betalingsproblemen heeft, kan dit uiteindelijk uitlopen tot een schuldenproblematiek met alle gevolgen van dien. Een deugdelijke uitvoering van de zorgplicht kan dit soort vergaande gevolgen veelal beperken dan wel voorkomen.

Als het aantal overgekrediteerde consumenten flink zou stijgen, is het risico op een scenario Amerika anno 2007 erg groot. Met andere woorden betekent dit dat banken dan te veel kredietovereenkomsten zijn aangegaan met consumenten die onvoldoende financiële draagkracht hebben. Met als gevolg dat banken veel minder geld terugkrijgen dan ze uitgeleend hebben. Oud-bankpresident Nout Wellink heeft vorig jaar zelfs uitgesproken dat het niet de vraag is óf maar wanneer een nieuwe kredietcrisis uit zal breken. Gezien het huidige leengedrag van consumenten, zouden we volgens Wellink niet voldoende hebben geleerd van de vorige crisis.[[25]](#footnote-25)

**4.3 Rol intermediair**

De uitvoering van de zorgplicht rust niet alleen op een verstrekker van de lening, maar ook op diens intermediair. Een intermediair bemiddelt tijdens het afsluiten en tijdens de duur van de overeenkomst tussen de consument en de financieringsmaatschappij. Dat betekent dat de intermediair ook belast wordt met de taak om te voldoen aan de wettelijke zorgplicht.[[26]](#footnote-26) Over de inhoud van de algemene zorgplicht wordt nader ingegaan in het volgende hoofdstuk.

Ook de Hoge Raad heeft in een uitspraak te kennen gegeven dat een tussenpersoon dient te handelen als een redelijk bekwaam en handelend beroepsgenoot verwacht mag worden. De uitvoering van de zorgplicht door een tussenpersoon dient dus net zoals een redelijk handelend beroepsgenoot te zijn. Het is de taak van de tussenpersoon om te waken over de belangen van de klant.[[27]](#footnote-27) In het geval dat er een beroep wordt gedaan op de beroepsaansprakelijk van een tussenpersoon, wordt dus gekeken hoe een beroepsgenoot in hetzelfde geval gehandeld zou hebben. Beroepsaansprakelijkheid is de aansprakelijkheid die voortvloeit uit fouten die begaan zijn bij de uitoefening van een beroep.

1. **Zorgplicht**

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de inhoud van de algemene zorgplicht van een financiële dienstverlener. In de eerste pararaaf wordt de zorgplicht in de precontractuele fase in kaart gebracht. Paragraaf 2 tot en met 4 gaat over de drie verplichtingen van de zorgplicht in de precontractuele fase. Tot slot wordt in de laatste paragraaf ingegaan op de nazorgplicht.

**5.1 Zorgplicht: precontractueel**

In de Wet op het financieel toezicht is vastgelegd dat alle financiële dienstverleners moeten voldoen aan de zorgplicht in de uitvoering van hun werkzaamheden. De algemene zorgplicht, die van toepassing is op alle financiële dienstverleners, geeft aan dat op zorgvuldige wijze de belangen van de klanten in acht genomen moeten worden.[[28]](#footnote-28)

Dit is om de ongelijkheid tussen de financiële dienstverlener en de klant zo veel mogelijk te beperken. Het betreft namelijk een situatie waarin er sprake is van een professionele dienstverlener en een particulier.[[29]](#footnote-29)

Voor dit onderzoek wordt ingegaan op de precontractuele zorgplicht. De reden hiervoor is dat de Klantenservice & KCC, naast de nazorgplicht, belast is met de afhandeling van de precontractuele fase van de financieringen. Zoals eerder in de inleiding is aangegeven bestaan de werkzaamheden van de Klantenservice & KCC voornamelijk uit het indienen van aanvragen voor nieuwe kredieten of het oversluiten van kredieten, het geven van informatie over kredieten en het beheer van klantgegevens. Ofwel de precontractuele fase van het financieringsproces. Logischerwijs is dan ook de precontractuele zorgplicht relevant voor dit onderzoek. De totstandkoming van de inhoud van het contract (contractuele fase) wordt afgehandeld door de afdelingen acceptatie en controle. Ook zij dienen zich te houden aan de zorgplicht door ervoor te zorgen dat de inhoud van de financieringsovereenkomsten conform Wft vereisten zijn opgesteld. Op de zorgplicht in de contractuele face wordt in dit onderzoek niet verder ingegaan, omdat de Klantenservice & KCC hier niet mee belast is. Na het ontstaan van de financieringsovereenkomst is uiteindelijk de Klantenservice & KCC weer belast met de uitvoering van de nazorgplicht.

De precontractuele zorgplicht kan gesplitst worden in drie verplichtingen: informatieplicht, onderzoeksplicht (ken-uw-klant-principe) en de waarschuwingsplicht. [[30]](#footnote-30)

De Hoge Raad heeft in het arrest Baris/Riezenkamp bepaald dat partijen zich ook in de precontractuele fase van een overeenkomst zorgvuldig moeten gedragen.[[31]](#footnote-31)

**5.2 Informatieplicht**

Voordat de overeenkomst tussen de financiële dienstverlener en de klant tot stond komt, dient de financiële dienstverlener alle benodigde informatie over het financieel product te verstrekken. [[32]](#footnote-32) Deze informatie moet o.a. tenminste de naam, adresgegevens en aard van de financiële dienstverlening bevatten.[[33]](#footnote-33)

Daarnaast dient de verstrekte informatie correct, duidelijk en niet misleidend te zijn.[[34]](#footnote-34)

Dit betekent dat de informatie zodanig adequaat moet zijn dat de klant een correcte beeldvorming kan hebben over het financieel product. De klant moet daarnaast door middel van de informatie de boodschap van het financieel product inzien zonder misleiding.[[35]](#footnote-35) Ook dient de financiële dienstverlener een zogeheten financiële bijsluiter te verstrekken aan de klant. Door middel van de bijsluiter dient de klant informatie te krijgen over de aard, het doel en de risico’s van het product. De bijsluiter in kwestie kan in gestandaardiseerde vorm verstrekt worden zodat de klant gemakkelijk inzicht krijgt in de belangrijke aspecten van het financieel product.[[36]](#footnote-36) Op de website van XXX is de verplichte bijsluiter toegankelijk voor al haar klanten middels het document genaamd: Dienstenwijzer. [[37]](#footnote-37)

**5.3 Onderzoeksplicht: ‘ken-uw-client-principe’**

De onderzoeksplicht, ook wel het ken-uw-client-principe, betekent precies hetgeen wat de naam van deze plicht al aangeeft. Voordat een overeenkomst voor een financieel product wordt afgesloten, dient de financiële dienstverlener haar klant te kennen. Wettelijk gezien houdt dit in dat er informatie ingewonnen moet worden over de financiële positie, kennis van financiën, ervaring, leendoel en risicobereidheid van de klant.[[38]](#footnote-38) De financiële dienstverlener kan namelijk pas goed aan haar zorgplicht voldoen als zij haar klant kent. Als alle nodige informatie over de klant is verzameld, kan er een passend individueel advies gegeven worden dat afgestemd is op de klant.[[39]](#footnote-39)

De Klantenservice & KCC van XXX voert de onderzoeksplicht uit door voorafgaand aan het indienen van een leningaanvraag informatie over de klant in te winnen. Er wordt eerst besproken in hoeverre de klant al bekend is met de financieringsprocedure van XXX en of de klant kennis heeft over de desbetreffende krediet. Indien dit niet het geval is, wordt de klant hierover geïnformeerd.

Vervolgens neemt de afdeling de NAW-gegevens (naam, adres, woonplaats) van de klant door. Er wordt daarna ook geïnformeerd naar de woonlasten en inkomsten van de klanten. Nadat de bovengenoemde informatie is doorgenomen wordt er een BKR-toetsing gedaan. Door middels van deze toetsing wordt ingezien of de klant andere naastlopende kredieten heeft. Hierdoor ontstaat er meer inzicht over de financiële situatie van de klant. Tot slot wordt volgens een automatisch rekensysteem het Verantwoord Krediet Maximum van de klant berekend, hierna VKM genoemd. Dit is het bedrag dat een kredietnemer maximaal, op basis van zijn financiële situatie, verantwoord kan lenen.

Nadat het doorlopen van de bovengenoemde procedure wordt uiteindelijk door de afdeling acceptatie beoordeeld of op basis van het klantprofiel een lening kan worden toegewezen. Nadat de bovengenoemde procedure wordt doorlopen, wordt er uiteindelijk door de afdeling acceptatie beoordeeld of er op basis van het klantprofiel een lening kan worden toegewezen. Er wordt echter geanticipeerd om deze taak ook aan de Klantenservice & KCC te geven om de werklading bij acceptatie te verlichten. Voordat deze stap genomen wordt, zal eerst bekeken worden welke kennis en vaardigheden de Klantenservice & KCC nodig heeft.

**5.4 waarschuwingsplicht**

Nadat de benodigde informatie over de klant is verzameld, kan de financiële dienstverlener de klant waarschuwen indien het financieel product niet passend is voor de klant. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer een klant onvoldoende financiële draagkracht heeft voor de leenwens. De onderzoeksplicht is zodoende gekoppeld aan de waarschuwingsplicht. Ook als de klant geen of niet voldoende informatie verstrekt over zijn kennis of ervaring, dient de financiële dienstverlener de klant te waarschuwen dat zij als gevolg daarvan niet kan nagaan of die financiële dienst passend is.[[40]](#footnote-40) De bovengenoemde plichten mogen volgens de wet in gestandaardiseerde vorm uitgevoerd worden.[[41]](#footnote-41)

De afdeling acceptatie van XXX maakt gebruik van gestandaardiseerde e-mail- en/of briefformats om haar klanten te waarschuwen indien de bovengenoemde situaties zich voordoen.

**5.5 Nazorg**

Zoals eerder in de inleiding is aangegeven, hebben financiële dienstverleners na de totstandkoming van een financieel product een zogeheten nazorgplicht.

De nazorgplicht houdt in dat gedurende de looptijd van het financiële product periodiek bekeken moet worden of deze nog bij de situatie van de klant past. Ook dient de klant geïnformeerd te worden over relevante wijzigingen in het product of de wet- en regelgeving die van toepassing is op het product. [[42]](#footnote-42)

Het doel van de nazorgplicht is om vroegtijdig wijzigingen te signaleren in de persoonlijke of financiële situatie van klanten, die van invloed kunnen zijn op de lening. Hierdoor kan vastgesteld worden of de huidige lening nog bij de klant past en kunnen betalingsproblemen zo veel mogelijk voorkomen worden.

5.5.1 Omvang nazorg

Er is inmiddels vastgesteld dat de zorgplicht van een financiële dienstverlener niet ophoudt nadat de overeenkomst tot stand is gekomen. Echter wekt dit de vraag naar wat de reikwijdte van deze nazorgplicht precies is. De AFM heeft in november vorig jaar middels een artikel het standpunt ingenomen dat financiële dienstverleners betere nazorg kunnen verlenen. In het artikel wordt aangegeven dat er onvoldoende verbetering is gezien in het tegengaan van overkreditering. De AFM vindt het namelijk belangrijk dat klanten niet meer en langer lenen dan nodig is, zodat overkreditering zoveel mogelijk wordt voorkomen. Volgens de AFM kan dit gedaan worden door actief de financiële situatie van de klant te blijven volgen. Hierdoor kunnen er tijdig oplossingen aangeboden worden inden er financiële problemen zijn.[[43]](#footnote-43)

Uitspraken van het Financiële Klachteninstituut (KiFiD) en de Rechtbank concluderen echter anders. Volgens hen bepalen de omstandigheden van het geval de aard en omvang van de zorgplicht.[[44]](#footnote-44) De omstandigheden betreffen o.a. de complexiteit van het financiële product, de kennis en ervaring van de klant en de risico’s van het product. In 2011 heeft de Rechtbank in Almelo uitgesproken dat er geen verdergaande zorgplicht ligt op een kredietbank bij een kredietovereenkomst. Het zou gaan om eenvoudige overeenkomst tot geldlening en geen ingewikkeld financieel product.[[45]](#footnote-45) De Rechtbank in Amsterdam heeft dit in 2016 bevestigd door te stellen dat er alleen sprake is van een bijzondere zorgplicht bij ingewikkelde financiële producten zoals bijvoorbeeld een effectenlease, vermogensbeheer of beleggingsadvies.[[46]](#footnote-46)

Het KiFiD heeft dit vorig jaar nogmaals bevestigd in een uitspraak over een zaak omtrent het consumptief krediet. In de uitspraak heeft het KiFiD aangegeven dat een consumptief krediet geen ingewikkeld financieel product is. Hierdoor geldt er voor een financiële dienstverlener een beperkte zorgplicht. Periodiek contact opnemen met de klant is volgens het KiFiD voldoende. Wat een redelijke termijn voor periodiek contact is hangt af van de omstandigheden.[[47]](#footnote-47) Bovendien stelt het KiFiD dat de verantwoordelijkheid deels bij de klant ligt om contact op te nemen met de financiële dienstverlener, indien hij van mening is dat er sprake is van verbetering of wijziging van het krediet.[[48]](#footnote-48)

1. **Werkzaamheden en werkprocessen nazorg**

In dit hoofdstuk worden de huidige werkzaamheden en de werkprocessen van de Klantenservice & KCC besproken. De eerste paragraaf gaat in op de huidige werkzaamheden in het kader van de nazorgplicht. In de tweede paragraaf wordt ingegaan op de regulering van de werkzaamheden in combinatie met de werkzaamheden van de nazorg.

**6.1 Huidige werkzaamheden Klantenservice & KCC m.b.t. nazorg**

In de eerdergenoemde dienstenwijzer van XXX wordt aangegeven dat er periodiek contact opgenomen wordt om te controleren of er wijzigingen zijn in de situatie van de klant. Ook wordt er met de klant besproken of een aanpassing in het financiële product nodig of wenselijk is.

De huidige uitvoering van de nazorg door de Klantenservice & KCC gebeurt op de onderstaande manieren:

Service call: drie maanden na ingangsdatum van de financiering wordt er contact opgenomen met de klant om te controleren of het krediet naar wens is en of de geplande incassodatum en maandtermijn haalbaar zijn.

Nazorg call: om de 36 maanden wordt er gecontroleerd of het krediet nog past bij de huidige persoonlijke/financiële situatie van de klant. Daarnaast wordt ook gecontroleerd of de klant tegen de scherpste rente leent en wordt er informatie gegeven over eventuele wijzigingen van het krediet.

Achterstandsbrieven/e-mails: sinds 7 februari 2019 worden er brieven verstuurd naar klanten die 1 maand betalingsachterstand hebben, ter voorkoming van structurele achterstanden. Bovendien kan een klant bij structurele achterstanden een negatieve BKR-codering krijgen, waardoor de mogelijkheden om een lening af te sluiten aanzienlijk beperkt worden. Deze brieven/e-mails worden door de marketingmanager verstuurd en de afhandeling met de klant wordt gedaan door de Klantenservice & KCC. De afdeling informeert naar de oorzaak van de achterstand en bespreekt eventuele oplossingen zoals betalingsregelingen of wijziging van de maandtermijn.

Brieven inzake de hoge rente: Deze brieven worden door de marketingmanager verstuurd met het doel om klanten te informeren over belangrijke wijzigingen in de rente van het krediet. Tegelijkertijd wordt de klant ook aangespoord om contact op te nemen met XXX. Het gesprek met de klant wordt gedaan door de Klantenservice & KCC.

**6.2 Werkprocessen uitvoering nazorg**

MAEX

Alle medewerkers van XXX werken met het softwareprogramma Mijn Assurantie en Kredietsysteem, afgekort MAEX. Ook de financieringsmaatschappijen waar XXX mee samenwerkt maken gebruik van het programma MAEX. Dit interne programma fungeert als een klantbeheersysteem voor alle klanten van XXX. De medewerkers van XXX hebben toegang tot en de mogelijkheid om dossiers van klanten te bewerken. Het bewerken van een klantdossier gebeurt bijvoorbeeld bij het wijzigen van de klantgegevens, het indienen van een nieuwe leningaanvraag, het schrijven van notities in het logsysteem en het opslaan van documenten.

Daarnaast heeft MAEX ook een zogeheten rappelsysteem. Rappellen zijn geautomatiseerde meldingen die gebruikt worden als ‘geheugensteuntje’ voor het uitvoeren van taken of afspraken. Tot slot heeft MAEX ook faciliteiten zoals het automatiseren en koppelen van brieven aan klanten, de mogelijkheid om klanten te e-mailen/sms’en en het bijhouden van de workflow. Dit is de werkstroom waarin de volgorde van activiteiten worden bijgehouden.

In het kader van de nazorgplicht worden, zoals in de vorige paragraaf aangegeven, verschillende werkzaamheden uitgevoerd. Onderstaand worden de werkzaamheden van deze werkprocessen beschreven:

Service call

Om klanten te bereiken voor de service call worden er 3 belpogingen gedaan volgens de ‘OMA-structuur’. Dit houdt in dat op verschillende dagen een keer in de ochtend, middag en avond een belpoging wordt gedaan. Door op verschillende dagdelen een belpoging te doen wordt de kans op het bereiken van klanten groter. Daarnaast wordt in MAEX in het dossier van de klant een notitie gemaakt van de belpoging. Hierdoor is voor alle medewerkers zichtbaar hoeveel belpogingen er gedaan zijn en op welke dagdelen deze gedaan zijn. Tot slot wordt er een rappel in het dossier aangemaakt voor de volgende belpoging. Als het gelukt is om een klant te bereiken, wordt het rappel afgevinkt en in het logsysteem wordt een notitie gemaakt van de inhoud van het gesprek. Indien het niet gelukt is om een klant na 3 belpoging te bereiken, wordt het service call rappel afgesloten. De eerste volgende contactpoging zal dan in principe de nazorg call zijn, tenzij de klant zelf contact opneemt met XXX.

Nazorg call:

De procedure van de nazorg call wijkt af van de service call.

Voor de nazorg worden namelijk 2 belpogingen, op verschillende dagen, gedaan waarvan minstens een belpoging in de avond. Als de klant na de eerste belpoging niet is bereikt, wordt er een gestandaardiseerde sms en e-mail verstuurd. Wordt de klant na de tweede belpoging ook niet bereikt, dan wordt er nogmaals een e-mail verstuurd. Indien er geen sms of e-mail naar klant verstuurd kan worden, bijvoorbeeld in verband met gedateerde of ontbrekende contactgegevens, wordt er een brief naar de klant verstuurd.

Ook voor de nazorg geldt dat het rappelsysteem gebruikt wordt als herinnering om contact op te nemen met een klant. Zoals in de vorige paragraaf is aangegeven wordt een klant in het kader van de nazorg om de 36 maanden benaderd. Ook deze actie wordt bijgehouden middels het rappelsysteem. Als het niet gelukt is om een klant te bereiken na het doorlopen van de bovenstaande procedure, dient de medewerker een rappel voor over 36 maanden aan te maken. Indien er wél met de klant is gesproken en er verder geen wijzigingen zijn, dan ontvangt de klant na het gesprek een bevestigingsmail. Ook na dit gesprek wordt er een rappel aangemaakt voor de volgende nazorg call over 36 maanden. De bovenstaande stappen worden genoteerd in het log van het klantdossier.

Voor de uitvoering van de nazorg call is er een zogeheten belscript die geraadpleegd kan worden voor het voeren van het gesprek met de klant. Het script bevat alle gesprekspunten die aan bod moeten komen en kan gebruikt worden als leidraad voor de nazorg call.[[49]](#footnote-49)

Achterstandsbrieven + Brieven inzake de hoge rente

De brieven/e-mails in het kader van achterstanden en hoge rentes worden door de marketingmanager van XXX verstuurd. Nadat de klant op de hoogte is gesteld van de achterstand of hoge rente, ligt de verantwoordelijkheid bij de klant om contact op te nemen. Op het moment dat de klant contact opneemt, informeert een medewerker van de Klantenservice & KCC naar de situatie van de klant. Ook zal de medewerker bespreken of er eventuele wijzigingen of oplossingen zijn die ondernomen kunnen worden. Voor klanten die contact opnemen vanwege de hoge rente, wordt in de meeste gevallen een nieuwe leningaanvraag ingediend voor een lagere rente. Klanten met een achterstand kunnen eventueel een betalingsregeling met hun financieringsmaatschappij afspreken. Ook in deze procedure worden alle stappen in het log van het klantdossier genoteerd.

**6.3 Praktijkervaringen**

Door middel van de half-gestructureerde interviews met de medewerkers en teamleider van de klantenservice & KCC is onderzoek gedaan naar de praktijkervaringen bij de uitvoering van de werkprocessen. De geïnterviewde medewerkers zijn het er unaniem over eens dat er in de praktijk weinig tot geen verschil zit in de werkzaamheden van de Klantenservice & KCC. Alle medewerkers voeren dezelfde taken uit als het gaat om het inkomend telefoonverkeer, achterstandsbrieven en nazorg en service call. Daarnaast hebben twee respondenten aangekaart dat het soms onoverzichtelijk en omslachtig is dat klanten elke keer door verschillende medewerkers geholpen worden. Ook is de kans erg klein dat een medewerker zich zal verdiepen in specifieke klantdossiers omdat de afhandeling van klanten niet verdeeld is onder de medewerkers. Anderzijds is het voordeel wel dat medewerkers alle taken kunnen oppakken indien dat nodig is.

Ook is uit de interviews gebleken dat het contact met andere afdelingen binnen XXX soms erg lastig is. Medewerkers van andere afdelingen worden over het algemeen via e-mail, interne chat of telefonisch benaderd. Als beginpunt van het klantcontact is het voor de Klantenservice & KCC erg lastig om telefonisch contact te hebben met andere afdelingen voor vragen of het doorverbinden van klanten. Dit komt omdat medewerkers van andere afdelingen vaak de functie voor het ontvangen van inkomend telefoonverkeer, om wat voor reden dan ook, uit hebben staan. Een voorbeeld hiervan is het geval dat een klant inbelt met een vraag over ontbrekende stukken die toegestuurd moeten worden ter afronding van een leningaanvraag. Als de dossierbehandelaar van de afdeling acceptatie telefonisch niet bereikbaar is, kan de vraag van de klant niet meteen beantwoord worden. Hierdoor kan het lastig worden om klanten op een vlotte manier van dienst te kunnen zijn.

Ook is gebleken dat het lastig is om op de hoogte te blijven van interne wijzigingen of mededelingen. Nu worden de medewerkers van de afdeling Klantenservice & KCC op de hoogte gehouden van belangrijke mededelingen door e-mails van de teamleiders. Op deze manier wordt informatie snel gedeeld, maar tegelijkertijd ook snel verloren in de grote reeks e-mails. Waardoor het opzoeken van de gedeelde informatie lastig is. Het komt daardoor regelmatig voor dat medewerkers vragen hebben waarvan het antwoord te vinden is in de informatie die per e-mail verstuurd is. Aangezien het e-mailcontact binnen XXX erg actief is, wordt het terug vinden van informatie erg lastig.

Wel is uit alle interviews geconstateerd dat de communicatielijnen binnen het bedrijf kort zijn. Dus medewerkers kunnen te allen tijde teamleiders, managers en medewerkers van andere afdelingen persoonlijk benaderen.

Over het gebruik van de rappellen in het kader van nazorg is volgens de respondenten nog wat onduidelijkheid. Er is geen eenduidige manier die gehanteerd wordt als het gaat om het verschuiven van de nazorgrappellen als er tussentijds klantcontact is geweest. Dit is namelijk ook niet opgenomen in het nazorgscript die benoemd is in de vorige paragraaf. Wel is unaniem gebleken dat het feit dat er een rappelsysteem is, erg fijn is omdat het fungeert als een geheugensteun. Vooral in het kader van het nakomen van afspraken met klanten.

Een ander belangrijk punt dat uit de interviews naar voren is gekomen is het inkomend telefoonverkeer in combinatie met de uitvoering van andere werkzaamheden. Uit de interviews met de medewerkers is gebleken dat het erg lastig is om taken uit te voeren als het inkomend telefoonverkeer erg druk is. Medewerkers kunnen soms dingen aan elkaar overdragen, maar als iedereen op de afdeling in gesprek is lukt dat niet altijd. Het is daarnaast erg lastig om vooraf te voorspellen hoe druk het inkomend telefoonverkeer is, waardoor er soms tijdsdruk kan ontstaan. In de uiterste gevallen wanneer het telefoonverkeer extreem druk is, blijken soms bepaalde taken van de dag met moeite of niet haalbaar te zijn. Uit het interview met de marketingmanager is gebleken dat het contact vanuit de marketingafdeling naar de klanten toe juist het doel heeft om het inkomend klantverkeer toe te laten nemen. Als klanten namelijk regelmatig contact opnemen in het kader van hun financiering, groeit het vertrouwen van de klant in XXX en kunnen relevante wijzingen vroegtijdig gesignaleerd worden.

Doordat de marketingmanager zich ervan bewust is dat het inkomend telefoonverkeer abrupt kan toenemen in de bovengenoemde situatie, wordt de communicatie afkomstig van de marketing vooraf aangekondigd aan de teamleiders van de Klantenservice & KCC.

De ruimte voor input of ideeën van medewerkers schijnt erg ruim te zijn, blijkt uit de interviews. Uit de afgenomen interviews wordt duidelijk dat er geluisterd wordt naar de input van medewerkers. Ook wordt er ruimte gegeven voor ideeën en suggesties van de medewerkers en indien mogelijk worden deze ook uitgevoerd.

1. **Conclusie en aanbevelingen**

In dit hoofdstuk wordt stil gestaan bij de beantwoording van de centrale vraag, namelijk: ‘*Hoe kan de Klantenservice & Klant Contact Center van XXX B.V. hun werkprocessen inrichten zodat het klantcontact gereguleerd wordt rekening houdend met de vereisten ten aanzien van de (na)zorgplicht die de Wet op financieel toezicht stelt?’.*

In paragraaf 7.1 zijn conclusies getrokken naar aanleiding van de belangrijkste onderzoeksresultaten. In de volgende paragaaf worden aanbevelingen geformuleerd naar aanleiding van de centrale vraag.

**7.1 Conclusie**

Ter beantwoording van de centrale vraag is onderzoek gedaan naar de deelvragen die weergegeven zijn in paragraaf 1.5. Op basis van het antwoord op deze deelvragen zijn de onderstaande deelconclusies gevormd:

Werkprocessen nazorgplicht

Naar aanleiding van de half-gestructureerde interviews kan geconcludeerd worden dat in grote lijnen helder is hoe de werkzaamheden van de nazorg uitgevoerd moeten worden. Er is echter nog wel onduidelijkheid over de manier waarop de 36 maanden rappellen gebruikt moeten worden. Naar aanleiding van de interviews kan geconcludeerd worden dat medewerkers op verschillende manieren hiermee omgaan. Een aantal medewerkers kiest ervoor om het rappel regelmatig te verschuiven naar aanleiding van het klantcontact. Terwijl andere medewerkers het rappel laten staan, onder het mom van ‘liever te veel contact, dan te weinig’.

Stelselmatige problemen/belemmeringen Klantenservice & KCC

Een andere conclusie die gevormd kan worden naar aanleiding van de interviews, is dat het inkomend telefoonverkeer een belemmering kan zijn voor de uitvoering van andere werkzaamheden. Met als gevolg dat soms bepaalde taken niet op tijd uitgevoerd worden.

Daarnaast schijnt het leggen van contact met medewerkers van andere afdelingen binnen het bedrijf vaak lastig zijn. Hierdoor kan het afhandelen van een klantvraag soms langer duren of niet compleet zijn.

Vereisten nazorgplicht

Geconcludeerd kan worden dat de Klantenservice & KCC in de uitvoering van haar werkzaamheden voldoet aan de eisen van de Wft in het kader van de nazorgplicht. Door middel van jurisprudentieonderzoek is gebleken dat er over de jaren heen een eenduidige betekenis wordt gegeven aan de zorgplicht bij consumptieve kredieten. Namelijk dat de context van consumptieve kredieten eenvoudig is en dat derhalve de zorgplicht van de financiële dienstverlener niet bijzonder is. Periodiek contact opnemen met de klant is voldoende. Naar aanleiding van het onderzoek naar de werkzaamheden van de afdeling kan geconcludeerd worden dat door middel van de service call, nazorg call en informatiebrieven wordt voldaan aan de vereisten van de algemene zorgplicht.

Op basis van de bovengenoemde deelconclusies kan ter beantwoording van de centrale vraag, ‘*Hoe kunnen de Klantenservice & Klant Contact Center van XXX B.V. hun werkprocessen inrichten zodat het inkomend klantcontact gereguleerd wordt rekening houdend met de vereisten ten aanzien van de (na)zorgplicht die de Wet op het financieel toezicht stelt?’,* geconcludeerd worden dat:

* De werkprocessen in het kader van de nazorg voldoen aan de vereisten van de Wet op het financieel toezicht. Daarnaast kan geconcludeerd worden dat de medewerkers van de Klantenservice & KCC bekend zijn met de wijze waarop de nazorgwerkzaamheden uitgevoerd moeten worden. Er is echter wel onduidelijkheid over de omgang met de nazorgrappellen.
* Informatie die relevant is voor de werkprocessen en werkzaamheden van de Klantenservice & KCC regelmatig per e-mail worden verstuurd en daardoor lastig terug te vinden zijn. Waardoor antwoorden op vragen die tijdens het uitvoeren van werkzaamheden ontstaan soms op omslachtige wijze te vinden zijn.
* Het reguleren van het inkomend telefoonverkeer bijna onmogelijk is omdat het inkomend telefoonverkeer onvoorspelbaar is. Er kan alleen een indicatie gemaakt worden op basis van de communicatie vanuit de marketingafdeling.

**7.2 Aanbevelingen**

Aanbeveling 1

Uit de eerste conclusie is gebleken dat de afdeling Klantenservice & KCC nog niet op één lijn zit als het gaat om de 36 maanden rappellen van de nazorg. Om te beoordelen of het wijzigen van een nazorgrappel nodig is, is het van belang dat tijdens een gesprek de financiële en persoonlijke situatie van de klant besproken zijn. De inhoudelijke gegevens van een klant worden namelijk niet in elk gesprek besproken. Een klant kan bijvoorbeeld ook inbellen met een korte vraag die verder niets te maken heeft met het inhoudelijke dossier. In het geval waarbij geen inhoudelijk gesprek is gevoerd over klantgegevens en het dossier, zou het goed zijn om het 36 maanden rappel niet te wijzigen. Als tijdens het gesprek met de klant de gegevens wel zijn gecontroleerd en inhoudelijk over de financiering is gesproken, zou het goed zijn om het rappel wél te verschuiven. Deze aanbeveling kan geïmplementeerd worden door het een onderdeel te maken van werkprocessen van de nazorg en de medewerkers hiervan op de hoogte te stellen.

Aanbeveling 2

Om zoveel mogelijk een eenduidige lijn te creëren in de wijze waarop de dienstverlening wordt uitgevoerd, zou het goed zijn om een bestand te creëren waarin de werkprocessen van alle werkzaamheden worden vastgelegd. Tot op heden worden wijzigingen of mededelingen over werkprocessen per mail naar medewerkers verstuurd. Door een bestand te maken dat toegankelijk is voor alle medewerkers, wordt een eenduidige structuur gecreerd die te allen tijde geraadpleegd kan worden. Er zou dan enkel een bericht naar medewerkers verstuurd moeten worden als er informatie is toegevoegd aan het bestand. De verantwoordelijkheid ligt dan bij de medewerkers om in het bestand na te gaan welke wijzigingen dat zijn geweest. Om de inhoud van het bestand te kunnen garanderen op de juistheid, is het belangrijk dat deze, indien nodig, regelmatig wordt geüpdatet door de teamleiders van de afdeling. Het bestand kan opgeslagen worden in de Google Drive map die voor alle medewerkers toegankelijk is. Momenteel zijn bestanden zoals het werkrooster en andere werkdocumenten in de Google Drive opgeslagen.

Aanbeveling 3

Invloed uitoefenen op het inkomend telefoonverkeer is erg lastig omdat niet concreet vastgesteld kan worden wanneer klanten zullen inbellen. Echter kan er wel ingespeeld worden op de manier waarop hiermee wordt omgegaan. Het is namelijk belangrijk dat de afspraken die met klanten gemaakt zijn ook daadwerkelijk worden nagekomen. Zeker als het gaat om afspraken die een deadline hebben, zoals bijvoorbeeld een terugbelverzoek. Dit speelt namelijk een grote rol in het vertrouwen van de klant in de organisatie. Om te waarborgen dat geplande afspraken, ongeacht drukte door inkomend telefoonverkeer, worden nagekomen zou het goed zijn om dagelijks 1 medewerker die taak te geven om hierop toe te zien. Deze medewerker dient te allen tijde over de deadlines van de dag te waken en erop toe zien dat deze tijdig worden uitgevoerd. Op het moment dat de drukte toeneemt door het inkomend telefoonverkeer, kan deze medewerker de deadlines reguleren door de geplande afspraken uit te voeren. De rest van de medewerkers kunnen dan het inkomend telefoonverkeer afhandelen. Als de drukte is afgenomen, kunnen alle medewerkers hun taken weer oppakken.

**7.3 Interventie**

Naar aanleiding van mijn onderzoek heb ik ervoor gekozen om een werkinstructie te maken in de vorm van een stroomschema. Ik heb hiervoor gekozen omdat op deze manier kan worden weergegeven hoe mijn aanbevelingen het beste geïmplementeerd kunnen worden. Het stroomschema zal op eenvoudige wijze een stappenplan bevatten voor de uitvoering van de nazorg call. Het format van het stroomschema kan uiteraard ook gebruikt worden voor andere werkprocessen.

Deze werkinstructie richt zich op de werkprocessen van de nazorg call. De reden hiervoor is dat uit de resultaten van mijn vooronderzoek is gebleken dat het werkproces van dit onderdeel nog aangescherpt kan worden. Zoals eerder is aangegeven, bestaat er een belscript die geraadpleegd kan worden als leidraad voor de nazorg call. Het stroomschema zal dan ook geen instructie geven over de inhoud van de nazorg call, dit wordt reeds weergegeven in het belscript. Het stroomschema zal juist de formaliteiten van het werkproces van de nazorg call bevatten.

Het doel van het stroomschema is om op eenvoudige wijze de werkprocessen weer te geven. Naast het stroomschema kan ter aanvulling enkele aandachtspunten genoteerd worden. Onderstaand wordt het stroomschema weergegeven samen met de aandachtspunten die van toepassing zijn op het werkproces van de nazorg call.

Door alle werkprocessen van de Klantenservice & KCC in de vorm van de onderstaande stroomschema vast leggen en samen te voegen in een document in Google Drive, kunnen alle medewerkers de bestanden gemakkelijk raadplegen.

Als alle medewerkers van de Klantenservice & KCC dezelfde werkinstructies gebruiken zullen de werkzaamheden op een identieke manier uitgevoerd worden. Bovendien kunnen medewerkers er zeker van zijn dat door het volgen van de werkinstructies, de werkzaamheden conform de vereisten van de Wet op het financieel toezicht zijn uitgevoerd. Dit alles zal een bijdrage leveren aan de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening van de Klantenservice & Klant Contact Center van XXX B.V.

1. **Discussie**

Voor de uitvoering van het onderzoek van mijn scriptie, heb ik mijns inziens een goede keuze gemaakt door op kwalitatieve wijze onderzoek te doen. Mijn doel was enerzijds het in kaart brengen van de belemmeringen van de Klantenservice & KCC en de werkprocessen in het kader van de nazorgplicht. Anderzijds wilde ik onderzoeken of de werkzaamheden van de afdeling voldoen aan de eisen van de Wet op het financieel toezicht. Naar aanleiding van het bovenstaande was ik benieuwd naar de werkervaringen van de medewerkers en naar de vereisten van de algemene zorgplicht.

Voor de voorbereiding op de interviews met de respondenten heb ik gebruik van een topiclijst om structuur te creëren in de inhoud van de interviews. Echter had ik mij in het eerste interview erg strak gehouden aan de vragen en topiclijst die vooraf opgesteld waren. Hierdoor heb ik weinig doorgevraagd op bepaalde punten die achteraf gezien wel interessant waren voor mijn onderzoek. Dat wetende heb ik in de daaropvolgende interviews meer ingespeeld op de antwoorden van de respondent, door gebruik te maken van gesprekstechnieken zoals luisteren, samenvatten en doorvragen. Ook heb ik er bewust voor gekozen om de interviews op verschillende dagen te doen. Hierdoor kon ik tussendoor de vragen aanpassen op basis van de resultaten van de interviews die ik al had gedaan.

Tot slot zou ik het jurisprudentieonderzoek in het vervolg op een andere manier aanpakken. In het begin vond ik het erg lastig om structuur hierin te creëren, waardoor ik klakkeloos alle jurisprudentie over de zorgplicht had verzameld. Het gevolg hiervan was dat ik door de bomen het bos niet meer kon zien en het erg lastig werd om de informatie te gebruiken. Nadat ik meer informatie had gekregen door middel van vakliteratuur, werd het voor mij steeds makkelijk om te filteren. Het werd voor mij namelijk steeds duidelijker welke informatie voor mijn onderzoek relevant zou zijn. Ook zou ik in het vervolg eerst achtergrondinformatie bestuderen alvorens ik op zoek ga naar jurisprudentie. Door middel van vakliteratuur kan ik namelijk een beter beeld krijgen van de bestaande kennis over het onderwerp en welke jurisprudentie relevant is ter aanvulling.

**Literatuurlijst**

**Wetgeving**

* Wet op het financieel toezicht
* Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen

**Literatuur**

* **Van Westerlaak 2008**

M.J. van Westerlaak, *Het hoe en wat van de WFT,* Wolters Kluwer Nederland B.V.

* **Smeele & Verbrugh 2011**

F.G.M. Smeele & M.A. Verbrugh, *Opgelegde bescherming in het bedrijfsrecht,* Boom Juridische Uitgevers

* **Van der Eerden & Silverentand 2018**

F. van der Eerden & L. Silverentand, *Hoofdlijnen Wft*, Wolters Kluwer Nederlands B.V.

**Rapporten/onderzoek**

* **’t Hart 2017**

F.M.A. ’t Hart, *‘Zorgplicht bij Financiële dienstverlening’* (University of Amsterdam)

* **Van der Werf & Warnaar 2018**

M. van der Werf & M. Warnaar, ‘Een persoonlijke lening. Keuzes en ervaringen van consumenten’, NIBUD, Utrecht, 1 november 2019,

**Kamerstukken**

Kamerstukken/2013/14, 33 632

Kamerbrief 23 mei 2018: Brede schuldenaanpak

Kamerbrief 11 september 2018: Uitkomsten onderzoek consumptief kredietmarkt

**Jurisprudentielijst**

* Hof Leeuwarden 7 februari 2012, ECLI:NL:GHLEE:2012:BV3437
* Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122
* Rechtbank Amsterdam 7 september 2016, ECLI:NL:RBAMS:2016:5646
* Rechtbank Almelo 26 oktober 2011, ECLI:NL:RBALM:2011:BU3018

**Kranten en media**

* **De Kuyper, AM, 25 oktober 2018**

P. de Kuyper, ‘*KiFiD: Nzorgplicht bij concsumptief krediet bepekt’,* AM 25 oktober 2018

* **Van Ast, Algemeen Dagblad 18 december 2018**

M. van Ast, ‘*Minister wil consumenten beter beschermen tegen ongunstige leningen*, Algemeen Dagblad 18 januari 2018.

* **Van de Wouw, De Telegraaf 1 november 2018**

Piroschka van de Wouw, ‘Strengere regels nodig voor kleine leningen’, De Telegraaf 1 november 2018

* **Van Soest & Kok, Het Algemeen Dagblad 14 september 2018**

H. van Soest & L. Kok, ‘Het is niet de vraag óf maar wanneer de nieuwe kredietcrisis uitbreekt’, Het Algemeen Dagblad 14 september 2018

**Vaktijdschriften**

* **Chr. H. Van Dijk, AV&S 2009**

Chr. H. van Dijk en F. van der Woude, *Privaatrechtelijke aansprakelijkheid van financiële dienstverleners voor het schenden van informatie-, onderzoeks- en waarschuwingsverplichtingen en de Wet op het financieel toezicht*, AV&S 2009-2.

**Elektronische bronnen**

* [www.XXX.nl](http://www.XXX.nl)
* [www.bkr.nl](http://www.bkr.nl)
* [www.afm.nl](http://www.afm.nl)
* [www.dnb.nl](http://www.dnb.nl)
* [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)
* [www.nibud.nl](http://www.nibud.nl)
* [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)

**Bijlage 1: Beslisboom**

Werkproces nazorg

Respondenten:

* 1 Nieuwe medewerker
* 2 Ervaren medewerkers
* Teamleider



Stelselmatige belemmeringen/knelpunten

Respondenten:

* 1 Nieuwe medewerker
* 2 Ervaren medewerkers
* Teamleider
* Commercieel Manager



Vereisten Wet op het financieel toezicht

Respondenten:

* Teamleider
* Bedrijfsjurist



**Bijlage 2: Belscript nazorg**

**Belscript Nazorg**

**Opening:**

* Goedemorgen/-middag/-avond u spreekt met ……. (voor- & achternaam)
* Spreek ik met dhr/mevr … (achternaam), geboortedatum ..........
* U spreekt met …. (eigen naam) van XXX. Wij zijn de tussenpersoon van uw lening bij .......
* Komt het gelegen dat ik u bel?

Indien Nee:

* + Op welk moment kunnen wij beter terugbellen?
* In het kader van onze nazorgplicht zou ik graag samen met u willen kijken of uw lening nog past bij uw huidige persoonlijke/financiele situatie. Daarnaast kijk ik graag voor u of u nog steeds tegen de scherpste rente leent. Dit is wettelijk verplicht en daarnaast vrijblijvend en kosteloos.

**Inventarisatie wensen klant:**

* U heeft een doorlopend krediet/persoonlijke lening. Bent u tevreden met uw huidige leenvorm?
* Bent u tevreden met het rentepercentage?
* U betaalt maandelijks een bedrag van …. Is deze goed voor u op te brengen of wilt u liever een ander bedrag betalen?
* Heeft u naast de lening bij ..... ook nog andere leningen of kredieten? U kunt hierbij denken aan een roodstand, creditcard die u in termijnen afbetaalt of een bijvoorbeeld een winkelkrediet.
* Wist u dat als u meerdere leningen heeft, het vaak voordeliger is om dit samen te voegen tot één lening. Dit is voor u ook veel overzichtelijker.
* Dit kunnen wij allemaal voor u regelen, inclusief het opzeggen en afmelden van deze leningen.

**Persoonlijke situatie klant bespreken:**

* Graag wil ik met u nagaan of er sinds .......(**ingangsdatum lening)/**......**(datum laatste nazorgmoment)** zaken zijn gewijzigd in uw persoonlijke situatie en/of financiele situatie.

Neem de persoonlijke en inkomen & uitgaven gegevens met de klant door en vul of pas aan, daar waar noodzakelijk.

* Zijn er zaken gewijzigd in uw gezinssamenstelling? Zo ja: wat is gewijzigd?
* Zijn er zaken gewijzigd in uw inkomenssituatie? Zo ja: wat is gewijzigd?
* Zijn er zaken gewijzigd in uw uitgavensituatie? Zo ja, wat is gewijzigd?

**Checken identiteit, adres en contactgegevens (indien de klant géén interesse heeft dan altijd de contactgegevens controleren):**

* Graag maak ik van de gelegenheid gebruik om uw adres- en contactgegevens te controleren.
* U woont op …. Indien niet meer correct: Wat is uw huidige adres?
* Wat is uw e-mailadres?
* Heeft u naast het telefoonnummer waarop ik u nu bel nog een ander (mobiel-) telefoonnummer waarop u bereikbaar bent?

**Inventarisatie verzekeringen klant:**

* Heeft u destijds bij het afsluiten van uw doorlopend krediet/persoonlijke lening ook een verzekering voor overlijden, arbeidsongeschiktheid en/of werkloosheid (kredietbeschermer) afgesloten?
  + Zo ja, weet u welk bedrag of bedragen verzekerd zijn? Tot wanneer loopt deze verzekering(en)?

Indien klant deze informatie niet uit het hoofd weet, vraag of ze een exemplaar van de polis willen toesturen. Zodat wij, in het kader van onze zorgplicht, een volledig beeld hebben van wat de klant heeft lopen. En om (indien gewenst) te beoordelen of klant nog voldoende beschermd is.

* + Zo nee, bent u bekend met de risico’s voor het geheel of gedeeltelijk wegvallen van het inkomen? Heeft u interesse in een kredietbeschermer? Wilt u hier vrijblijvend advies over te krijgen?

**Als de klant volledig tevreden is of geen aanvraag wenst door te nemen, dan kun je de klant bedanken voor zijn of haar tijd, en kun je tevens aangeven dat we over een tijd weer contact zullen opnemen**.

**Indien de klant alleen informatie over een mogelijke kredietbeschermer wilt, dan een rappel in Maex aanmaken voor een adviseur of indien je over de kennis en diploma’s beschikt zelf dit advies geven**.

**Is de klant niet tevreden of wil de klant graag een aanvraag doornemen, dan neem je de gegevens door en dien je de aanvraag in.**

**Uitleg vervolgproces aan klant:**

* Ik heb alle gegevens met u doorgenomen, dank u wel voor uw tijd.
* Ik zal u nog even uitleggen wat er nu verder gaat gebeuren
* Wij gaan uw aanvraag nu aanbieden bij alle kredietverstrekkers waar wij mee samenwerken.
* Zodra wij van alle kredietverstrekkers antwoord hebben zullen wij opnieuw contact met u opnemen door u een e-mail sturen met het aanbod. U kunt ons per mail laten weten welke offerte u wenst te ontvangen.

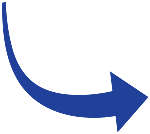
**Afsluiting:**

* Heeft u voor nu zelf nog vragen?
* Ik wil u bedanken voor dit gesprek.
* Fijne dag meneer/mevrouw …. (achternaam)

**Loggen:**

* Geef duidelijk in het log aan dat de klant benaderd is vanuit Nazorg en geef de wensen van de financiering én verzekering aan. Ook wanneer de klant aangeeft hier verder niet over geïnformeerd te willen worden.

**Bijlage 3: Stroomschema**

****

**Aandachtspunten nazorgprocedure**

* Rappel 36 maanden verschuiven indien bij tussentijds contact met de klant de volledige gegevens en de financiering zijn besproken.
* Indien we de klant niet kunnen sms-en & mailen dan de laatste mail per brief versturen (wel lay-out aanpassen).

1. Dienstwijzer (pdf), XXX.nl, ‘Over XXX: Dienstwijzer’ [↑](#footnote-ref-1)
2. F.M.A. ’t Hart, *‘Zorgplicht bij Financiële dienstverlening’* (University of Amsterdam), blz. 116 [↑](#footnote-ref-2)
3. Bijlage 1: beslisboom [↑](#footnote-ref-3)
4. Rb. Almelo 26 oktober 2011, ECLI:NL:RBALM:2011:BU3018 [↑](#footnote-ref-4)
5. Rb. Amsterdam 7 september 2016, ECLI:NL:RBAMS:2016:5646 [↑](#footnote-ref-5)
6. M.J. van Westerblaak 2008, blz 12 [↑](#footnote-ref-6)
7. Kamerstukken/2013/14, 33 632 [↑](#footnote-ref-7)
8. Art. 4:24a lid 1 Wft [↑](#footnote-ref-8)
9. M.J. van Westerblaak 2008, blz 9-12 [↑](#footnote-ref-9)
10. Art. 1:24 lid 1 Wft [↑](#footnote-ref-10)
11. Hoe bevordert DNB de financiële stabiliteit?, dnb.nl (zoek op: Missie en taken), geraadpleegd op 3 mei 2019 [↑](#footnote-ref-11)
12. Art. 1:26 lid 1 Wft [↑](#footnote-ref-12)
13. Art. 1:25 lid 1 Wft [↑](#footnote-ref-13)
14. M.van Ast, ‘*Minister wil consumenten beter beschermen tegen ongunstige leningen*’, Algemeen Dagblad 18 december 2018 [↑](#footnote-ref-14)
15. Economische crisis, dnb.nl, (zoek op: economische crisis - leerlingenboekje) [↑](#footnote-ref-15)
16. Kamerbrief 23 mei 2018: ‘brede schuldenaanpak’ [↑](#footnote-ref-16)
17. Kamerbrief 11 september 2018: Uitkomsten onderzoek consumptief kredietmarkt [↑](#footnote-ref-17)
18. P. van de Wouw, ‘Strengere regels nodig bij kleine leningen’, De Telegraaf 1 november 2018 [↑](#footnote-ref-18)
19. Een persoonlijke lening, 2018 [↑](#footnote-ref-19)
20. Art. 4:34 Wft [↑](#footnote-ref-20)
21. Kom ik in aanmerking voor een lening?, [↑](#footnote-ref-21)
22. Hof Leeuwarden 7 februari 2012, ECLI:NL:GHLEE:2012:BV3437 [↑](#footnote-ref-22)
23. Art. 4:32 lid1 Wft [↑](#footnote-ref-23)
24. Een BKR registratie wat betekent dat?, bkr.nl, (zoek op: Over BKR , Het belang van BKR), geraadpleegd op: 10 mei 2019 [↑](#footnote-ref-24)
25. H. van Soest & L. Kok, ‘Het is niet de vraag óf maar wanneer de nieuwe kredietcrisis uitbreekt’, Het Algemeen Dagblad 14 september 2018 [↑](#footnote-ref-25)
26. Art. 4:21 jo. 4:20 lid 3 Wft [↑](#footnote-ref-26)
27. HR. 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122 [↑](#footnote-ref-27)
28. Art. 4:24a Wft [↑](#footnote-ref-28)
29. Chr. H. Van Dijk & F. van der Woude, AV&S 2009-2, blz. 76-77 [↑](#footnote-ref-29)
30. F. Smeele & M. Verbrugh 2011, blz. 167-193 [↑](#footnote-ref-30)
31. HR 15 november 1956, NJ 1958, 67 (Baris/Riezenkamp) [↑](#footnote-ref-31)
32. Art. 4:20 Wft [↑](#footnote-ref-32)
33. Art. 58 BGfo [↑](#footnote-ref-33)
34. Art. 4:19 lid 2 Wft [↑](#footnote-ref-34)
35. F. van der Eerden & L. Silverentand 2018, blz. 383 [↑](#footnote-ref-35)
36. Art. 4:22 Wft jo. art. 65 BGfo [↑](#footnote-ref-36)
37. www.XXX.nl, zoek op: Dienstenwijzer XXX [↑](#footnote-ref-37)
38. Art. 4:23 lid1 sub a Wft [↑](#footnote-ref-38)
39. Art. 80a lid 1 BGfo [↑](#footnote-ref-39)
40. F. Smeele & M. Verbrugh 2011, blz. 167-193 [↑](#footnote-ref-40)
41. Art. 4:24 lid 1, 3 en 6 Wft [↑](#footnote-ref-41)
42. Art. 4:20 lid 3 jo. Art. 4:21 Wft [↑](#footnote-ref-42)
43. AFM, *Kredietaanbieders kunnnen meer doen om problematische last te voorkomen,* 21 november 2018, zoek op: [www.afm.nl](http://www.afm.nl) [↑](#footnote-ref-43)
44. Uitspraak 2017-516, KiFiD [↑](#footnote-ref-44)
45. Rb. Almelo 26 oktober 2011, ECLI:NL:RBALM:2011:BU3018 [↑](#footnote-ref-45)
46. Rb. Amsterdam 7 september 2016, ECLI:NL:RBAMS:2016:5646 [↑](#footnote-ref-46)
47. KiFiD: Nazorgplicht bij consumptief krediet is beperkt. amweb.nl (zoek op: nazorgplicht consumptief krediet), geraadpleegd op 3 mei 2019 [↑](#footnote-ref-47)
48. Uitspraak 2018-641, KiFiD [↑](#footnote-ref-48)
49. Bijlage 2: belscript nazorg [↑](#footnote-ref-49)