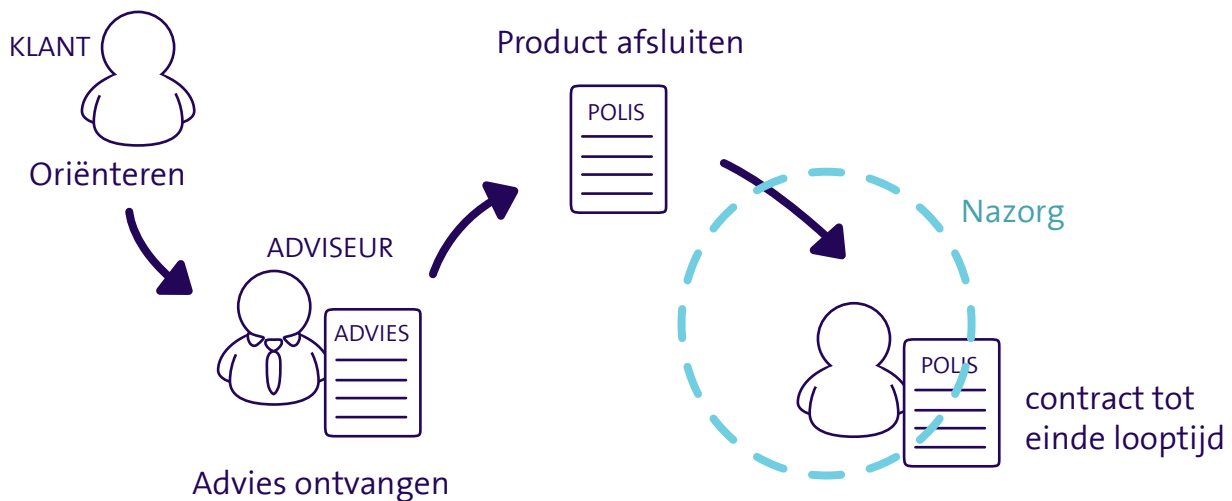


“Ik moet verplicht een serviceabonnement afsluiten”

Nee, je bent niet verplicht om een serviceabonnement af te sluiten. Ook is niet elk serviceabonnement hetzelfde. Vraag daarom goed na welke diensten je krijgt en wat je hiervoor gaat betalen.

Je betaalt ook voor de dienstverlening van jouw financiële dienstverlener nadat je het product hebt afgesloten. Als je bij het afsluiten van een product gekozen en betaald hebt voor advies, wil dat dus niet zeggen dat je hiervoor ook gratis advies krijgt tijdens de looptijd. Ook kunnen er kosten in rekening worden gebracht voor administratieve handelingen die een financiële dienstverlener na het afsluiten van een product voor je verricht. Bijvoorbeeld als je iets in je overeenkomst wil wijzigen omdat je persoonlijke omstandigheden zijn veranderd. Diensten na het afsluiten van een product noemen we ‘nazorg’.



Steeds meer financiële dienstverleners kiezen ervoor om nazorgdiensten in rekening te brengen via een (service)abonnement. Een serviceabonnement betekent dat de adviseur je periodiek (bijvoorbeeld per maand) een bedrag in rekening brengt voor dienstverlening. Je bent niet verplicht om zo'n abonnement af te sluiten.

Niet elk serviceabonnement is hetzelfde

Serviceabbonementen zijn er in verschillende soorten en maten.

Dat betekent dat niet alle diensten automatisch binnen het serviceabonnement vallen. Je kunt het vergelijken met bijvoorbeeld een zorgverzekering. Er zijn verschillende pakketten mogelijk. Je betaalt elke maand premie, waardoor bepaalde zorg is gedekt, maar niet alles valt onder een basisverzekering. Voor bepaalde specifieke zorg heb je bijvoorbeeld een aanvullend pakket nodig. Vraag daarom goed na welke diensten je krijgt tegen welke prijs. Wat valt er wel onder en wat niet? Jouw financiële dienstverlener moet dit duidelijk uitleggen. Vraag ook goed door om misverstanden in de toekomst te voorkomen.

Meer informatie?

www.afm.nl/vragen-serviceabbonementen

Niet voor alle nazorg moet je apart betalen

Niet voor alle nazorg betaal je afzonderlijk. Een deel van de nazorg is in de wet bepaald waardoor de adviseur verplicht is om jou deze diensten te leveren. Een voorbeeld is dat een financiële dienstverlener verplicht is om jou tijdens de looptijd van jouw product te informeren over relevante wijzigingen in de productinformatie. Denk bijvoorbeeld aan een nieuw rentevoorstel als de rentevastperiode afloopt, of informatie over een veranderde dekking in een verzekering. Deze informatie moet op tijd bij jou terechtkomen, zodat je nog actie kan ondernemen en eventueel betaald advies kan inwinnen.

En hoe zit dat met mijn hypotheek die ik in 2010 heb afgesloten?

Het belangrijkste is dat je niet dubbel betaalt voor dienstverlening. Vaak zit er in de producten die je al voor 2013 hebt afgesloten een vorm van doorlopende provisie. De adviseur moet in het bedrag dat hij rekent voor nazorgdiensten rekening houden met de provisie die je al betaald hebt. Dit kan betekenen dat je geen serviceabonnement hoeft af te sluiten of dat het bedrag lager wordt. Dit geldt niet voor alles. Als je advies inwint bij het omzetten van je hypotheekvorm zal je hier bijvoorbeeld wel voor moeten betalen. Vraag dit daarom na bij je adviseur.

Heeft u een vraag
over uw dienstverlener of
zijn vergoeding? Laat het ons weten via het
Meldpunt Financiële Markten van de AFM:
Tel: 0800- 5400 540 (gratis)
Website: www.afm.nl/meldpunt.

Hoe kunt u een klacht indienen
over uw dienstverlener?
Zie: www.afm.nl/klacht