

Herstelkostenregeling Moneyou

Door het provisieverbod (<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/financiele-sector/vraag-en-antwoord/wat-betekent-het-provisieverbod-voor-mij-als-consument>) kan de relatie tussen de klant en de adviseur, of die tussen Moneyou en de adviseur, onder druk komen te staan. De herstelkostenregeling voorkomt dit. Hieronder lees je wat de herstelkostenregeling betekent voor onze klanten.

Wat zijn herstelkosten?

Ben je klant bij Moneyou? En heb je extra kosten doordat er bij ons iets mis is gegaan? Deze extra kosten noemen we 'herstelkosten'.

Waarvoor geldt de herstelkostenregeling?

- Voor hypotheek en andere producten waar het provisieverbod voor geldt en waar een offerte of contract voor is.
- Kosten die gemaakt worden door fouten die Moneyou maakt in offertes en andere documenten.
- Fouten waarvan Moneyou zelf ook vindt dat de fouten haar schuld zijn.
- De levertijd van de offerte valt ook onder deze regeling.

Wanneer vergoedt Moneyou de herstelkosten niet?

- Als er geen schade is bij de klant.
- Als zonder twijfel duidelijk is dat de klant zelf en/of zijn adviseur de fout heeft veroorzaakt. Wel doet Moneyou haar best om de fout zo snel mogelijk voor de klant te herstellen.
- Als Moneyou niet vindt dat de fout haar schuld is, of vindt dat zij geen fout gemaakt heeft.
- Als er een rechtszaak wordt gestart. Dan gelden de standaardregels van het burgerlijk recht en/of onze eigen Moneyou-klachtenregeling.

Hoe werkt de herstelkostenregeling?

Stap 1: Adviseur controleert, Moneyou past aan

De adviseur controleert of de offerte en/of het contract van Moneyou in orde zijn. Als dit niet zo is, geeft de adviseur dit door aan de afdeling van Moneyou waar hij normaal gesproken ook contact mee heeft. Moneyou past de offerte en/of het contract aan. Hierna controleert de adviseur de documenten nog een keer. Dit noemen we de 'tweede controle'.

Stap 2: 'Kennisgeving van vermoedelijke tekortkoming'

Als blijkt dat een offerte of contract na de tweede controle nog steeds niet in orde zijn, kunnen de klant of adviseur Moneyou een e-mail met een 'Kennisgeving van een vermoedelijke tekortkoming' sturen. Hierin staat om welke fout het gaat en dat de klant en adviseur straks, als alles goed is afgehandeld, gebruik willen maken van de herstelkostenregeling.

Stap 3: Herstel door Moneyou

Moneyou beoordeelt de fout en herstelt deze binnen een redelijke en haalbare tijd. Moneyou laat het zo snel mogelijk aan de klant of de adviseur weten als de fout is hersteld.

Stap 4: Klant of adviseur vraagt een herstelkostenvergoeding

De klant of adviseur e-mailt aan Moneyou een kopie van de factuur voor de herstelkosten. Dit is de factuur die de adviseur aan zijn of haar klant heeft gestuurd voor het herstellen van de fout. De factuur moet de klant eerst zelf aan de adviseur betalen. Dat is de 'schade' van de klant. In de e-mail staat:

- Hoeveel werk de adviseur heeft gehad om de fout te herstellen. Als het nodig is, omschrijft de adviseur ook wat hij heeft gedaan.
- De datum waarop de 'Kennisgeving van de vermoedelijke tekortkoming' is verstuurd. Alleen als Moneyou deze heeft ontvangen, kan de klant de herstelkostenregeling gebruiken.

Let op

Alleen de kosten vanaf de tweede controle neemt Moneyou mee in de vergoeding. Dit zijn dus de kosten die gemaakt worden na stap 1.

Stap 5: Moneyou betaalt de herstelkostenvergoeding

Moneyou betaalt de herstelkostenvergoeding alleen en direct uit aan de klant en nooit aan de adviseur.

Welke voorwaarden gelden voor de factuur?

- Het bedrag op de rekening moet kloppen met de uren die de adviseur heeft gewerkt.
- Het bedrag dat de adviseur per uur rekent, moet redelijk zijn en vergelijkbaar zijn met het uurloon van andere hypotheekadviseurs.
- De uren die de hypotheekadviseur rekent, moeten ook echt te maken hebben met het extra werk.