

Scheiden? De bank loodst u er graag doorheen



DOOR MARC VAN DEN EERENBEEMT
ILLUSTRATIE PETER VAN HUGTEN

Bij een relatiebreuk hoort óók veel financieel gedoe. De ex-partners in wording zullen bezittingen en schulden moeten verdelen, van spaargeld tot hypotheek. Maar ook verzekeringen moeten worden herzien, pensioenrechten verdeeld en mogelijk alimentatie voor partner of kinderen geregeld. En dat op een moment dat de betrokkenen emotioneel niet erg sterk in hun schoenen staan.

Logisch dus dat de scheidingskandidaat eerst naar de website van zijn bank gaat voor financieel advies. Maar daar krijgt hij niet altijd een warm onthaal. Wie bijvoorbeeld op de site van Triodos Bank in de zoekbalk 'scheiding' intypt, wordt doorverwezen naar de rubriek 'advies- en afhandelingskosten'. Uit de kale prijslijst mag de klant zelf opmaken dat de bank in geval van echtscheiding financieel advies kan geven. Scheidingsadvies kost 1.100 euro, de afhandeling 500 euro. In totaal dus 1.600 euro.

Grootbanken ABN Amro en ING pakken het sinds kort gevoeliger aan. Op hun websites zijn aparte hoofdstukken ingericht voor echtscheiders. De liefdesrelatie mag dan eindigen, de band met de bank moet bij voorkeur blijven bestaan.

ABN Amro belooft 'ondersteuning in

een emotionele periode', van een nieuwe hypotheek tot de verdeling van inkomen of pensioen. Dat doet de bank met speciale echtscheidingsadviseurs.

Strategieconsultant Anneke Janssen van ABN Amro bedacht de nieuwe aanpak bij de bank een jaar of vijf geleden. 'We willen er zijn voor klanten op een lastig moment in hun leven. Echt ontzorgen.'

Echtscheidingsadviseurs

Eerder gingen klanten bij een scheiding bij de bank van specialist naar specialist, voor advies van hypotheek tot vermogensbeheer, vertelt Janssen, die ook voorzitter is van de vereniging Register Financieel

Echtscheidingsadviseurs. 'Tussen die adviezen bestond niet echt samenhang. Onze echtscheidingsadviseurs zijn opgeleid om dat overzicht wel te hebben. Zij moeten de dwarsverbanden zien. Hypotheek, pensioen en inkomen horen natuurlijk bij elkaar. Bovendien moeten ze empathisch zijn: de klant gaat door een moeilijke periode.'

Die echtscheidingsadviseur moet ook de details in de gaten houden, van het aanpassen van een schadeverzekering tot het gebruik van pinpassen. Janssen: 'En hij verleent ook zorg na de scheiding. Is apart internetbankieren weer mogelijk? Is het testament inderdaad aangepast? Hoe ga je om met het fiscaal overgangsjaar, het jaar dat je burgerlijke staat verandert van gehuwd in gescheiden? Hij volgt de klant van A tot Z, tot deze weer alles zelf kan.'

Tot zover het financiële deel. Voor het echte scheidingstraject verwijst ABN Amro door naar Scheidingsexpert, een landelijke partij voor scheidingsmediation. Daar worden gehuwden geholpen van de officiële scheiding bij de rechtbank tot het opstellen van een scheidingsconvenant. In die

overeenkomst staan alle afspraken, van omgang met de kinderen tot verdeling van vermogen en pensioenrechten.

Tijdens het opstellen van zo'n convenant is het handig als er al contact is met de specialist van de bank, zegt Janssen. Centraal punt bij de 'nieuwe' aanpak: zorg dat je zekerheid hebt over je financiële mogelijkheden vóór je het convenant ondertekent. 'Stel dat je afsprekt dat een van de partijen blijft wonen in het echtelijk huis, met een nieuwe hypotheek. Dan wil je weten of dat financieel haalbaar is. Als wij optrekken met Scheidingsexpert geeft dat tijdswinst en zekerheid. Je voorkomt dat je opnieuw moet gaan praten over het convenant.'

Natuurlijk zal de scheidingspecialist van ABN Amro uitsluitend de financiële producten van zijn werkgever aanbieden, geeft zij toe. Is dat geen gevoelig punt in tijden van productvergelijkers en onafhankelijk financieel adviseurs? Janssen: 'Klanten zijn niet verplicht voor Scheidingsexpert te kiezen. Bovendien: mediation gebeurt onafhankelijk van het productadvies. Zo borgen we ook het klantbelang. Natuurlijk is het einddoel om twee tevreden klanten bij de bank te houden.'

Samenwerking

Ook ING heeft op de website inmiddels een hoofdstuk 'uit elkaar gaan'. En ook die bank heeft een samenwerkingsovereenkomst met een externe scheidingsbemiddelaar: Zorgeloosch. Volgens directeur Sander de Loo van die adviesketen was zo'n samenwerking tot vijf jaar geleden ondenkbaar. 'Tot dan toe vonden de banken zichzelf geweldig. Het geld klotste er tegen de plinten. Nu gaan er deuren open, want de ruimte voor maatwerk wordt bij banken steeds kleiner.'

De Loo onderstreept dat zijn adviseurs in zee kunnen met iedere aanbieder van financiële producten. 'Zijn we onafhankelijk? Ja. Zijn er dan ook mogelijkheden om te shoppen? Nee. Of nauwelijks. In de praktijk blijkt dat banken geen zin hebben elkaars rotzooi op te ruimen. Je moet dus blij zijn als je huidige geldverstrekker zich hulpvaardig opstelt.'

Dat ING zich veel hulpvaardiger toont voor scheidende partners (mogelijk tekent Zorgeloosch binnenkort ook een samenwerkingsovereenkomst met Rabobank) verdient volgens De Loo een compliment. 'Als je bij budgetlabels in de hypotheekwereld als Argenta, Hypotrust en BijBouwe aankomt met bijzondere vragen, dan kom je geen steek verder. De grotere banken werken nu wel aan zorgvuldig beheer van hun klanten.'

Een verschil met ABN Amro: bij Zorgeloosch zijn zowel de mediator als de financieel adviseur van de adviesketen. De Loo: 'En de financiële afspraken zijn voor ondertekening van het convenant geborgd bij de bank. Bij een scheiding beland je al in een woud van regels. Je hebt te maken met 14 loketten, van rechtbank tot Belastingdienst en verzekeraar. Dus maak het verder zo makkelijk mogelijk.'