

Veelgestelde Vragen

Inhoudsopgave

ctrl+klik om rechtstreeks naar vraag te gaan

1.	ROL VASTGOEDMAKELAAR	3
1.1.	Als vastgoedmakelaar aanvaard ik gebruikersvoorwaarden. Waarom?	3
1.2.	Waarom kan ik als makelaar de huurwaarborg niet zelf volledig afhandelen?.....	3
1.3.	Zijn er reminders naar huurders en wanneer worden die verzonden?.....	3
1.4.	Kan ik in RealSmart manueel de status van de huurwaarborg aanpassen, bijvoorbeeld in het geval dat de huurder een ander kanaal gekozen heeft?	4
2.	HURWAARBORGPROCES	5
2.1.	Wat doet KBC met het e-mailadres van de huurders?	5
2.2.	Ik heb in Realsmart alle handelingen getroffen en toch ontvangt de huurder geen e-mail?.	5
2.3.	Ik heb als vastgoedmakelaar het verkeerde waarborgbedrag doorgestuurd. Wat kan ik doen? 5	
2.4.	Kan KBC de huurwaarborg afwerken indien ik niet goed weet hoe het verder moet?.....	5
2.5.	Wat moet een huurder doen als er bij de betaling iets misloopt?	5
2.6.	Tot welk bedrag kun je met een betaalkaart betalen?	6
2.7.	Kan de huurder de huurwaarborg betalen van een rekening bij een andere bank dan KBC?6	
2.8.	Kan ik als makelaar de huurwaarborg storten?	6
2.9.	Wat als de betaling voor de huurwaarborgsom van het Vlaams Woningfonds komt?.....	6
2.10.	Word ik op de hoogte gesteld wanneer de huurwaarborg volstort werd?.....	6
2.11.	Kan het digitale proces ook gebruikt worden voor een huurwaarborg voor kantoren, winkels, woningen in het buitenland...?	6
2.12.	In welke gevallen kan de opening niet digitaal en verwijs ik de huurder door naar het KBC-kantoor?	7
2.13.	In RealSmart kan ik de klanten digitaal laten tekenen. Waarom kan dit niet voor de huurwaarborg en brandverzekering?	7
2.14.	Welke stappen moet de verhuurder nemen bij de opening van de huurwaarborg?	7
2.15.	Kan een huurder met een buitenlandse identiteit een KBC-Huurwaarborgspaarrekening openen? 7	
3.	VRIJGAVE.....	8
3.1.	Kan een vrijgave aan meerdere partijen?.....	8
3.2.	Kan een vrijgave elektronisch ondertekend worden?	8
3.3.	Hoe verloopt de vrijgave van een KBC-Huurwaarborg?	8

3.4.	Kan ik als makelaar tekenen voor de vrijgave van de huurwaarborg in plaats van de verhuurder?	8
4.	WONINGPOLIS	9
4.1.	Moet de huurder zowel de huurwaarborg als de woningpolis afnemen bij KBC?	9
4.2.	Word ik op de hoogte gesteld als de woningpolis afgesloten is?	9
4.3.	Word ik op de hoogte gesteld als de woningpolis na 1 jaar niet verlengd wordt	9
4.4.	Kan een huurder ook kiezen voor een woningpolis zonder de optie Diefstal?	9
4.5.	Voor de woningpolis van een appartement moet de huurder de oppervlakte ingeven. Hoe kan ik de huurder helpen?	9
4.6.	Voorziet KBC ook een Verzekering met Rechtsbijstand voor de verhuurder?	9
4.7.	Kan de startdatum van de woningpolis vlot gewijzigd worden?	9
4.8.	Moet de huurder onmiddellijk de woningpolis afsluiten in het KBC-proces of kan de huurwaarborg en woningpolis ook in 2 stappen?	9
4.9.	Kan de huurder een woningpolis afsluiten zonder de huurwaarborg?	9

1. ROL VASTGOEDMAKELAAR

1.1. Als vastgoedmakelaar aanvaard ik gebruikersvoorwaarden. Waarom?

In de voorwaarden staan een aantal regels omschreven die horen bij het gebruik van de services van KBC.

Zo functioneer je als vastgoedmakelaar in de rol van klantenaanbrenger voor KBC Bank voor de huurwaarborgspaarrekening en voor KBC Verzekeringen voor de Woningpolis. Je mag geen bank- of verzekeringsbemiddelingsactiviteiten doen. Bijvoorbeeld:

- Je mag geen reclame maken voor KBC-producten
- Je mag geen bijkomende informatie geven over KBC-producten, niet op eigen initiatief en ook niet op vraag van de verhuurder of huurder
- Je moet de verhuurder en huurder doorsturen naar KBC (KBC-website, KBC Live) als ze inhoudelijke vragen hebben

Wil je publiciteit maken dat je klantenaanbrenger bent voor KBC, kan dit enkel met voorafgaandelijk akkoord van KBC.

KBC kan controle uitoefenen om na te gaan of je in overeenstemming werkt met de regels rond aanbrengh. Dit is een verplichting van de FSMA, de financiële toezichthouder.

In de voorwaarden aanvaard je ook dat je de regels rond bescherming van persoonsgegevens (GDPR) respecteert:

- De verhuurder en huurder moeten weten dat je hun gegevens gaat invullen in het KBC-proces
- Je informeert de verhuurder en huurder dat je op de hoogte wordt gebracht als de huurwaarborg volstort is (via Realsmart)

Je behandelt de informatie die je van KBC bekomt n.a.v. of tijdens deze samenwerking vertrouwelijk.

Je mag het merk, naam of logo van KBC niet gebruiken zonder schriftelijke toestemming van KBC.

Je bent verantwoordelijk voor de schade die KBC zou leiden als je deze voorwaarden niet zou naleven.

KBC informeert je als die voorwaarden zouden wijzigen.

Je moet zorgen dat jouw personeel zich ook houdt aan deze voorwaarden.

Deze gebruikersvoorwaarden zijn telkens eenmalig en moet je elke keer aanvinken wanneer je de service gebruikt.

1.2. Waarom kan ik als makelaar de huurwaarborg niet zelf volledig afhandelen?

Als vastgoedmakelaar functioneer je in de rol van klantenaanbrenger voor KBC. Wanneer je de huurwaarborg volledig administratief zou afhandelen, treed je op als bankbemiddelaar. Om als bemiddelaar te mogen optreden, moet je een bemiddelingsstatuut halen: een opleiding volgen, succesvol een examen afleggen en voldoen aan alle voorwaarden die de financiële toezichthouder FSMA vraagt.

1.3. Zijn er reminders naar huurders en wanneer worden die verzonden?

Momenteel stuurt RealSmart om de drie dagen een reminder naar de huurder om de KBC-Huurwaarborgspaarrekening en KBC-Woningpolis flow te finaliseren.

1.4. Kan ik in RealSmart manueel de status van de huurwaarborg aanpassen, bijvoorbeeld wanneer de huurder een ander kanaal gekozen heeft?

Ja dat kan. In de detail van de huurwaarborg in RealSmart kun je de status aanpassen. Indien je ook een reden meegeeft, kunnen wij bijleren waar de noden zitten.

2. HUURWAARBORGPROCES

2.1. Wat doet KBC met het e-mailadres van de huurders?

KBC gebruikt het e-mailadres van de huurder enkel om de e-mail te sturen waarmee de huurder een huurwaarborg kan openen. Het e-mailadres wordt niet gebruikt voor commerciële doeleinden. Wanneer de huurder beslist om KBC-klant te worden, bepaalt hij zelf in welke mate KBC commerciële aanbiedingen mag doen.

Het e-mailadres van de verhuurder en de vastgoedmakelaar worden enkel gebruikt om de terugkoppeling te voorzien dat de volstorting voor de huurwaarborg werd afgerond. Verder maakt KBC geen gebruik van de e-mailadressen van verhuurder en vastgoedmakelaar.

2.2. Ik heb in Realsmart alle handelingen getroffen en toch ontvangt de huurder geen e-mail?

De e-mail wordt instant verzonden naar de huurder. Ofwel checkt de huurder best zijn/haar junkmail, ofwel kun je de e-mail een 2de keer verzenden door hetzelfde proces in RealSmart te volgen.

2.3. Ik heb als vastgoedmakelaar het verkeerde waarborgbedrag doorgestuurd. Wat kan ik doen?

- Heeft de huurder al volstort? Dan kan de huurder dit in een KBC-kantoor laten wijzigen mits voorlegging van het huurcontract (met vermelding van het waarborgbedrag) of een akkoord tussen huurder(s) en verhuurder(s).

- Heeft de huurder nog niet volstort? Dan kun je een tweede aanvraag voor de huurwaarborg sturen naar de huurder met het correcte bedrag. De huurder gaat vandaar verder.

2.4. Kan KBC de huurwaarborg afwerken indien ik niet goed weet hoe het verder moet?

Neen, KBC Live kan je wel een antwoord bieden op inhoudelijke vragen en procesvragen. Er kan echter geen KBC-huurwaarborg telefonisch geopend worden. Het openen van een KBC-huurwaarborg kan via de KBC-website, KBC Mobile, KBC Touch of een KBC-kantoor.

2.5. Wat moet een huurder doen als er bij de betaling iets misloopt?

Wanneer er bij de betaling iets misloopt, kunnen verschillende zaken aan de basis liggen:

- Technisch: De transactie is geweigerd
 - o Gebruik de knop "Terug" om met andere parameters opnieuw te proberen
- Het saldo op de rekening is ontoereikend: Betaling geweigerd door de financiële instelling
 - o Wanneer er voldoende saldo op de rekening staat, kan de huurder het proces opnieuw doorlopen en betalen
- De limiet van de betaalkaart is ontoereikend.
 - o De huurder kan de betaling uitvoeren met een andere betaalkaart. Kredietkaarten hebben traditioneel hogere limieten.
 - o De huurder kan de limiet van de kaart die hij gebruikt (tijdelijk) verhogen.
 - o Bij verschillende financiële instellingen heb je een kaartlezer nodig om grote bedragen instant te kunnen betalen. Adviseer je huurder om de betaling opnieuw te proberen met een kaartlezer.

2.6. Tot welk bedrag kun je met een betaalkaart betalen?

Dit is afhankelijk van de bank van de huurder, de soort kaart (kredietkaart, prepaidkaart, debetkaart) die hij gebruikt en de limiet die hij ingesteld heeft.

Tip: Breng jouw klant (huurder) op de hoogte dat hij een kaartlezer en bankkaart nodig heeft om de transactie te vervolledigen. Zorg dat er voldoende provisie op de rekening staat wanneer hij/zij start aan de vervollediging van de huurwaarborg.

2.7. Kan de huurder de huurwaarborg betalen van een rekening bij een andere bank dan KBC?

Ja dit is mogelijk. De betaling kan uitgevoerd worden door middel van een Bancontact betaalknop, kredietkaarten Mastercard & Visa of KBC/KBC Brussels/CBC-betaalknoppen.

2.8. Kan ik als makelaar de huurwaarborg storten?

Ja dit is mogelijk, maar niet gebruikelijk. Let wel: de huurwaarborgspaarrekening wordt steeds geopend op naam van de huurders zoals vermeld in het huurcontract, ongeacht wie de storting uitvoert.

- De huurder opent via het **KBC-websiteproces**: als je als makelaar de huurwaarborg wilt storten, moet dit gebeuren bij opening door de huurder op het betaalscherm (1 flow van opening t.e.m. betaling). De huurder moet dan bij jou op kantoor te zijn. De betaling kan gebeuren via debetkaart of kredietkaart.
- De huurder opent via **KBC Mobile/KBC Touch**: de huurder kan de huurwaarborg enkel storten vanop een eigen KBC-rekening. Als makelaar kun je de huurwaarborg niet storten.
- De huurder opent via het **bankkantoor**: de huurder kan ervoor kiezen om niet meteen te volstorten. De huurder opent de huurwaarborgspaarrekening en bezorgt je het rekeningnummer. Als makelaar kan je vervolgens overschrijven naar het betreffende rekeningnummer.

2.9. Wat als de betaling voor de huurwaarborgsom van het Vlaams Woningfonds komt?

De huurder moet eerst een huurwaarborgspaarrekening openen via een KBC-kantoor. Dit kan niet digitaal. Het bankkantoor geeft de huurder een attest mee voor het Vlaams Woningfonds, waarmee de huurder de storting kan aanvragen. Vervolgens stort het Vlaams Woningfonds de huurwaarborg.

2.10. Word ik op de hoogte gesteld wanneer de huurwaarborg volstort werd?

Ja. De dag (of maximum 2 dagen) na de volstorting krijg je een melding in RealSmart als de huurwaarborg volstort werd. Ook kun je, bij het doorsturen van de gegevens naar de huurder, jouw e-mailadres en/of dat van de verhuurder ingeven. Zo ontvang je meteen een e-mail met bevestiging bij volstorting van de huurwaarborg.

2.11. Kan het digitale proces ook gebruikt worden voor een huurwaarborg voor kantoren, winkels, woningen in het buitenland...?

Neen, de digitale huurwaarborg kan gebruikt worden voor woninghuur (appartement of huis), studentenkot, serviceflat, kamer in een rusthuis, garagebox, autostaanplaats of magazijn in België. Voor andere soorten huur (bv. handelshuur, woning in het buitenland) opent de klant een spaarrekening met derdenpand. Dit kan enkel via het KBC-kantoor.

2.12. In welke gevallen kan de opening niet digitaal en verwijst ik de huurder door naar het KBC-kantoor?

- Onverdeeldheid van feitelijk samenwonenden of andere onverdeeldheid (in het digitale proces betreft het de keuzeknop 'aanvraag voor mezelf en iemand anders'). Wat kan wel volledig digitaal: huurwaarborg op 1 naam, op naam van gehuwden, op naam van wettelijk samenwonenden.
- Er zijn meer dan 2 particuliere verhuurders of meer dan 1 rechtspersoon als verhuurder.
- De medehuurder heeft een verschillend domicilie-adres.
- Types huurwaarborg die niet via het digitale proces gesloten kunnen worden. Wat kan wel volledig digitaal: appartement, huis, studentenkot, serviceflat, kamer in een rusthuis, garagebox, autostaanplaats, magazijn.
- 1 van de partijen heeft een buitenlands adres.
- De gegevens die een bestaande klant ingeeft in het websiteproces, komen niet overeen met de al gekende gegevens in de database van KBC.

2.13. In RealSmart kan ik de klanten digitaal laten tekenen. Waarom kan dit niet voor de huurwaarborg en brandverzekering?

Aangezien je huurder een huurwaarborgspaarrekening en woningpolis afneemt bij KBC, wil het zeggen dat het contract tussen KBC en de huurder moet gesloten worden. Als vastgoedmakelaar kun je deze tekenactie in je rol als klantenaanbrenger voor KBC niet in orde maken. KBC heeft gezorgd voor een proces waarin de huurder instant & digitaal door middel van de betaling uit te voeren ook de handtekening zet.

2.14. Welke stappen moet de verhuurder nemen bij de opening van de huurwaarborg?

Geen! Er is geen tussenkomst van de verhuurder nodig en geen controle door KBC van de verhuurder. Bij vrijgave hebben we de verhuurder natuurlijk wel nodig en zal zijn handtekening gecontroleerd worden op basis van de handtekening op het huurcontract en de kopie van de identiteitskaart.

2.15. Kan een huurder met een buitenlandse identiteit een KBC-Huurwaarborgspaarrekening openen?

Ja dit kan, maar momenteel kan dit niet op een digitale manier. Deze huurder kan terecht bij een KBC-kantoor.

3. VRIJGAVE

3.1. Kan een vrijgave aan meerdere partijen?

Ja. Het vrijgavedocument wordt ingevuld en ondertekend door alle huurders en verhuurders. KBC geeft de huurwaarborg vrij op de opgegeven rekeningnummers.

3.2. Kan een vrijgave elektronisch ondertekend worden?

Het vrijgavedocument waarop de partijen de verdeling van de huurwaarborg aanduiden, moet fysiek ondertekend worden door alle huurders en verhuurders. Het ondertekende vrijgavedocument kan wel digitaal doorgestuurd worden door de huurder via KBC Mobile of KBC Touch (samen met het huurcontract en een kopie van de identiteitskaart van de verhuurder of een bewijs van mandaat van de vastgoedmakelaar). Het is dus niet nodig dat alle partijen fysiek naar een KBC-kantoor gaan.

3.3. Hoe verloopt de vrijgave van een KBC-Huurwaarborg?

Op het einde van de huurperiode vullen de huurder(s) en verhuurder(s) het vrijgavedocument in dat de huurder ontvangen heeft bij de opening van de KBC-Huurwaarborgspaarrekening of dat hij kan downloaden via KBC Mobile of KBC Touch (tabblad 'beheer' bij zijn huurwaarborgspaarrekening).

De huurder kan dit digitaal doorsturen via KBC Mobile of KBC Touch, samen met het huurcontract en de identiteitskaart van de verhuurder of het mandaat van de vastgoedmakelaar.

Wil je de huurder helpen met de vrijgave? Hiervoor heb je een voorbeeldmail beschikbaar in RealSmart.

3.4. Kan ik als makelaar tekenen voor de vrijgave van de huurwaarborg in plaats van de verhuurder?

Dit kan als de huurder bij de aanvraag vrijgave een kopie aanlevert van het mandaat waaruit blijkt dat de vastgoedmakelaar de bevoegdheid heeft om namens de verhuurder op te treden.

4. WONINGPOLIS

- 4.1. Moet de huurder zowel de huurwaarborg als de woningpolis afnemen bij KBC?

Neen, de huurder heeft zelf de keuze of hij ook de KBC-Woningpolis wil afsluiten.

- 4.2. Word ik op de hoogte gesteld als de woningpolis afgesloten is?

Neen, vandaag is dit nog niet voorzien. Dit staat op de shortlist om in 2021 te voorzien.

- 4.3. Word ik op de hoogte gesteld als de woningpolis na 1 jaar niet verlengd wordt

Neen, vandaag is dit nog niet voorzien. We bekijken of we dit kunnen meenemen in volgende updates.

- 4.4. Kan een huurder ook kiezen voor een woningpolis zonder de optie Diefstal?

Momenteel bieden we aan huurders van een hoofdverblijfplaats in het digitale aanbod een woningpolis aan die zowel de huurdersaansprakelijkheid als de verzekering van de inhoud als diefstal dekt. Wanneer de klant huurder is van een 2^{de} verblijf, bieden we standaard een woningpolis zonder diefstaldekking aan.

Vanaf midden 2021 zullen we ervoor zorgen dat de huurder deze services modulair kan samenstellen. Wil de huurder nu al graag bepalen welke services hij al dan niet afneemt, verwijzen we graag door naar een KBC-kantoor, KBC Live & KBC-agentschap.

- 4.5. Voor de woningpolis van een appartement moet de huurder de oppervlakte ingeven. Hoe kan ik de huurder helpen?

De huurder heeft voor de prijsbepaling van de woningpolis van een appartement de oppervlakte van zijn gehuurde appartement inclusief kelderruimte nodig. Het terras, de garage en de gemeenschappelijke delen dient hij niet mee te tellen.

- 4.6. Voorziet KBC ook een Verzekering met Rechtsbijstand voor de verhuurder?

Tot op heden hebben we geen aanbod voor dit soort verzekering. KBC bekijkt de opties.

- 4.7. Kan de startdatum van de woningpolis vlot gewijzigd worden?

Vandaag is het mogelijk dat de huurder de startdatum van de woningpolis wijzigt. Dit kan enkel door tussenkomst van een tussenpersoon (KBC-agent, KBC-kantoormedewerkers inclusief KBC live). In de huidige opzet betekent een nieuwe startdatum ook een nieuwe polis.

- 4.8. Moet de huurder onmiddellijk de woningpolis afsluiten in het KBC-proces of kan de huurwaarborg en woningpolis ook in 2 stappen?

Wanneer je huurder, die reeds KBC-klant is, de woningpolis simuleert, maar niet onmiddellijk afsluit, dan kan hij in de KBC kanalen op basis van de simulatie de woningpolis later afsluiten.

- 4.9. Kan de huurder een woningpolis afsluiten zonder de huurwaarborg?

In het huidige aanbod kan de huurder voor de huurwaarborg kiezen zonder woningpolis. Alleen de woningpolis afsluiten zonder huurwaarborg is nog niet voorzien. We zorgen hiervoor in 2021.