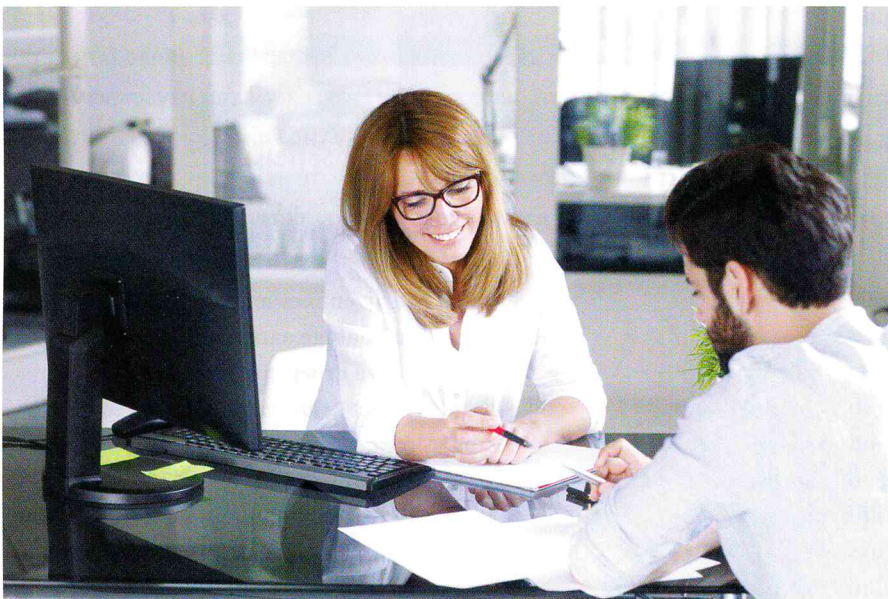


Over recht en regels in de verzekeringsbranche.

ADVISEUR KAN ZIJN HANDEN NIET VAN DE KLANT AFTREKKEN



ALS EEN KLANT ZIJN NAZORGABONNEMENT NIET WIL VOORTZETTEN, IN HOEVERRE MOET EEN ADVISEUR DAN NOG ZIJN ZORGPLICHT NAKOMEN? DE GESCHILLENCOMMISSIE VAN HET KLACHTENINSTITUUT FINANCIËLE DIENSTVERLENING (KIFID) OORDEELDE ONLANGS DAT EEN KLANT RECHT HOUDT OP EEN BEPAALDE VORM VAN WETTELIJKE NAZORG. DE IMPACT VAN DIE VERPLICHTINGEN IS ECHTER BEPERKT.

- In een recente Kifid-zaak was een consument niet langer bereid om het -nota bene!- door hemzelf afgesloten nazorgabonnement voort te zetten. De consument was van mening dat zijn hypotheekadviseur ook zonder een dergelijk abonnement de plicht heeft zijn zorgplicht jegens hem na te komen. De hypotheekadviseur stelt daar tegenover dat van hem toch niet verwacht hoeft te worden dat hij tot in lengte van jaren 'gratis' voor deze klant moet werken?

De Geschillencommissie van het Kifid zet in haar oordeel het mes eigenlijk in het midden. Enerzijds mag een adviseur voor doorlopende dienstverlening, waaronder het voldoen aan de

zorgplicht, best een vergoeding vragen en met de klant afspreken dat dit in de vorm van een abonnement zal geschieden. Anderzijds geldt dat als de klant zijn abonnement wil opzeggen of het van meet af aan überhaupt niet wil afsluiten, de klant hier vrij in is. In dat geval kan de adviseur niet helemaal de handen van deze klant aftrekken. Want, zo zegt de Geschillencommissie, de klant houdt recht op een minimumniveau van dienstverlening zolang hij met zijn financiële product tot de portefeuille van de adviseur behoort. De Geschillencommissie maakt daarbij onderscheid tussen de wettelijke nazorg en de 'aanvullende nazorg'.

In dit artikel ga ik dieper op dit onderscheid in. Ik beperk mij daarbij tot producten waarvoor directe beloning is afgesproken en ga dus niet in op producten waarvoor doorlopende provisie wordt ontvangen, of waarvoor in het verleden al afsluitprovisie is ontvangen.

'DE VERPLICHTING TOT INFORMEREN IS VANUIT COMMERCIEEL OOGPUNT JUIST INTERESSANT'

CIVIELE (NA)ZORGPLICHT

De adviseur is op grond van het burgerlijk recht gehouden om zich te gedragen zoals een redelijk handelend en redelijk bewaam vakgenoot betaamt; zowel in de fase van het bemiddelen en adviseren als tijdens de looptijd. Hoe ver deze civiele zorgplicht tijdens de looptijd strekt, hangt af van wat de adviseur daarover met zijn klant afspreekt. Daarbij geldt dat het uitgangspunt van ons wettelijk systeem is dat er contractvrijheid geldt. Als de klant niet wil betalen voor dienstverlening tijdens de looptijd, kan hij daar dus vanaf zien.

PUBLIEKRECHTELIJKE (NA)ZORGPLICHT

Daarmee is echter niet gezegd dat de tussenpersoon dan geen enkele verplichting meer heeft tijdens de looptijd. De contractvrijheid in de financiële dienstverlening is door de wetgever aan diverse kanten ingekaderd. Zo stellen de Wet op het financieel toezicht (Wft) en het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen (Bgf) eisen aan de vakbekwaamheid en aan de wijze waarop de financiële dienstverlener een vergoeding mag krijgen voor zijn werkzaamheden. Maar ook aan de werkzaamheden die de financiële dienstverlener minimaal dient te verrichten in de fase van advies en bemiddeling én tijdens de looptijd. Want zolang de klant met diens financiële product tot de (wettelijk beschermde) portefeuille van de adviseur behoort, blijft de adviseur het aanspreekpunt voor deze klant.

Deze publiekrechtelijke verplichtingen kun je contractueel niet uitsluiten. Die werkzaamheden zal de adviseur dus altijd moeten verrichten. Maar een mogelijk doembeeld dat de adviseur deze werkzaamheden tot in lengte van jaren 'gratis' zou moeten verrichten, en er dus qua tijd en geld op zou moeten toelagen, is om meerdere redenen niet juist.

IMPACT BEPERKT

De belangrijkste verplichting ziet op het informeren van de tot de portefeuille behorende klanten over wezenlijke wijzigingen in het product of de wetgeving die daarop van toepassing is; bijvoorbeeld een wijziging in de fiscale aftrekbaarheid van hypotheekrente. Daarnaast is er voor de diverse producten of diensten een aantal specifiek voorgeschreven informatieplichten opgenomen (artikel 68 Bgf e.v.), zoals het informeren over het einde van de rentevaste periode.

De impact van deze verplichtingen is dan ook beperkt. Daaraan kan bijvoorbeeld voldaan worden door middel van een nieuws-

brief die aan alle klanten wordt verstuurd. De adviseur hoeft de klant niet te adviseren over de gevolgen die deze wijziging heeft voor zijn persoonlijke situatie.

De werkzaamheden zijn ook niet gratis, de klant heeft er al voor betaald. Want deze werkzaamheden zijn een rechtstreeks en niet los te koppelen -want dwingendrechtelijk voorgeschreven- uitvoeisels van de advies- en bemiddelingsactiviteiten. De vergoeding daarvoor is dus al inbegrepen in de kosten voor advies en bemiddeling.

En last but not least: het voldoen aan de verplichting tot informeren, zoals het aanstaande einde van de rentevaste periode van de klant, kan vanuit commercieel oogpunt juist interessant zijn en nieuwe kansen bieden voor advies of bemiddeling. ■

DUIDELIJKE AFSPRAKEN MAKEN

De wettelijk voorgeschreven informatieplichten kunnen dan weliswaar niet weggecontracteerd worden, voor de overige invulling van de zorgplicht kunnen partijen in beginsel wél die afspraken met elkaar maken die hen goedgevallen. Op die manier wordt voor de klant inzichtelijk gemaakt wat hij van zijn adviseur kan en mag verwachten en wat hij hiervoor moet betalen.

De aanvullende dienstverlening kan uiteraard prima als een serviceabonnement worden vormgegeven. Voor de adviseur biedt dit het voordeel dat de commerciële relatie met de klant nog beter kan worden benut. Minstens even belangrijk is dat voor beide partijen duidelijk is hoever de zorgplicht van de adviseur voor deze klant reikt. Als de klant het serviceabonnement opzegt, of hier niet langer voor wil betalen, zal de adviseur hem erop moeten wijzen dat de klant dan alleen nog maar recht heeft op informatieverstrekking over wezenlijke wijzigingen. Als hij advies wil over de vraag wat deze wijzigingen voor zijn specifieke situatie betekenen, zal hij toch echt afspraken moeten maken met de adviseur over betaling daarvoor.