

Aantekeningen in een dossier. Ik houd ervan. Wat losse woorden van wat een klant tijdens een gesprek terloops heeft genoemd. Wat hij leuk of belangrijk vindt: voetbal, auto's, reizen. Tekeningen van een situatie of van een aflosvorm van een hypotheek. Aantekeningen zeggen veel meer dan je denkt.

Aantekening altijd waardevol

TEKST CHRISTEL VAN BOMMEL-VERSLUIJS, POLIS ADVOCATEN

Aantekeningen tonen aan dat bepaalde zaken ter sprake zijn gekomen, dat vergelijkingen zijn gemaakt en verschillen zijn uitgelegd. Of er staat wat er nog onduidelijk is of wat er nog ontbreekt. Helemaal mooi is het als er meerdere aantekeningen in het dossier zitten. Met de datum erop van de diverse gesprekken. Die notities kunnen zelfs een klantprofiel compleet maken. En soms bevatten aantekeningen informatie die je nergens anders kwijt kunt. Bijvoorbeeld omdat er niet naar wordt gevraagd op een aanvraagformulier.

Het belang van het bewaren van aantekeningen is groot. Het Kifid deed hier onlangs een uitspraak over in het kader van een rechtsbijstandsverzekering die de klant via een tussenpersoon in 2004 sloot (2017-631). In 2016 weigert de verzekeraar dekking van een juridische kwestie die te maken heeft met een sterfgeval in 1997. De Geschillencommissie neemt het de adviseur kwalijk dat hij het verslag van het gevoerde adviesgesprek niet meer heeft. Hierdoor is niet aan te tonen of deze kwestie is besproken. Of de adviseur heeft aangegeven dat geschillen als gevolg van het sterfgeval zijn uitgesloten. Dat de klant hierdoor goed heeft kunnen bedenken of hij deze verzekering wel of niet moest afsluiten. De adviseur heeft immers de verplichting de klant te informeren over wat er wel en niet verzekerd is en welke voorwaarden er gelden. En om een product te adviseren dat passend is bij de situatie van de klant. Omdat de adviseur dit niet kan aantonen, moet hij van de Geschillencommissie de helft van de schade aan de klant vergoeden. De andere helft is voor rekening van de klant zelf. Die had in de voorwaarden kunnen lezen dat de erfkwestie niet gedekt was.

Deze verzekering is afgesloten in 2004. De adviseur heeft deze klant zeer waarschijnlijk in de tussentijd een aantal keer gesproken en geholpen met een schade of bij het afsluiten of aanpassen van een andere verzekering. Toch komt het zover dat de adviseur schade moet vergoeden door het niet kunnen aantonen, dat zaken wel of niet zijn besproken. Hoe kunt u dit voorkomen? Het beste is om na ieder gesprek een verslag(-je) naar uw klant te sturen. Beschrijf hierin wat er is besproken en welke afspraken er zijn gemaakt. Dit verslag bewaart u in het klantdossier. Bewaar ook altijd uw aantekeningen. Ze kunnen ooit van pas komen om de klant spontaan te vragen hoe die lang gekoesterde vakantie is geweest of te verrassen met kaartjes voor zijn favoriete voetbalclub. En ze kunnen u misschien wel een claim besparen. ■

'Stuur na ieder gesprek een verslag naar de klant'

