

VERZEKERD VAN JE HUIS!



'U moet waken voor
de belangen van
uw klanten.'

U KENT ZE WEL, KLANTEN ZOALS JEROEN. DIE ALTIJD VOOR EEN DUBBELTJE OP DE EERSTE RANG WIL ZITTEN. JEROEN VRAAGT U OM ALLEEN EEN HYPOTHEEK VOOR HEM TE REGELEN. GRAAG MET ZO LAAG MOGELIJKE LASTEN. VERZEKERINGEN OM RISICO'S VAN INKOMENSVERLIES DOOR OVERLIJDEN OF WERKLOOSHEID AF TE DEKKEN? LIEVER NIET, WANT DUUR. HOE GAAT U DAAR ALS ADVISEUR MEE OM?

Woongenot verzekerd?

TEKST ROBIN VAN BEEM, POLIS ADVOCATEN

De Wft stelt specifieke eisen aan een hypotheekadvies. U moet een klantprofiel opstellen, waaruit de wensen en behoeften van de klant blijken en ook zijn risicobereidheid. Dus beoordeelt u niet alleen de inkomenspositie van uw klant op dat moment, maar ook zijn inkomenspositie of die van zijn partner bij overlijden van een van hen, bij arbeidsongeschiktheid of bij werkloosheid. Als uit die beoordeling volgt dat de klant in die gevallen de maandlast van de hypotheek niet meer kan dragen, dan bespreekt u met hem de mogelijkheid om die risico's af te dekken. Bijvoorbeeld met verzekeringen. Daarbij was er één verzekering die in elk geval altijd op de lijst stond van te sluiten producten: de ORV. Want het sluiten van die verzekering was een verplichting van de bank. Dat is tegenwoordig niet meer zo. Dus kan de klant op dat punt een keuze maken. Het kan zijn dat u samen met de klant vaststelt dat hij het risico ook op een andere manier kan beperken. In dit geval stelt u echter vast dat Jeroen en zijn partner het risico van inkomensverlies niet kunnen dragen. Maar Jeroen laat u weten dat hij de benodigde verzekeringen toch niet wil sluiten. U ziet de bui al hangen. Als in de toekomst het besproken risico zich voordoet, dan klopt Jeroen of zijn partner bij u aan met een zorgplichtclaim. Dus u legt schriftelijk vast

in uw rapport: *“Wij bespraken de mogelijkheid om een overlijdensrisicoverzekering en een woonlastenbeschermer te sluiten. U heeft laten weten dat u daar geen behoefte aan heeft.”* Daarmee is de kous af. Toch?

ZORGPLICHT ORV

Het lijkt logisch dat op deze manier de kwestie voldoende is afgehandeld en vastgelegd. En dat wat er verder ook gebeurt, dit de eigen verantwoordelijkheid is van de klant. Toch is dat niet vanzelfsprekend de uitkomst van procedures over dit soort kwesties. Zoals u weet, dient u zich volgens de jurisprudentie op het gebied van zorgplicht als een redelijk bekwaam en rede-

‘Als u alleen vermeldt dat een klant afziet van een ORV, dan kan een rechter dat als **onvoldoende indringende waarschuwing** zien’



Robin van Beem: 'Niet alleen een kwestie van zorgplicht, maar ook van beroepseer.'

lijk handelend adviseur te gedragen. Dat betekent onder andere dat u moet waken voor de belangen van uw klanten. Die zorgplicht vloeit voort uit de overeenkomst van opdracht die u met uw klant sluit. De omvang van de zorgplicht hangt dus af van de aard van de opdracht, de afspraken die u met uw klant maakt en de verwachtingen die u wekt. Uit deze zorgplicht, maar ook uit de Wft, vloeit voort dat u er in elk geval voor moet zorgen dat uw klant voldoende geïnformeerd is om een weloverwogen beslissing te nemen om een verzekering wel of niet te sluiten. Daar hoort bij dat u de klant moet waarschuwen voor risico's die hij loopt bij een keuze die afwijkt van uw advies. Dat waarschuwen mag niet in te algemene woorden gebeuren. De Hoge Raad heeft (in een ander verband) al eens bepaald dat als er plicht geldt om te waarschuwen, er wel sprake moet zijn van een effectieve waarschuwing. Wat is dat dan? Dat is een waarschuwing die zodanig is, dat deze leidt tot een daadwerkelijke gedragsverandering.

ACTIEVE ROL VOOR ADVISEUR

Die norm zie je ook wel terugkomen in uitspraken over zorgplicht. Bijvoorbeeld bij zaken over het niet naleven van in de polis voorgeschreven preventiemaatregelen. In dergelijke zaken hebben rechters wel geoordeeld dat het onvoldoende is om alleen op een preventieclausule te wijzen. De rechter verlangt van een adviseur dat hij de klant ook uitdrukkelijk wijst op de gevolgen die kunnen optreden als niet aan de clausule voldaan wordt. Dus u kunt niet alleen volstaan met de mededeling: "Uw auto moet voorzien zijn van een SCM-klasse 3 alarm". U zult de klant er ook op moeten wijzen dat het niet voldoen aan deze eis ertoe kan leiden dat er geen recht op dekking is. Dat geldt dus ook in onze voorbeeldsituatie. Als u alleen in algemene termen in uw rapport benoemt dat is gesproken over een ORV en dat de klant daarvan heeft afgezien, dan kan een rechter dat als onvoldoende indringende waarschuwing zien. Want u dient de klant te wijzen op de risico's die hij daadwerkelijk loopt. Dus moet u Jeroen uitdrukkelijk voorhouden dat zijn partner in geval van zijn overlijden niet in de woning kan blijven wonen.

BEROEPSEER

Wat als Jeroen ook na een dergelijke indringende waarschuwing niet bereid is om uw advies te volgen? In dit soort gevallen is van belang wat de situatie is. Stel: een klant kan kiezen tussen optie A en B. Volgens uw advies is A de best passende keuze. B is de mindere keuze, maar is goedkoper en is op zich ook nog wel afdoende. Als de klant dan kiest voor optie B, kunt u dat met een gerust hart voor hem regelen. Maar in ons voorbeeld is het niet sluiten van een ORV voor Jeroen geen realistische optie. En er zijn ook geen andere mogelijkheden om het risico van inkomensverlies af te dekken. Dan zult u als onafhankelijk en professioneel adviseur moeten zeggen dat u zijn keuze niet voor hem kunt uitvoeren, omdat die keuze evident in strijd is met zijn belang. Net zoals ik als advocaat tegen een klant zal moeten zeggen dat ik geen procedure voor hem zal voeren als ik daar geen redelijke kans van slagen in zie. Ook al wil de klant per se dat ik dat voor hem doe. Dat is niet alleen een kwestie van zorgplicht, maar (vooral) ook van beroepseer. U moet er toch niet aan denken dat u door een nabestaande wordt aangesproken omdat zij noodgedwongen haar huis moet verkopen? Dan voelt het voor u zelf ook niet lekker als u moet zeggen: 'Ja, maar hij wilde het zelf zo.' En in de praktijk zal het doorgaans zo zijn dat uw waarschuwing inderdaad leidt tot de gewenste gedragsverandering. Want als u, bij uitstek de vertrouwenspersoon van de klant, hem op het hart drukt dat het echt in zijn belang is om een bepaalde keuze te maken, dan zal de klant dat advies ter harte nemen. ■