

POLIS ADVOCATEN BESTAAT IN AUGUSTUS TIEN JAAR. EN DAAR GAAN NOG VELE JAREN BIJKOMEN, ALDUS PARTNERS ROBIN VAN BEEM EN COEN FLEDDERUS, WANT KWESTIES WORDEN ALLEEN MAAR JURIDISCHER EN COMPLEXER. “AFSPRAKEN OP EEN BIERVILTJE, DIE TIJD IS TOCH ECHT VOORBIJ.”

Branche zou zorgvuldigheidstoets Kifid moeten toejuichen

TEKST TOON BERENDSEN | BEELD PETER BEEMSTERBOER

Het idee voor een advocatenkantoor dat zich speciaal richt op verzekeringsadviseurs ontstond tijdens lunchgesprekken, blikte Robin van Beem terug. Van Beem was het die samen met Femke de Jong het kantoor oprichtte. Inmiddels bestaat Polis Advocaten uit Van Beem en Coen Fledderus, die in 2013 toetrad.

Van Beem: “Wij wisten dat de behoefte aan een dergelijk kantoor er was. Tegelijkertijd gingen we ons richten op een doelgroep die niet gewend was juridisch advies in te kopen. Veel assurantiekantoren leunden op de verzekeraars als het ging om juridische kwesties. Maar in de aanloop naar het provisieverbod werden de rollen van adviseurs en verzekeraars strikter neergezet. Dat speelde ons in de kaart. De zaak Cinjee maakte bovendien duidelijk dat je niet meer wekomt met juridische onvolkomenheden. Hoe dan ook kun je niet meer volstaan met afspraken op een bierviltje.”

Polis Advocaten heeft zijn bestaansrecht bewezen. Maar heeft het kantoor de afgelopen tien jaar ook het verschil gemaakt? Fledderus en Van Beem vinden van wel. Fledderus geeft als voorbeeld: “Wij worden bijvoorbeeld ook ingeschakeld als een klant van de adviseur een dekkingsgeschil met de verzekeraar heeft. Als zo’n relatie in zijn of haar recht staat, maken wij dus echt

het verschil als we de zaak in het voordeel van de klant weten te beslechten.”

Van Beem: “Zoals in het geval van die notaris met wel heel erg kleine lettertjes in zijn AOV...”

Fledderus: “De arbeidsongeschiktheidsverzekeraar weigerde om te erkennen dat de notaris als gevolg van zijn ziekte niet in staat was om langer dan een paar uur per dag te werken. Of neem de zaak waarin een café-eigenaar volgens de arbeidsongeschiktheidsverzekeraar niet méér dan 25 procent arbeidsongeschikt was en daarmee de uitkeringsdrempel niet haalde. In dat soort zaken geeft het ons grote voldoening om buiten rechte voor de zwakker staande partij het optimale resultaat te bereiken. In deze twee zaken is stap voor stap door het aandringen op het doen van nadere onderzoeken toch nog succes bereikt. Beide klanten hebben alsnog de uitkering gekregen waar zij conform de polis recht op hadden.

“Dergelijke dekkingsgeschillen doen zich voor bij nagenoeg alle verzekeringen van brand tot aansprakelijkheid en zowel particulier als zakelijk. Vaak lukt het om zonder een procedure het doel te bereiken, maar soms is het inschakelen van de rechter niet te vermijden. Dat maakt het werk als advocaat zo mooi en het vormt een dagelijkse slijpsteen voor de geest.”



EN BLOC

Het verschil, meent Van Beem, maakte Polis Advocaten ook toen Delta Lloyd de en bloc-clausule wilde inzetten bij de (verlieslatende) WGA-ERD-verzekering. Polis Advocaten begeleidde de vier organisaties die uit protest naar de rechter stapten en in 2013 gelijk kregen. “Als gevolg van deze uitspraak”, aldus Van Beem, “werd verzekeraars weer duidelijk waar de clausule eigenlijk voor bedoeld is. En dat is dus niet om te lichtvaardig en bloc een premieverhoging door te voeren in een portefeuille waar je verlies op lijdt. Toen Yarden recent de clausule inzette, was dat omdat de uitvaartverzekeraar anders onderuit was gegaan. Dus toen was ze wel gepast, even los van de vraag of Yarden in de jaren ervoor de juiste zakelijke beslissingen heeft genomen.”

OVERNAMEGOLF

Procederen is eigenlijk maar een klein deel van de bezigheden van Polis Advocaten. Veel vaker wordt het kantoor om juridisch advies en om juridische begelei-

Coen Fledderus en Robin van Beem: ‘Kifid is te veel rechter.’

ding gevraagd. Onder meer bij overnames en fusies. Fledderus en Van Beem merken de sterk toegenomen activiteit van buitenlandse investeringsmaatschappijen en partijen die Nederlandse advieskantoren geheel of gedeeltelijk overnemen.

Van Beem en Fledderus zijn benieuwd hoe deze ontwikkeling gaat uitpakken. Immers, een aantal van de investeringsmaatschappijen maakt er geen geheim van op termijn weer te willen verkopen. De exit-strategie is dus nu al bepaald. Fledderus: “Deze investeerders zeggen te zullen herinvesteren, maar hoe verhoudt zich dat tot

hun rendementsstreven? Natuurlijk heeft de consument baat bij de schaalvoordelen die ontstaan. Maar wordt het klantbelang werkelijk beter gediend als het uiteindelijk gaat om het rendement voor de geldschieters?”

Ook als deze partijen de Nederlandse markt weer verlaten, is de overtuiging van Van Beem, zullen er genoeg goede advieskantoren overblijven. “Die kantoren blijven gewoon bestaan, ook als verbanden weer uit elkaar vallen. En ik kan heel goed begrijpen dat kantoren zich nu laten overnemen. Nog maar een paar jaar geleden kon je je kantoor aan de straatstenen niet kwijt. En als je al een koper vond, mocht je in je handen knijpen als deze de overnamesom in één keer wilde voldoen. Vaker werd er een constructie opgetuigd waarin de verkoper in tien jaar zijn geld kreeg. En maar moest afwachten of dat goed afliep.”

De advocaten wijzen wel op het belang om zich als verkopende partij goed te laten begeleiden. Fledderus: “Investeringsmaatschappijen zijn gepokt en gemazeld als het gaat om bedrijfsovernames, de gemiddelde financiële adviseur is dat veel minder of helemaal niet. Er zijn zoveel zaken die juridisch goed geregeld moeten worden. Wij zien bijvoorbeeld dat de verkopende adviseur in sommige gevallen een minderheidsbelang en een rol in het bedrijf houdt. Maar hoe gaat het als de adviseur linksaf wil en de hoofdaandeelhouder rechtsaf? En wat als het niet meer zo botert met de grootaandeelhouder? Het is belangrijk om daar goede afspraken over te maken en vast te leggen.”

HOUD HET REALISTISCH

Goede afspraken, ook tussen adviseur en klant zijn ze cruciaal. Het blijkt keer op keer uit Kifid-uitspraken dat afspraken – in ieder geval in de beleving van de klant – onduidelijk zijn of dat de adviseur ze niet of maar ten dele nakomt.

Fledderus: “Door het provisieverbod is het voor de adviseur belangrijk geworden om zijn werkzaamheden te duiden bij de consument. Op zich een goede ontwikkeling, waar je als adviseur zelfs commercieel je voordeel mee kunt doen. De ervaring leert echter dat het zaak is als adviseur goed af te bakenen wat je doet en daar uiterst helder over te communiceren. En wat je belooft, moet je ook nakomen.”

‘Valkuil voor financieel adviseur is dat hij te veel belooft’

Van Beem: “Serviceabonnementen zijn in zwang geraakt na het provisieverbod. Maar geldt de nazorg bij een hypotheek ook de bijverbanden? Dat is lang niet altijd duidelijk. En belooft de klant niet meer dan je kunt waarmaken. Een keer per jaar met de klant de verzekeringen doornemen, er zijn kantoren die dat fysiek niet eens aankunnen. Houd het realistisch.”

Recente Kifid-uitspraken tonen dat het ook belangrijk is om afspraken te maken voor het geval klant of adviseur de opdracht tot dienstverlening voortijdig wenst te beëindigen.

HOOG JURIDISCH GEHALTE

Wat vinden Fledderus en Van Beem eigenlijk van Kifid? Kifid heeft zich sinds de oprichting in 2007 ontwikkeld tot hét klachteninstituut financiële dienstverlening, hoewel het eigenlijk iedereen open staat zo’n instituut te beginnen.

Van Beem: “Kifid-uitspraken hebben een hoog juridisch gehalte. Dat verwondert ons wel eens. Kifid, ik citeer, “biedt mensen met een financiële klacht laagdrempelige en deskundige geschilbeslechting als alternatief voor de rechter”. Maar Geschillencommissie en Commissie van Beroep spelen voor rechter. In plaats van zo juridisch te kijken, zouden ze – vanuit de aard van Kifid – veel meer oog moeten hebben voor de redelijkheid en billijkheid. Dat veel klachten via bemiddeling worden opgelost, is natuurlijk wel goed. Verder zou er misschien een financiële ondergrens gesteld moeten worden aan klachten. Nu halen soms zaken de Geschillencommissie die gaan over vier euro. Waar heb je het over?”

Kifid wordt elke vier jaar geëvalueerd. De jongste evaluatie was vorig jaar. Daarbij werd een zorgvuldigheidstoets geopperd. Het evaluatierapport leest: “Overwogen zou kunnen worden dat Kifid steevast nagaat of de klagende consument zorgvuldig door de financiële dienstverlener is behandeld (anders gezegd: of de financiële dienstverlener aan de op hem rustende zorgplicht jegens de consument heeft voldaan), ook als de consument die vraag niet expliciet aan zijn klacht ten grondslag heeft gelegd. Het ligt in de rede dat deze zorgvuldigheidstoets plaatsvindt als het desbetreffende dossier een aanwijzing voor een zorgplichtschending bevat.” Kifid zegt zo’n toets inmiddels te onderzoeken.

Van Beem: “De branche zou dit moeten toejuichen. Een klacht is immers een kans om je dienstverlening te verbeteren.”

Maar misschien zit de werkelijke toekomst in een Orde van Financieel Adviseurs, zoals er ook een Orde van Advocaten bestaat. Inclusief tuchtrecht. Fledderus: “Het financieel adviseurschap heeft alle kenmerken van een vrij beroep. Maar financieel adviseurs zijn niet onderworpen aan tuchtrecht. Dat is een leemte.” ■