

HET KIFID HEEFT MET HAAR RECENTE UITSPRAKEN OVER DE ZORGPLICHT VAN BEMIDDELAARS TEN AANZIEN VAN PREMIEDALINGEN OP HET GEBIED VAN OVERLIJDENSRISSICO VERZEKERINGEN DE DISCUSSIE BEHOORLIJK OP SCHERP GEZET. WIE DURFT MET DERGELIJK VERGAANDE VERPLICHTINGEN ER NOG EEN VERZEKERINGSPORTEFEUILLE OP NA TE HOUDEN? VANDAAR DE VRAAG: 'ZORGPLICHT: KOPZORG OF VANZELFSPREKENDHEID?'

Zorgplicht: kopzorg of vanzelfsprekendheid?

TEKST RICHARD MEINDERS | BEELD PETER BEEMSTERBOER

De zorgplicht van een financieel dienstverlener kent twee wettelijke grondslagen, namelijk het Burgerlijk Wetboek en de Wet op het financieel toezicht. Maar laten we eerst eens kijken wat zorgplicht nu eigenlijk is. Van Dale omschrijft dit als 'plicht tot verzorging (bijvoorbeeld ouders ten opzichte van hun kinderen), tot het dragen van de zorg voor iets (bijvoorbeeld een bank jegens zijn klanten)'.

Op grond van het Burgerlijk Wetboek (BW) ontstaat er een overeenkomst van opdracht tussen de financieel dienstverlener en de klant. Hetzelfde BW bepaalt dat de financieel dienstverlener deze opdracht met de benodigde zorg moet uitoefenen. Uit de jurisprudentie weten we dat dit betekent dat moet worden beoordeeld wat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot mag worden verwacht. De dienstverlening moet aansluiten bij de situatie van de klant. Hierbij moet de financieel dienstverlener de klant beschermen tegen het gevaar van eigen lichtvaardigheid of gebrek aan inzicht.

“De primaire taak van een financieel dienstverlener is de klant **financieel veilig** laten wonen/leven/ondernemen”

Ook de Wet op het financieel toezicht (Wft) kent zorgplichten, deze zorgplicht behelst onder andere:

- een informatieverplichting; de financieel dienstverlener moet informatie verstrekken op grond waarvan de klant het geadviseerde product kan beoordelen en dit moet hij gedurende de looptijd van het product herhalen als er wezenlijke wijzigingen in deze informatie zijn opgetreden;
- een verplichting tot een passend advies; de financieel dienstverlener moet de financiële positie, kennis, ervaring, risicobereidheid en de doelstellingen van de klant inventariseren en op basis hiervan een passend advies verstrekken;
- een kennistoets; de financieel dienstverlener is verplicht om vast te stellen of de klant beschikt over voldoende kennis en ervaring om de risico's van het financiële product te kennen en te begrijpen; en
- een generieke zorgplichtbepaling; een generieke zorgplichtbepaling is een kapstokbepaling. Deze bepaling geeft de AFM de mogelijkheid, indien er sprake is van evidente misstanden die het vertrouwen in de financiële dienstverlener of de financiële markten kunnen schaden, om handhavend op te treden.

Het BW is privaatrechtelijke wetgeving en dient ter bescherming van de belangen van burgers onderling. De Wft is publiekrechtelijke wetgeving en dient ter bescherming van consumenten, maar regelt primair de verhoudingen tussen de financieel dienstverlener en de overheid. Hoewel de Wft publiek recht is, beïnvloedt deze in de praktijk wel het privaatrecht.

ORV EN KIFID

Waar gaat het nu om bij de KifidD uitspraken? In de afgelopen jaren zijn de tarieven van overlijdensrisicoverzekeringen sterk gedaald. Deze daling is zodanig dat er groot financieel voordeel voor een klant kan zijn als de verzekering wordt overgesloten of bij dezelfde verzekeraar opnieuw wordt afgesloten. Inmiddels lopen er bij het Kifid tientallen klachten van consumenten die van mening zijn dat hun financieel dienstverlener tekort geschoten is in zijn zorgplicht, omdat hij hun niet heeft gewezen op de dalende premies. In een drietal uitspraken heeft het Kifid inmiddels geoordeeld dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon mag worden verwacht dat hij zijn klanten informeert over dergelijke wijzigingen. In twee van de drie uitspraken heeft dit inmiddels geleid tot een schadevergoedingsverplichting.

Bijzonder bij deze uitspraken zijn twee elementen:

1. Het Kifid oordeelt dat niet van de financieel dienstverlener mag worden verwacht dat hij een kosteloos adviesgesprek aan zijn klanten aanbiedt. Dit is volledig in lijn met het BW, waarin is opgenomen dat indien de opdrachtnemer in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf de opdracht is aangegaan, de opdrachtgever hem loon verschuldigd is. Hierbij kan het een essentieel verschil maken of de opdracht is aangegaan voor het provisieverbod of dat de verzekering is geadviseerd en afgesloten onder het provisieverbod.

In de eerste situatie heeft de financieel dienstverlener provisie ontvangen voor zijn werkzaamheden en afhankelijk van de hoogte en/of de duur van deze provisie kan het gerechtvaardigd zijn om te stellen dat deze provisie ook de doorlopende dienstverlening dient te dekken.

Is de verzekering gesloten onder het provisieverbod, dan zal het volledig afhankelijk zijn van hetgeen met de klant is overeengekomen over de werkzaamheden en de doorlopende dienstverlening.

2. Het Kifid geeft in haar laatste twee uitspraken aan dat conform de informatieverplichting ex. artikel 4:20, derde lid Wft onder andere van de financieel dienstverlener mag worden verwacht dat hij de klant informeert over premieverlagingen. Voor een adequate beoordeling van het product is naar het oordeel van het KiFiD niet alleen de premie van het product zelf van belang, maar ook de premieontwikkelingen.

OPDRACHT VAN DIENSTVERLENING

Uit geen van de casussen bij het KiFiD blijkt dat er concrete afspraken zijn gemaakt tussen de financieel dienstverlener en de klant in de vorm van een op-



Richard Meinders: 'Het draait niet om de kwantiteit maar om de **kwaliteit** van de klanten.'

dracht van dienstverlening. Wij adviseren al jaren om de dienstverlening, na een vrijblijvende kennismaking, te starten met het formaliseren van de opdracht van dienstverlening. Leg dit schriftelijk vast, inclusief een opsomming van de reikwijdte van de dienstverlening, niet alleen tijdens het advies- en bemiddelingstraject, maar ook gedurende de looptijd van het financiële product. Op deze wijze kan de financieel dienstverlener tenminste zijn privaatrechtelijke zorgplichten beperken.

Wij horen regelmatig van onze klanten dat dit niet nodig zou zijn, omdat zij dit hebben opgenomen in hun Dienstverleningsdocument. Dit is een grote misvatting, want het DVD is een informatiedocument en geen contract document.

Als u doorlopende dienstverlening aanbiedt, dan adviseren wij om in het adviesrapport ook een advies op te nemen ten aanzien van de doorlopende dienstverlening. Wil een klant hier geen gebruik van maken, wijs de klant dan expliciet op de risico's van deze afwijking van uw advies.

Zoals besproken regelt een opdracht van dienstverlening de BW zorgplicht, maar niet de Wft zorgplicht. Dit is publiekrecht en daarin kan niet worden beperkt. Met het standpunt van het Kifid dat op grond van artikel 4:20, lid 3 Wft ook de informatieplicht bestaat om klanten te informeren over premiedalingen in levensverzekeringen, ruimt het Kifid de zorgplicht fors op, temeer deze niet valt te beperken. Het is te hopen dat één van de financieel dienstverleners – al dan niet met behulp van een standsorganisatie – in beroep gaat tegen deze uitspraak, om hier jurisprudentie over te verkrijgen.

CONNEXION

Op 5 februari 2010 raakte een busje van Connexion, die schoolkinderen van huis naar school vervoerde, in de gladheid in de slip. Het busje viel van het talud op de A37. Naast de chauffeur raakte vier kinderen gewond. Uit het onderzoek na het ongeval bleek dat het busje niet op winterbanden reed. Het laat zich raden dat dit tot ophef leidde in de plaatselijke politiek. Het verweer hierop van Connexion was dat Nederlandse gemeenten in de aanbestedingsprocedure geen eisen stellen ten aanzien van de banden. Connexion stelt de dienstverlening conform het contract te hebben uitgevoerd. Dit brengt ons bij de vraag wat de primaire taak van Connexion is? *Dat zou moeten zijn: de kinderen veilig van huis naar school brengen en vice versa.*

Als we deze casus vertalen naar de financieel dienstverlener en je begint met de vraag wat de primaire taak van een financieel dienstverlener is, dan kun je stellen dat dit is: *de klant financieel veilig laten wonen / leven / ondernemen.* Dit geldt niet alleen bij het afsluiten van een financieel product, maar ook gedurende de looptijd van deze producten. In onze dagelijkse praktijk zien wij regelmatig dat – zeker bij de producten die onder het provisieverbod vallen – de financieel dienstverlener meer transactie- dan relatiegericht is. Ik adviseer dan ook om eens goed naar uw businesscase te kijken en te beoordelen waartoe u hier op aard bent. Ga voor de relatie met klant en draag bij aan hun financiële veiligheid!

TIPS

Om u op weg te helpen bij een dergelijke dienstverlening geef ik u de volgende tips:

1. Stel vast hoeveel tijd u per klant kwijt bent en hoeveel klanten u per medewerker per jaar kunt bedienen. Houdt rekening met maximaal 1.250 declarabele uren per medewerker per jaar.
 2. Maak duidelijke afspraken met uw klanten over uw dienstverlening. Bespreek vooraf wat de klant van u verwacht en maak duidelijk wat u wil/kunt leveren. Doe dit voor het advies- en bemiddelingstraject, maar ook voor uw doorlopende dienstverlening (bijvoorbeeld een update bezoek eens per 1, 2 of 3 jaar);
 3. Leg de gemaakte afspraken met uw klant vast in een opdracht tot dienstverlening;
 4. Maak gebruik van gespreksverslagen en verstrek deze aan de klant. Neem hier duidelijke actiepunten voor zowel u als uw klant in op en bewaak het nakomen van deze actiepunten (inmiddels zijn ook al bemiddelaars veroordeeld tot schadevergoeding, omdat ze tekort zijn geschoten in het bewaken van dergelijke acties);
 5. Vraag regelmatig aan uw klant een bevestiging of u hem goed hebt begrepen en of hij u goed heeft begrepen;
 6. Zorg dat al uw informatie op één lijn ligt. Denk hierbij aan uw website, dienstenwijzer, opdracht tot dienstverlening, corporate brochure etc.
 7. Kom de gemaakte afspraken na!
- Kortom het vak van financieel dienstverlener is een mooi vak en een ware ambacht. Door alle wet- en regelgeving krijgen wij wel eens het idee dat het alleen nog maar hierom draait, maar uiteindelijk draait het alleen om uw klant! Daarbij gaat het niet om de kwantiteit van de klanten, maar de kwaliteit van de klanten. Bij de Advies Awards 2019, uitgereikt op de VVP Dag van het Topadvies, hebben wij als jury kunnen ervaren dat een warme klantrelatie energie geeft aan de financieel dienstverlener en vertrouwen bij de klant. ■

VVP ONDERNEMERSPANEL

Het VVP Ondernemerspanel bestaat uit zes topondernemers die gespecialiseerd zijn in HR en personeelsbeleid, financieel beleid en overnames, verzekerings- en aansprakelijkheidsrecht en intermediaire distributie, inkoop en positionering, interne organisatie en compliance en organisatieverandering. VVP-abonnees kunnen hen zonder kosten een vraag stellen via vvponline.nl/ondernemerspanel of vvponline.nl.