



# Hoe moet ik mijn ORV-klanten benaderen?

Hoe hard de Kifid-uitspraken over nazorg bij overlijdensrisicoverzekeringen zijn aangekomen, blijkt uit de vele vragen die adviseurs on- en offline stellen. Rode lijn: Wat moet ik op dit moment wel of juist niet doen met de ORV-klanten in mijn portefeuille? En staan mij ook Kifid-procedures te wachten?

## HET CONSULT

Het Consult is een initiatief van am:magazine en Bureau DFO. Intermediairs kunnen hun vraag in een interactieve sessie voorleggen aan een panel dat in samenstelling wisselt al naar gelang de aard van de vraag. De redactie van am:magazine legt het gesprek vast in een artikel. De panelleden houden de vinger aan de pols bij het intermediair. Meedoen? Stuur een mail met uw vraag naar [redactie@amweb.nl](mailto:redactie@amweb.nl).

**R**oy Revet, deskaccountmanager bij Scildon, herkent ze maar al te goed. Regelmatig heeft hij tussenpersonen aan de lijn die niet weten waar ze aan toe zijn. Tijdens dit Consult legt Revet die vragen voor aan het panel. Ook daaruit blijkt hoeveel impact de ORV-zaken over premiedalingen hebben. Tussenpersonen die zelf zeggen met deze vragen te zitten, willen niet *on the record* met hun twijfels aanschuiven bij een paneldiscussie.

De schrik zit er volgens Revet goed in bij het intermediair. “Het staat toch in onze nieuwsbrieven, zeggen tussenpersonen. Dat het op naam had moeten staan, vinden ze raar.” Overigens heeft Kifid in de laatste uitspraak bepaald dat ook een algemene (niet-persoonlijke) mailing voldoet om klanten te informeren, zolang daarin maar expliciet wordt gesproken over een scherpe premiedaling. “Een goede nuancering”, vindt Enno Wiertsema.

## 'JE SLAAT EEN MODDERFIGUUR ALS JE KLANT IN DE KRANT LEEST OVER PREMIEVERLAGINGEN EN JOU VRAAGT: WAAROM HEB JE MIJ NIETS VERTELD?'

De Adfiz-directeur waarschuwt dat we de handelwijze van adviseurs in de afgelopen vijftien jaar niet moeten beoordelen met de bril van nu. "De zorgplicht is veranderd, en sinds 2013 moet betaling voor nazorg door de klant geschieden. Dat wordt zo weinig gekozen dat nog maar een kwart van de klanten een abonnement krijgt aangeboden. Natuurlijk is het goed als de adviseur contact opneemt. Maar niet goed is om te zeggen dat het altijd zo had gemoeten zoals we vinden dat het nu moet."

"Als je hebt afgesproken dat de klant geen nazorg krijgt omdat hij er niet voor wil betalen, is het toch ook voldoende. Als je dat maar goed hebt vastgelegd", reageert Martin Koot van MoneyView. Het is inderdaad zinvol om vast te leggen wat je doet voor je klant, zegt Coen Fledderus (Polis Advocaten). "Als jij mij X betaalt, dan doe ik Y voor jou. Ik denk dat de Wft-zorgplicht dat niet in de weg staat. Ik denk ook dat je ermee wegkomt als je afspreekt dat als de klant weinig betaalt, jij ook iets minder hard voor hem rent."

### MOTIVERING RAMMELT

Fledderus heeft overigens moeite met de uitleg die Kifid geeft in de ORV-uitspraken. "Enerzijds zegt de Geschillencommissie: de omvang van de zorgplicht hangt af van wat partijen daarover hebben afgesproken. Dat impliceert dat je van de civiele zorgplicht af mag wijken. Aan de andere kant zeggen ze: wijzen op premiedalingen valt onder de zorgplicht in de Wft. Dat rijmt niet met elkaar."

Tot vorig jaar stelde Kifid in uitspraken de redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur centraal, zegt DFO-consultant Ruud van Bommel. "Nu kijken ze alleen naar wat de wet zegt." Ze maken het daarmee te algemeen, stemt Fledderus in. De advocaat vindt bovendien dat de motivering rammelt omdat Kifid niet nagaat wat er in deze situatie tussen adviseur en klant is afgesproken. Wiertsema

ziet een lichtpuntje. "Beide zaken zijn opengesteld voor beroep. Dit is nog niet afgelopen."

Volgens Koot heeft de consument geen boodschap aan die juridische duiding. "De branche wordt nog steeds gedreven door transacties en nieuwe business. Daardoor is er minder aandacht voor wat erna komt. Ik kan me niet aan de indruk onttrekken dat Kifid hiermee bewust zegt: kijk eens goed naar je rol als adviseur."

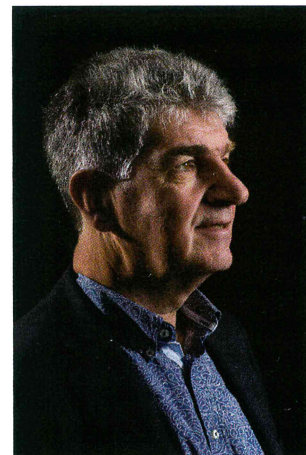
Je moet de klant erop attenderen dat zijn ORV mogelijk goedkoper kan. Van Bommel: "Je slaat een modderfiguur als je klant in de krant leest over premieverlagingen en bij je komt met de vraag: waarom heb je mij niets verteld?" Daarover is het panel het eens. Ook dat die mededeling indringend moet zijn. En dat als er iets moet gebeuren, je daar geld voor mag vragen. Maar wat is indringend genoeg? Het mag in een algemene mailing, als die maar

### NIET WIJZEN

Tijdens het gesprek komt de vraag op of verzekeraars eveneens een taak hebben om hun klanten te wijzen op scherpe premiedalingen. Dan helpen ze hun eigen marges om zeep, vindt Martin Koot. "Dit is waar verzekeraars geld mee verdienen. Als je als adviseur de belangen van de klant behartigt en zegt 'ik houd de passendheid voor je in de gaten', dan is dat je rol. De rol van verzekeraar is verzekeren. Ik zeg niet dat het goed is dat zij niet zelf wijzen op grote premieverlagingen, maar ik begrijp het wel."

Roy Revet vraagt zich af of het in het belang van de verzekerde zou zijn als verzekeraars hun klanten massaal laten weten dat er – na een nieuwe gezondheidsverklaring – wellicht een goedkopere ORV mogelijk is. "Hoge risico's blijven dan wel in portefeuille, maar de benodigde premie om die te compenseren komt dan niet meer binnen. Dan gaat de verzekeraar misschien te gronde." Wiertsema: "Eigenlijk zeg je dat als alle adviseurs hier bovenop gaan zitten, verzekeraars failliet gaan. De praktijk is dat veel adviseurs vinden dat verzekeraars ook een taak hebben." "We moeten ophouden met naar elkaar te wijzen", vindt Koot. "De verzekeraar had dit moeten doen, Kifid had hiernaar moeten kijken. Nee, kijk naar je zelf en maak je belofte waar." Ruud van Bommel voegt toe: "Dat wil ik aanvullen met de volgende vraag: zorg je voor de klant, zoals je wil dat ervoor jezelf gezorgd wordt?"

**Roy Revet krijgt als deskaccountmanager bij levensverzekeraar Scildon momenteel veel vragen van tussenpersonen over ORV en zorgplicht.**



duidelijk over premiedalingen gaat, stelt Flederius. “Algemene trends mag je algemeen melden. Dat kun je als vuistregel zien.”

## GEEN MINIMUMBEDRAG

Revet en Van Bommel krijgen regelmatig de vraag bij welk verschil in premie adviseurs aan de bel moeten trekken. “Moet ik al bij een euro een signaal afgeven of bij een tientje? Hoeveel moet de klant kunnen besparen”, vertaalt de DFO-consultant de onduidelijkheid bij het intermediair. Volgens Wiertsema is maar één antwoord mogelijk. “De adviseur moet dit aan de klant vragen. De ene klant zegt ‘voor een tientje ga ik niet moeilijk doen’, de ander zegt ‘ik wil elke euro weten, want dat is voor mij belangrijk.’”

Een minimumbedrag vaststellen, is bovendien ondoenlijk volgens Revet. De ene klant laat een besparing van 5.000 euro lopen omdat hij 100 euro voor advies moet betalen, de ander valt over een klein premieverschil, terwijl dat voordeliger is dan te betalen voor advies. Hoe meer algemene regels je stelt, hoe moeilijker het daarmee wordt, concludeert het panel.

De debaters stellen dat als je niet hebt gewezen op de trend van premiedaling, en dus de klant niet in de gelegenheid hebt gesteld zijn mogelijk te behalen voordeel te berekenen, dat niet zonder meer leidt tot schadevergoeding. Misschien was er immers geen voordeel. Ook hiervoor heeft Flederius een vuistregel: “Stel dat de fout niet gemaakt was, in welke situatie zou de klant dan hebben verkeerd?”

## LESSONS LEARNED

- Informeer klanten indringend over significante premiedalingen.
- Algemene trends mag je algemeen melden.
- Een beroepsfout leidt niet automatisch tot schadevergoeding.
- Leg goed vast wat je met de klant over nazorg afspreekt.
- Denk niet alleen aan juridische gevolgen, ook aan de menselijke.

## HOOGCONJUNCTUUR

Het panel doet vervolgens een stapje terug. Welke inspanning moet een adviseur doen om het belang van een ORV te benadrukken? Sinds NHG de ORV-verplichting losliet wordt nog bij minder dan 10% van de nieuwe hypotheek het overlijdensrisico afgedekt. Volgens Van Bommel komt dat mede door de florerende economie. “Adviseurs denken: ik ga niet mijn uren spenderen om de klant te overtuigen van het belang van een ORV.” Flederius schrikt van de cijfers. “Ik denk niet dat je ermee wegkomt: ORV besproken, vinkje in advies, klant wil niet. Je moet het niet alleen benoemen, maar ook voorrekenen wat de financiële gevolgen zijn als een van beiden vroeg overlijdt.”

De ORV brengt zelfs een zwaardere verantwoordelijkheid mee dan andere producten, vindt het panel. De premie is immers vaak laag, het risico realistisch met een heel grote impact als het zich voordoet. Flederius: “De adviseur moet indringend het scenario van vooroverlijden van een van de partners bespreken. Als de klant zegt dat ie genoeg geld op de bank heeft staan, is dat ook oké.” Koot knikt: “Maar je moet dat wel goed documenteren.”

In sommige gevallen kan de zorgplicht zelfs zo ver gaan dat je een opdracht niet uitvoert, zegt Flederius, die benadrukt dat dat niet per se in dit geval zo is. “Maar het kan een ultimatum remedium zijn dat je zegt: ik wil dit niet voor je doen”, aldus de advocaat. “Als integere adviseur zou je deze klanten moeten weigeren”, reageert Koot.



**Ruud van Bommel** is consultant van bureau DFO en verzorgt bijeenkomsten voor het intermediair over onder andere nazorg en nieuwe wet- en regelgeving.



**Coen Fledderus** richt zich als advocaat bij Polis Advocaten op het intermediair in de meest brede zin van het woord. Adviseert bij overnames maar procedeert ook voor tussenpersonen en hun klanten.



**Martin Koot** werkt als business manager Financieel Advies voor MoneyView. Ziet een beduidende afname van het aantal adviseurs dat ORV's vergelijkt.



**Enno Wiertsema** is directeur van branchevereniging Adfiz en houdt zich momenteel onder andere bezig met het thema ORV.

Volgens Wiertsema is er ook een markt voor de hypotheekadviseur die enkel de hypotheek wil sluiten, de ORV benoemt, maar daar niet te lang bij stilstaat. “Maar dan moet je wel aan het begin zeggen: ik ga voor lage kosten, maar dan doe ik dit, dit en dit niet.”

## HUILENDE WEDUWE

Twijfelt een adviseur of hij een klant moet helpen die geen ORV wil, dan tipt Revet het volgende: “Denk aan de huilende weduwe straks. Wat gaat die in het dorp over jou zeggen?” Laten zien wat je doet en wat de waarde daarvan is voor de klant, dat is een andere tip die Revet adviseurs wil geven. “Start met je eigen dienstverlening”, voegt Koot toe. “Ga weg van transactiedenken en verras je klant met je diensten. Dan interesseert de klant dat tientje niet meer.” Wiertsema: “Focus op inhoudelijk goed advies en investeer in jezelf. Doe trainingen, ga aan de slag met je vakgebied. Ik zie dat de adviseurs die volop bezig zijn voor de klant en niet bezig zijn met goedkoper werken dan de concurrent, het best draaien.”

Zorg dat je jezelf te allen tijde kunt aankijken in de spiegel, vult Van Bommel aan. ORV is een adviesproduct, ook zakelijk, en denk na welke nazorg je wilt leveren. “Leg dat langs een aantal assen. Natuurlijk juridisch, maar ook bedrijfs-economisch. Kan ik het administratief kwijt? En krijg ik het verkocht, kan ik het zo aanbieden dat mijn klant de toegevoegde waarde ziet?”

Fledderus tot slot: “Neem deze tips in acht, en maak, om misverstanden te voorkomen, heldere afspraken met de klant en leg die overzichtelijk vast. Dat gebeurt te vaak niet. Op het moment dat je het bespreekt is alles helder, maar is het dat over vijf jaar nog? Zeker bij ORV, want straks praat je niet met degene die heeft afgesloten maar met de nabestaanden. Een contract is niet alleen om je juridisch in te dekken, maar ook menselijkerwijs. Kom je ervoor jezelf mee weg? En kom je er in een dorp ook commercieel mee weg?” ■