

ER IS DE LAATSTE JAREN VEEL GEZEGD EN GESCHREVEN OVER DE DIENSTVERLENING VAN BEMIDDELAARS TIJDENS DE LOOPTIJD VAN EEN FINANCIËEL PRODUCT. DENK ALLEEN AL AAN DE, VAAK HEFTIGE, REACTIES OP DE UITSPRAKEN VAN KIFID OVER HET WIJZEN VAN KLANTEN OP PREMIEDALINGEN BIJ ORV. EN DE DISCUSSIE OVER DE VRAAG OF JE WEL OF GEEN (EXTRA) GELD MAG VRAGEN AAN DE KLANT VOOR DIE DIENSTVERLENING. DAARBIJ VALT MIJ OP DAT ER TOCH VAAK MISVERSTANDEN BLIJKEN TE BESTAAN OVER DE VRAAG WAT DE 'NAZORG' VAN BEMIDDELAARS NU PRECIËS INHOUDT EN WAT DAAROVER WETTELIJK GEREGLD IS. IN DEZE BIJDRAGE SCHETS IK DE JURIDISCHE KADERS.

De omvang van de dienstverlening tijdens de looptijd

TEKST **ROBIN VAN BEEM** | BEELD **PETER BEEMSTERBOER**

 m te beginnen: ik weet niet hoe het met u zit. Maar ik moet bij de term 'nazorg' altijd denken aan die boodschap die getoond wordt na een heftige TV-uitzending. U weet wel: "Heeft u behoefte aan nazorg? Bel Stichting Correlatie." Of aan die verpleger naast het bed: "Gaat het weer een beetje, meneer Dröge?" In het kader van de dienstverlening van de financieel adviseur past die term niet goed. Want het gaat niet om nazorg in de zin dat er gekeken moet worden hoe het gegeven advies bevallen is, maar om doorlopende zorg voor de belangen van de klant. Adfiz maakt zich er daarom al langer hard voor dat deze term vermeden dient te worden en dat je het beter kunt hebben over "doorlopende dienstverlening". Daar sluit ik mij graag bij aan. Het gaat zo-

als gezegd om de vraag wat je voor de klant doet tijdens de looptijd van de dienstverlening en hoe je reageert op veranderingen na het afsluiten. En niet zo zeer om (na) zorg ten aanzien van de al geleverde dienst.

WEZENLIJKE WIJZIGINGEN

De regels over de zorgplicht van de bemiddelaar, en dus ook over de doorlopende dienstverlening, zijn te vinden in het publiekrecht (de Wft) en in het civiel recht (de overeenkomst van opdracht met de klant).

De Wft kent de nodige regels in het kader van de zorgplicht van de bemiddelaar. Met name tijdens het adviestraject. Zoals de verplichting om voldoende pre-contractuele informatie te verstrekken aan de klant, een klantprofiel op te stellen en een advies te geven voor het product dat het beste bij dat profiel past. Als het product

eenmaal tot stand gekomen is, kent de Wft veel minder verplichtingen. Eigenlijk alleen de in artikel 4:20 Wft opgenomen plicht om de klant tijdens de looptijd te informeren over wezenlijke wijzigingen in de informatie die precontractueel aan de klant verstrekt is.

Over welke informatie gaat het? Artikel 4:20 lid 1 Wft schrijft voor dat de bemiddelaar voorafgaand aan het adviseren over een product aan de klant informatie moet verstrekken voor zover dit redelijkerwijs relevant is voor een adequate beoordeling van het product. Voor een complex product moet dus meer informatie verstrekt worden dan voor een eenvoudige schadeverzekering. Als er tijdens de looptijd iets in die verstrekte informatie wijzigt, moet de klant daarover volgens artikel 4:20 lid 3 Wft geïnformeerd worden. Denk bij een schadeverzekering bijvoorbeeld aan wijzigingen in de polisvoorwaarden of de premie. Deze plicht tot informeren rust in beginsel op de aanbieder van het product. Maar als het product tot stand komt via een bemiddelaar, dan verschuift zij op grond van artikel 4:21 Wft naar de bemiddelaar.

NIET VEEL OM HET LIJF

Goed om op te merken is, dat het alleen gaat om een plicht tot informeren. Je hoeft dus niet iedere individuele klant te adviseren wat deze wijziging voor hem of haar betekent. Een bemiddelaar kan al aan de informatieplicht voldoen door een algemene mailing aan al zijn klanten te sturen. De verplichtingen uit de Wft ten aanzien van de doorlopende dienstverlening hebben dus niet veel om het lijf. En er zijn voldoende digitale tools beschikbaar om daarbij te ondersteunen.

Bemiddelaars doen er wel goed aan om dit serieus op te pakken. Het is namelijk altijd beter om klachten te voorkomen dan om je ertegen te moeten verweren. De bemiddelaar kan het bovendien ook juist zien als een commercieel sterk contactmoment. Je laat de klant zien dat je aan hem denkt. En als de klant wil weten wat de wijzigingen voor zijn situatie betekenen, dan kan de klant daarvoor een nieuw (betaald) adviestraject ingaan.

ONJUIST

In de praktijk zie je dat Kifid nog wel eens probeert om ter bescherming van de klant de wettelijke bepaling op te rekken. Zo heeft de Geschillencommissie van Kifid in een aantal uitspraken over premiedalingen in de markt voor ORV's geoordeeld dat sprake zou zijn van wezenlijke wijzigingen in de zin van artikel 4:20 Wft, waarover de klant geïnformeerd had moeten worden. Dat oordeel is natuurlijk onjuist. Het feit dat de premie van vergelijkbare producten bij andere aanbieders gedaald is, is slechts een algemene marktontwikkeling en niet een wijziging in de precontractuele informatie over het door de klant afgesloten product. Van dat product is de

Robin van Beem: 'Maak duidelijke afspraken met de klant over de doorlopende dienstverlening.'



ACTIEF KLANTBEHEER

premie immers juist niet gewijzigd. De Commissie van Beroep heeft dat inmiddels ook terecht bevestigd. Toch blijft het nog wel eens misgaan bij de Geschillencommissie. Zo heeft zij vorig jaar in een uitspraak (Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0741) geoordeeld dat een bemiddelaar de klant wel op grond van artikel 4:20 Wft had moeten wijzen op premiedalingen bij ORV's. Want, aldus de Geschillencommissie, de betreffende klant had een ORV gesloten bij een aanbieder die maar een soort producten aanbood. Daarom zou hier volgens de Geschillencommissie wel sprake zijn van een wijziging in het door de klant afgesloten product. Ook die uitspraak is mijns inziens onjuist. Want in de premie van het door de klant afgesloten product was nu juist niets veranderd. Daaraan doet niet af dat hetzelfde product bij deze aanbieder inmiddels tegen een lagere premie verkrijgbaar zou zijn. Maar de uitspraak onderstreept wel dat de Geschillencommissie de grenzen van artikel 4:20 Wft nog steeds graag oprekt.

VERPLICHT OVERBOEKEN

Een interessante vraag is verder nog hoe lang de bemiddelaar gebonden is aan de publiekrechtelijke verplichtingen. Mijns inziens gelden die verplichtingen voor alle verzekeringen die tot de portefeuille van de bemiddelaar behoren zo lang die producten lopen. Omdat sprake is van publiekrecht, kun je deze verplichte dienstverlening niet contractueel uitsluiten. Kifid heeft daarom al eerder bepaald dat de bemiddelaar de klant moet blijven informeren over wezenlijke wijzigingen, ook als de klant zijn betaalde abonnement heeft opgezegd. De verplichting vervalt alleen als de verzekering niet meer tot de portefeuille behoort. Als de bemiddelaar de wettelijke zorgplicht niet onbetaald wil verzorgen, doet hij er daarom goed aan om in abonnementsvoorwaarden op te nemen dat de klant na opzegging van het abonnement verplicht is om zijn verzekeringen over te boeken naar een andere partij.

OPEN NORM IN CIVIELRECHT

De verdere omvang van de zorgplicht tijdens de looptijd van het product wordt bepaald door het civielrecht, te weten artikel 7:400 e.v. BW. Daarin is de open norm te vinden dat de opdrachtnemer zich als een goed op-

drachtnemer dient te gedragen. U kent inmiddels wel de vaste inkleuring daarvan door de Hoge Raad: de bemiddelaar dient zich te gedragen als een redelijk bewaame en redelijk handelend vakgenoot betaamt. Het uitgangspunt daarbij is dat er contractsvrijheid is. Dus hangt het af van de afspraken die de bemiddelaar met de klant gemaakt heeft.

Vaak is het zo dat er tussen klant en bemiddelaar geen schriftelijke afspraken zijn en dat er ook mondeling geen expliciete afspraken gemaakt zijn. Dat is zeker bij schadeverzekeringen op provisiebasis niet gebruikelijk. Dan zal een rechter aansluiting zoeken bij wat gebruikelijk is in de branche. Daartoe behoort volgens vaste jurisprudentie in elk geval dat de bemiddelaar tijdens de looptijd van een verzekering moet waken voor de belangen van de klant en dat hij de verzekeraar opmerkzaam moet maken van feiten die van invloed kunnen zijn op de dekking, zoals leegstand of verbouwing. Ook zal hij periodiek moeten beoordelen of de gekozen verzekeringen en de verzekerde bedragen nog aansluiten bij de wensen en doelstellingen van de klant. Maar het is dus mogelijk om meer of minder diensten af te spreken met de klant. Als er sprake is van rechtstreekse beloning, dan hanteren bemiddelaars meestal wel een schriftelijke opdracht tot dienstverlening, waarin ook de aard en omvang van de dienstverlening tijdens de looptijd van het product omschreven wordt. Dan zie je dat je dat heel verschillend kunt invullen. Bij pensioenen is de dienstverlening tijdens de looptijd doorgaans heel uitgebreid. Terwijl die dienstverlening bij hypotheek vaak beperkt is.

NIET AUTOMATISCH

Hoe zit het civielrechtelijk dan met die uitspraken over premiedaling bij ORV's? De Commissie van Beroep van Kifid heeft bevestigd dat het civiele recht niet automatisch een plicht meebrengt om de klant te wijzen op algemene marktomstandigheden, zoals premiedalingen. Die plicht is er alleen als daarover afspraken zijn gemaakt met de klant. In de praktijk komen dergelijke afspraken wel voor. Er zijn kantoren die hun klant (in een OtD of in de voorwaarden van een abonnement) beloven dat zij altijd zullen zorgen voor de laagste premie. Of dat zij een jaarlijkse premiecheck uitvoeren om te zien of de klant kan besparen. Dergelijke beloftes moet de bemiddelaar uiteraard wel (aantoonbaar!) waarmaken.

CONCLUSIE

Wat is nu de slotsom van dit alles? Dat de publiekrechtelijke verplichtingen tijdens de looptijd beperkt zijn. En dat het hoe dan ook van belang is om duidelijke afspraken te maken met de klant over de doorlopende dienstverlening, zodat de klant precies weet wat hij wel en niet kan verwachten tijdens de looptijd. ■

'Geschillencommissie rekt
nog steeds graag grenzen
op van artikel 4:20 Wft'