

Onderhoud en nazorg: dat bepaal je als kantoor zelf

De praktijk

Mogen klanten van jou en jouw collega's verwachten dat jullie uit jezelf contact opnemen met de klant wanneer een van de volgende vragen zich voordoet:

- De autoverzekering prolongeert en op dat moment is er een andere aanbieder die fractioneel betere voorwaarden en tarieven biedt?
- Wat als de verschillen niet fractioneel zijn en voor de klant best wel belangrijk?
- Moet je de klant bij prolongatie van de autoverzekeringen ook attenderen op de mogelijkheden bij aanbieders met wie je als kantoor geen zaken doet?

Of een vergelijkbare situatie:

- Moet je de klant actief waarschuwen wanneer de termijn van certificeren van installaties of taxaties dreigt te verstrijken?
- Stel dat een klant bij jullie kantoor een Hypotheekadvies vraagt voor een woning die met een financieringsvoorbehoud is gekocht. Moeten jullie de klant dan waarschuwen om het financieringsvoorbehoud in te roepen wanneer er op het aflooppunt nog geen zekerheid is of de hypotheek rondkomt?

Achter elke vraag staat een vraagteken. Wat doe je dan wanneer je met zo een vraag zit? Precies. Je vraagt het een jurist. En wat zegt die jurist dan altijd: dat hangt van de omstandigheden af. Aan dat antwoord heb je dus niets.

Het goede antwoord is: als kantoor bepaal je dat zelf. Hoe dat zit leggen wij in deze korte notitie uit.

De tips

1. Bepaal voor jouw kantoor hoe ver de dienstverlening van jouw kantoor kan gaan.
2. Houd bij de afbakening van de dienstverlening rekening met de kosten van jouw kantoor en de inkomsten die er tegenover staan.
3. Communiceer de grenzen van jouw diensten duidelijk naar jouw klanten.
4. Maak waar wat je belooft te doen.
5. Beloof niet meer dan je kunt en wilt waarmaken. Wees in de communicatie van jouw kantoor alert op woorden als "goedkoopste", "beste" en "altijd".
6. Bepaal op deze wijze zelf de grenzen van wat klanten van jouw kantoor kunnen en mogen verwachten.

Wanneer je als kantoor geen duidelijke afspraken maakt, moet je heel veel aandacht geven aan onderhoud en nazorg en kunnen er gemakkelijk juridische conflicten met klanten ontstaan.

Wanneer je echter één keer de moeite neemt om zelf goed de kaders van onderhoud en nazorg voor jouw kantoren te bepalen, dan voorkom je veel problemen.

Advies: lees het volgende eens rustig na.

Uitgebreidere informatie over onderhoud en nazorg

Hierna gaan wij uitgebreider in op het onderwerp onderhoud en nazorg.

Verschillende rechtsstelsels

Kijken we naar de wetgeving en rechtspraak dan wordt het onderwerp onderhoud en nazorg op twee plaatsen geregeld, in:

- Het publiekrecht;
- Het privaatrecht.

Het financieel advieskantoor heeft met deze beide onderdelen van het recht te maken.

Publiekrecht: de Wft

De Wet op het financieel toezicht is onderdeel van het publiekrecht. In de Wft is het onderdeel onderhoud en nazorg slechts in één artikel geregeld en wel in artikel 4:20 lid 3 Wft.

Op grond van dit artikel moet de adviseur in de volgende situatie onderhoud en nazorg verlenen:

1. De klant dient via jouw advies of bemiddeling in het verleden een financieel product te hebben afgesloten.
2. Er doet zich ten aanzien van dit product een wezenlijke wijziging¹ voor. Vindt er een wezenlijke wijziging plaats, dan ben je verplicht de klant tijdig te informeren.

Informeren is niet hetzelfde als adviseren. Het is voldoende wanneer je de klant attendeert op de wezenlijke wijziging. De klant kan op grond van deze bepaling niet eisen dat je vervolgens hem of haar ook gaat adviseren wat de klant nu het beste kan doen.

Het informeren moet wel duidelijk gebeuren. Je kunt dus niet volstaan door ergens op je website een algemene opmerking te plaatsen. Je zult de klant **individueel** op de wijziging moeten attenderen.

Wat is een wezenlijke wijziging?

Onder wezenlijke wijzigingen worden verstaan feiten en gebeurtenissen die voor de klant destijds een belangrijke rol hebben gespeeld bij de aanschaf van het betreffende product en die invloed hebben op het financiële product zoals de klant dat heeft gesloten. Bijvoorbeeld een tussentijdse eenzijdige wijziging van de verzekeringsvoorwaarden op grond van bijvoorbeeld een wetswijziging. Een fictief voorbeeld: in het kader van de solidariteitsgedachte verbiedt de overheid verzekeraars met onmiddellijke ingang meer dan drie verschillende bonustredes te voeren. Wanneer deze feiten of gebeurtenissen veranderen, dan moet je de klant daarop attenderen.

¹ Een “wezenlijke wijziging” is een omstandigheid die voor de klant een belangrijke reden was om destijds de verzekering af te sluiten. Wanneer die omstandigheden wijzigen moet de adviseur de klant daar tussentijds op wijzen.

Privaatrecht

Voor het bepalen van jouw verantwoordelijkheid op het gebied van onderhoud en nazorg is het privaatrecht veel belangrijker. Hierop gaan we dan ook iets uitgebreider in.

Overeenkomst van Opdracht

Indien een klant jouw kantoor iets vraagt te doen, bijvoorbeeld een auto te verzekeren, dan ontstaan er twee juridische overeenkomsten:

- Tussen de klant en de verzekeringsmaatschappij komt een verzekeringsovereenkomst tot stand.
- Tussen de klant en jouw kantoor komt een Overeenkomst van Opdracht tot stand. Deze overeenkomst is bepalend voor wat de klant van jou mag verwachten op het gebied van onderhoud en nazorg.

De Overeenkomst van Opdracht kan mondeling tot stand komen. Gewoon doordat de klant jou iets vraagt en jij aangeeft dit te gaan doen. Er is dus geen document met “handtekeningen” nodig. Ook is het geen voorwaarde dat de klant jou voor de werkzaamheden een vergoeding geeft. Dus ook werkzaamheden die je “gratis” uitvoert, kunnen gebaseerd zijn op een Overeenkomst van Opdracht.

Precontractuele documenten

Als financieel advieskantoor zijn er een aantal documenten met informatie over jouw kantoor welke je verstrekt voorafgaand aan de start van jouw werkzaamheden voor het kantoor. Kort samengevat:

1. Het Dienst Verlenings Document , DVD. Dit geldt alleen ten behoeve van jouw diensten voor financiële producten waarvoor het verbod op provisie van toepassing is.
2. De Dienstenwijzer. Dit is een vormvrij document waarin je algemene informatie over jouw kantoor geeft.
3. De overeenkomst van opdracht. Dit “mag” je opstellen maar is wettelijk niet verplicht. In deze overeenkomst van opdracht formuleer je wat je voor een specifieke klant gaat doen. Je kunt werken met een standaard document dat je voor alle klanten gebruikt. Maar ook specifieke afspraken voor individuele klanten maken. Over deze overeenkomst van opdracht gaan we hierna verder in.

Twee keuzen bij een overeenkomst van opdracht

Als financieel advieskantoor heb je bij de Overeenkomst van Opdracht die je met de klant afsluit, twee keuzen:

- Je legt in detail vast wat de klant van jou mag verwachten.
- Je beperkt de afspraak tot de hoofdlijnen (wij verzorgen jouw autoverzekering).

Je legt de afspraken in detail vast

Wanneer je werkt op basis van een abonnement dan heb je de dienstverlening waarop de klant mag rekenen, vrij nauwkeurig omschreven. Dit kun je ook los van een abonnement doen.

Wanneer je in detail afsprekt met de klant wat jij voor de klant gaat doen, dan zijn de consequenties simpel:

1. De klant mag jou houden aan hetgeen je hebt beloofd te doen.
2. Doe je niet wat je beloofd hebt en heeft de klant daar schade van, dan zul je deze schade moeten vergoeden.

Dit klinkt allemaal logisch. Maar toch... Het is belangrijk je bewust te zijn dat je soms uitlatingen doet die je zelf misschien als “marketing-uiting” bedoelt en waarbij je wat overdrijft, terwijl de klant deze uitlatingen opvat als een (juridische) belofte.

Het is daarom niet verstandig om teksten te gebruiken als “wij bieden de laagste premie” of “wij geven het beste advies”. In de praktijk zal er altijd wel een goedkopere aanbieder zijn of kan achteraf worden vastgesteld dat een ander advies net even beter was geweest. **Wij adviseren om dit soort teksten niet te gebruiken in de uitingen van jouw kantoor.**

Je houdt de afspraken algemeen

In de praktijk maakt de financieel adviseur met de klant meestal “algemene afspraken”. Bijvoorbeeld “wij verzorgen de brandverzekering voor jouw woning of auto”.

Vervolgens kan er discussie ontstaan. De klant vindt dat jouw kantoor iets had behoren te doen en jij vindt dat de klant dit niet had mogen verwachten.

Op dat moment zal de rechter of de geschillencommissie oordelen dat, juist omdat je geen concrete afspraken hebt gemaakt, de klant een prestatie mag verwachten zoals een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur in dezelfde situatie zou hebben geleverd. Het handelen van jouw kantoor wordt dus getoetst aan het handelen van een fictief financieel adviseur!

Regelmatig toetsen aan de actualiteit

De Hoge Raad heeft in het verleden een belangrijke uitspraak gedaan over wat een redelijk handelend en redelijk bekwaam financieel bemiddelaar doet. Zo een adviseur toetst regelmatig of het afgesloten product nog aansluit bij de actuele situatie van de klant. Nu is natuurlijk meteen de vraag: wat is regelmatig?

Deze vraag moet per situatie worden beantwoord. Neem het bejaarde echtpaar in een verzorgingshuis met alleen een inboedel- en aansprakelijkheidsverzekering. Je kunt je voorstellen dat zich in die situatie niet vaak belangrijke veranderingen voordoen die tot aanpassing van de verzekeringen leiden. Dus controle om de paar jaar kan dan passend zijn.

Heb je het daarentegen over een internationaal transportbedrijf met aldoor wisselende auto's, activiteiten en mensen, dan zul je daarmee als adviseur zeer regelmatig contact moeten hebben om ervoor te zorgen dat alle verzekeringen en andere financiële producten die je hebt geadviseerd goed worden aangepast wanneer de omstandigheden veranderen.

Conclusie

Welk niveau van onderhoud en nazorg jouw kantoor moet leveren heb je voor een groot deel zelf in de hand. Wanneer je met de klant geen afspraken maakt over onderhoud en nazorg, dan moet je daaraan permanent aandacht besteden. Wel mag je met de klant afspreken dat jouw taak hierin beperkt is.

Jij als adviseur moet de klant zekerheid bieden. Niet alleen door een goed advies te geven bij het afsluiten van de verzekering, maar ook door tijdens de looptijd van de verzekering regelmatig te controleren of de verzekering nog aansluit bij de actuele situatie van de klant.

De praktijk van

Een “overeenkomst van opdracht”. Dat klinkt als een droog juridisch document. Dat hoeft helemaal niet. We hebben een voorbeeld van een brief van een kantoor aan een klant met een inhoud die juridisch geldt als een “overeenkomst van opdracht” maar leest als een aardige bevestiging van tussen het kantoor en de klant gemaakte afspraken. Download de brief [hier](#).