

# Edgar du Perron over zorgplicht

24 April 2012

Adviseurs zoeken zich nog een weg naar het provisieloze tijdperk en spelen daarop in met nieuwe bedieningsconcepten.

Cruciaal voor de vraag hoe ver de dienstverlening van de adviseur/bemiddelaar moet gaan is natuurlijk welk bedrag de consument over heeft voor advies en nazorg. Adviseurs experimenteren op dit moment met diverse aanbiedingen die variëren van 'garantie tot aan de deur' (de activiteiten eindigen na het advies of de bemiddeling) tot en met intensief onderhoud van de portefeuille van de klant. Elke variant heeft zijn eigen prijs.

Edgar du Perron, voorzitter Geschillencommissie Kifid:

"Houd er rekening mee, dat je je niet aan alle zorgplicht kunt onttrekken. Er bestaan twee verschillende zorgplichten. De ene wordt opgelegd door de Wft (publiekrechtelijke zorgplicht) en de andere, de privaatrechtelijke, door het Burgerlijk Wetboek.

Civielrechtelijk valt vrijwel alles te regelen in een schriftelijke overeenkomst. Als het maar volslagen helder en duidelijk is voor de klant. De rechter zal het in een ventueel geschil absoluut onredelijk vinden als een klant aan de ene kant het execution only-tarief betaalt en aan de andere kant verkeerd advies claimt. Maar dan moet de rechter niet kunnen zeggen dat de klant een degelijk advies had kunnen verwachten. Alles hangt er dus van af hoe de dienstverlening in de overeenkomst is omschreven.

Aan die onduidelijkheid ontbreekt het bij het bij intermediair nogal eens, zie ik in zaken die de Geschillencommissie moet behandelen. Denk niet te snel dat iets duidelijk genoeg is voor de klant, maar overtuig je daarvan en leg de aard van de dienstverlening in samenspraak met de klant goed vast.

En ook belangrijk: bewaar het dossier goed. De Wft schrijft een bewaartermijn van één jaar voor. Die termijn is bedoeld voor de AFM om haar toezichttaak te kunnen uitvoeren, maar niet voor de civielrechtelijke relatie tussen de intermediair en de klant. Je maakt een slechte indruk als je tijdens een rechtszaak moet bekennen dat het dossier er niet meer is, of nog onvolledig is. Daar staat tegenover dat de regels vastgelegd in de Wft het voor een adviseur/bemiddelaar niet mogelijk om alle zorgaspecten uit te sluiten. Aan de informatieplicht bijvoorbeeld kun je je niet onttrekken. Een adviseur/bemiddelaar is niet verplicht om periodiek veranderingen in de persoonlijke levenssfeer van de klant te monitoren als je dat in de dienstverleningsovereenkomst uitsluit. Maar belangrijke veranderingen bijvoorbeeld in (fiscale) wetgeving of in de polisvoorwaarden (en bloc) die van invloed zijn op het product wel. Dat blijft onder alle omstandigheden behoren tot de zorgplicht van de adviseur. Overigens is het plegen van onderhoud niet alleen een verplichting, maar biedt die ook commerciële kansen."

[Lees het gehele artikel in het vakblad Branche in Beweging, dat u gratis kunt downloaden.](#)

Bron: [Findinet.nl kennisportal](#) - 2013