

De zorgplicht van de adviseur

mr. F.M.A. 't Hart

Twee uitspraken van het KiFID uit 2014 komen in deze bijdrage aan bod. Uit deze uitspraken is het navolgende voor de praktijk van belang.

De eerste uitspraak heeft betrekking op de naleving van het ken-uw-cliënt beginsel gedurende de dienstverlening. Art. 4:23 Wft verplicht beleggingsdienstverleners (beleggingsadviseurs en vermogensbeheerders) om voorafgaand aan hun dienstverlening het ken-uw-cliënt beginsel na te leven. Daarnaast dienen beleggingsdienstverleners te waarborgen dat de aldus ingewonnen klantgegevens gedurende de dienstverlening geactualiseerd worden. In beginsel kan daarin worden voorzien door klanten erop te wijzen dat zij veranderingen in hun persoonlijke situatie dienen te melden. Dat neemt niet weg dat wijzigingen van andere omstandigheden, waaronder ontwikkelingen met betrekking tot de portefeuille, voor beleggingsdienstverleners aanleiding moeten zijn om op eigen initiatief de eerder ingewonnen klantgegevens te actualiseren.

De tweede uitspraak heeft betrekking op hetgeen een klant van zijn financieel adviseur mag verwachten. Op hoeveel producten van hoeveel aanbieders moet een advies zien? Uitgangspunt is dat financieel adviseurs hun advisering mogen beperken tot bepaalde producten of zelfs uitsluitend producten die door hen worden aangeboden. Van belang is wel om voorafgaand aan de advisering niet alleen kenbaar te maken waartoe de advisering beperkt is maar ook welke mogelijke consequenties dit voor de klant kan hebben.

1. Zorgplicht beleggingsadviseur (en vermogensbeheerder)

Een voor de praktijk belangrijke vraag is of en onder welke omstandigheden een beleggingsadviseur gedurende de dienstverlening de voorafgaand aan die dienstverlening ingewonnen klantgegevens dient te actualiseren. De Geschillencommissie Financiële Dienstverlening heeft op de één na laatste dag van 2014 hierover een uitspraak gedaan.¹

1.1. Belangrijkste feiten

De bank in kwestie was op 1 oktober 2001 een beheerovereenkomst met de klant aangegaan. De klant was bij het aangaan van de relatie 64 jaar oud en had 'vermogensgroei' als belangrijkste beleggingsdoelstelling. Bijna 4 jaar later, op 1 januari 2005, is deze beleggingsdoelstelling aangepast naar 'periodieke uitkeringen'.

Bij aanvang van de relatie (oktober 2001), was door de klant een bedrag van afgerond € 785.000 in beheer gegeven. Dit vermogen bedroeg op 1 januari 2005 afgerond € 1.185.000. Vlak voor de wijziging van de doelstelling (op 11 november 2004) werd tussen partijen afgesproken dat de klant vanaf 1 januari 2005 maandelijks een bedrag van € 8.000 aan de portefeuille zou onttrekken.

In juni 2012 beklagde de klant zich bij de bank over het gevoerde beheer. De waarde van de portefeuille was verminderd tot een bedrag van afgerond € 285.000. Deze waardevermindering werd

mede veroorzaakt doordat de klant in de periode 2005 t/m 2012 ruim € 950.000 aan de portefeuille had onttrokken.

De klant vordert vergoeding van het verlies geleden op de portefeuille, door de klant begroot op afgerond € 207.000. Naar het oordeel van de klant is de bank ten aanzien van vier verplichtingen tekort geschoten. De bank zou (i) onvoldoende onderzoek hebben gedaan naar de beleggingsdoelstelling, risicobereidheid en andere persoonlijke omstandigheden van de klant, (ii) de portefeuille vanaf januari 2005 te offensief hebben belegd, (iii) de klant niet tijdig geïnformeerd hebben over de risico's verbonden aan de asset allocatie van de portefeuille en de producten waarin werd belegd en tenslotte (iv) zou de bank hebben nagelaten om regelmatig te beoordelen of de waarde van de effectenportefeuille voldoende was om in de periodieke onttrekkingen te kunnen blijven voorzien en de klant tijdig te waarschuwen voor de gevolgen van deze onttrekkingen.

1.2. Beoordeling KiFID

De Commissie is van oordeel dat de bank niet heeft voldaan aan het ken-uw-cliënt beginsel.

De Commissie overweegt als volgt:

'Aangeslotene voert aan dat de doelstelling van Consument niet is gewijzigd doordat de portefeuille uitkerend is geworden. Dit laatste is echter niet juist. De doelstelling van een portefeuille verandert behoudens andersluidende afspraken immers in het algemeen wel, als deze tot uitkering komt. Op het moment van een wezenlijke wijziging van omstandigheden, waarvan hier sprake is geweest (de leeftijd van de Consument en de wens tot overgang van

1. Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-455 d.d. 30 december 2014.

'opbouwend' naar 'uitkerend'), dient de vermogensbeheerder de beleggingsdoelstelling en de risicobereidheid van de belegger opnieuw te beoordelen en ter sprake te brengen.'

De Commissie voegt daaraan toe dat weliswaar op 11 november 2004 een gewijzigde invulling van de portefeuille tussen partijen aan de orde is geweest en dat daarover afspraken zijn gemaakt, maar niet dat uit de desbetreffende gespreksverslagen blijkt dat door de bank hernieuwd onderzoek is gedaan naar de risicobereidheid van de klant. Eveneens blijkt niet – aldus de Commissie – dat de klant na grondige voorlichting heeft besloten de doelstelling ondanks de overgang naar een uitkerende fase ongewijzigd te laten. Tenslotte zou naar het oordeel van de Commissie door de bank onvoldoende zijn gesteld waaruit blijkt dat aan de klant duidelijk is uitgelegd in welke producten werd belegd en wat daarvan de risico's zouden zijn.

Op de bank rustte echter niet de verplichting – aldus de Commissie – om de klant te waarschuwen voor de gevolgen van onttrekkingen uit de portefeuille. Naar het oordeel van de Commissie is het een feit van algemene bekendheid dat onttrekkingen van negatieve invloed zijn op de omvang van het vermogen. Daarvoor hoeft in het algemeen niet gewaarschuwd te worden.

De Commissie komt overigens wel tot het oordeel dat te offensief is belegd en dat de bank derhalve aansprakelijk is voor de geleden schade. Deze schade wordt door de Commissie begroot aan de hand van een aantal in deze uitspraak vermelde benchmarks, met als uitkomst dat de schade door de Commissie begroot wordt op € 118.000. Hiervan dient één derde – op basis van het leerstuk van eigen schuld – voor rekening en risico van de klant te blijven.

1.3. Commentaar

De verplichting voor een adviseur om voorafgaand aan de dienstverlening de voor die dienstverlening benodigde informatie over – kort gezegd – de wensen en doelstellingen van de klant te inventariseren, kent zowel een publiekrechtelijke als een privaatrechtelijke grondslag.² Het ken-uw-cliënt beginsel bestaat grosso modo uit twee belangrijke zorgplichten. Ten eerste, een onderzoeksplicht en ten tweede, de plicht om bij de dienstverlening rekening te houden met de ingewonnen informatie.

De publiekrechtelijke onderzoeksplicht vloeit voort uit het bepaalde in art. 4:23 lid 1 sub a Wft. Voor zover redelijkerwijs relevant, dient een adviseur informatie in te winnen over de financiële positie, risicobereidheid, doelstelling alsmede kennis en ervaring van de klant. Art. 80c lid 3 Bgfo bepaalt dat een beleggingsonderneming mag vertrouwen op door de klant verstrekte informatie, tenzij de be-

leggingsonderneming weet of behoort te weten dat deze informatie gedateerd, onnauwkeurig of onvolledig is. De privaatrechtelijke zorgplicht vloeit primair voort uit de algemene norm dat een opdrachtnemer jegens zijn opdrachtgever zorgvuldig dient te handelen.³

Een voor de praktijk belangrijke vraag is of een beleggingsonderneming gehouden is om gedurende de looptijd van de dienstverlening de ingewonnen klantinformatie te actualiseren. In 2008, na implementatie van MiFID I in de Wft, is door de Europese toezichthouders (destijds CESR nu ESMA) een document (Q&A) gepubliceerd waarin staat vermeld:

*'An investment firm should take reasonable care to keep the customer profile under review, also taking into consideration the development of the relationship between the investment firm and the customer. For example, the customer could be advised that he should inform the investment firm of any relevant changes effecting his investment objectives, risk profile, financial situation/capacity, trading restrictions, or the identity or capacity of his representative. If the firm becomes aware of a relevant change in the client's situation, it should request additional information that appears necessary.'*⁴

Uit het bovenstaande citaat zou afgeleid kunnen worden dat op een beleggingsonderneming geen plicht rust om op eigen initiatief de ingewonnen klantgegevens te actualiseren, indien de klant erop is gewezen dat een beleggingsonderneming geïnformeerd moet worden over (materiële) wijzigingen in zijn persoonlijke omstandigheden die voor de dienstverlening van belang kunnen zijn.⁵ De AFM heeft in haar rapport 'De klant in beeld' aangegeven het wenselijk te vinden dat er minimaal jaarlijks een evaluatie van het klantbeeld en de dienstverlening plaatsvindt.⁶ Deze aanbeveling ziet mijns inziens op een *best practice* en niet op een wettelijke verplichting.

Dat laatste neemt niet weg dat op basis van de civielrechtelijke zorgplicht, een beleggingsonderneming gehouden kan zijn om het ken-uw-cliënt beginsel (geheel of gedeeltelijk) opnieuw na te leven. Zelfs indien de klant erop is gewezen dat wijzigingen in zijn persoonlijke situatie aan de beleggingsonderneming moeten worden doorgegeven. Denkbaar is immers de situatie dat de beleggingsonderneming

2. Zie ook F.M.A. 't Hart, 'Ken uw cliënt' in 'MiFID: vanuit de praktijk en theorie gezien', *Bank juridische reeks NIBE-SVV*, nr. 55, p. 81-110.

3. Zie art. 7:401 BW.

4. CESR Questions and Answers on MiFID: common positions agreed by CESR Members, dated 19 December 2008, p. 4.

5. Blijkens de toelichting behorend bij de Nadere Regeling toezicht effectenverkeer 1999 bestond een actualiseringsplicht indien 'de dienstverlening wijzigt', bijvoorbeeld op het moment van een wijziging van het risicoprofiel of de effecten waarin wordt belegd. Zie *Stcrt.* 199, nr. 12, p. 8.

6. AFM rapport 'De klant in beeld, aanbevelingen voor zorgvuldig beleggingsadvies en vermogensbeheer', november 2011, p. 48.

langs een andere weg wetenschap heeft van een belangrijke wijziging in de persoonlijke situatie van de klant. In dat geval kan de civielrechtelijke zorgplicht met zich brengen dat de beleggingsonderneming navraag doet bij de klant en zo nodig de eerder ingewonnen klantinformatie actualiseert. Daarnaast is het denkbaar dat de aanleiding tot het actualiseren van de klantgegevens niet zozeer wordt ingegeven door wijzigingen in de persoonlijke situatie van de klant maar in andere omstandigheden waarvan de beleggingsonderneming kennis draagt. Blijkens deze uitspraak van de Commissie kunnen omstandigheden die betrekking hebben op de (beleggingen uit de) effectenportefeuille aanleiding zijn om de eerder ingewonnen informatie te actualiseren. In dit specifieke geval diende naar het oordeel van de Commissie de beleggingsonderneming - vanwege het feit dat de portefeuille niet langer een opbouwend maar een uitkerend karakter kreeg - opnieuw onderzoek te doen naar de doelstelling en risicobereidheid van de klant (en het beleggingsbeleid daarop afstemmen).

Beleggingsondernemingen doen er derhalve verstandig aan om ook bij materiële wijzigingen in de effectenportefeuille vast te stellen of de eerder ingewonnen klantinformatie (geheel of gedeeltelijk) geactualiseerd dient te worden. Naast een omslag van 'opbouwend' naar 'uitkerend', kan ook gedacht worden aan een dusdanige waardevermindering van de effectenportefeuille dat rekening gehouden moet worden met het feit dat het beoogde beleggingsdoel redelijkerwijs niet meer gehaald kan worden.

Het voorgaande doet derhalve geen afbreuk aan het feit dat wijzigingen in de persoonlijke omstandigheden van de klant in beginsel door de klant aan de beleggingsonderneming moeten worden verstrekt en dat niet van de beleggingsonderneming kan worden verlangd dat deze op eigen initiatief daarnaar onderzoek doet. Deze mededelingsplicht behoort tot de verantwoordelijkheid van de klant.⁷ De onderzoeksplicht van de beleggingsonderneming kent haar grenzen.

Zo oordeelde de Commissie in oktober 2012 dat niet aan de desbetreffende beleggingsonderneming kan worden verweten dat deze had behoren op te merken dat de gezondheidstoestand van de klant na diens herseninfarct meebracht dat execution-only geen geschikte vorm van dienstverlening meer was, indien niet voldoende gesteld is op grond waarvan dit aan de beleggingsonderneming had moeten blijken.⁸ Daarentegen oordeelde de Commissie in december 2014 dat de desbetreffende bank haar zorgplicht onder andere had geschonden door beleggingen (put opties) te adviseren, terwijl eerder aan de bank was gebleken dat de financiële positie van de klant sterk verslechterd was en dat de klant

daarom gebaat was bij een aanzienlijke vermindering van de debetstand.⁹

2. Zorgplicht hypotheek- en verzekeringsadviseur

De Geschillencommissie Financiële Dienstverlening heeft medio november 2014 een voor de praktijk belangrijke uitspraak gedaan over de zorgplicht die op een hypotheekadviseur rust.¹⁰ Deze uitspraak is van belang voor iedere adviseur, in het bijzonder indien de advisering beperkt blijft tot producten van één of een beperkt aantal aanbieders.

2.1. Belangrijkste feiten

De klant in kwestie had zich gewend tot een financieel adviseur (niet tevens aanbieder) voor een advies omtrent het oversluiten van zijn bestaande hypothecaire geldlening. Naar aanleiding van een adviesgesprek ontvangt de klant (gefaseerd) meerdere offertes. Alle offertes waren afkomstig van dezelfde aanbieder en alle offertes hadden betrekking op een bankspaarhypotheek. De laatste offerte werd door de klant geaccepteerd.

Omdat het volledige hypotheekbedrag niet door de notaris werd ontvangen, kon op de afgesproken dag in mei 2013 de hypotheekakte niet bij de notaris worden gepasseerd.

De klant vordert dat de adviseur aan hem een bedrag van afgerond € 2.685 betaalt, zijnde het verschil tussen de betaalde vergoeding en het bedrag dat de adviseur naar het oordeel van de klant in rekening had mogen brengen. Naar het oordeel van de klant is op basis van een uurtarief van € 156,70, een nota van € 1.567 redelijk.

De klant verwijt zijn hypotheekadviseur dat hij lang op een offerte heeft moeten wachten en noodgedwongen één van de toegezonden offertes diende te aanvaarden. De hypotheekadviseur zou zich onvoldoende hebben ingespannen door maar bij één geldverstrekker offertes op te vragen. Dit ondanks het verzoek van de klant om ook bij andere geldverstrekkers een offerte op te vragen.

Daarnaast zou de adviseur verschillende informatieverplichtingen hebben geschonden, waaronder de verplichting om voldoende informatie te verstrekken over (i) het rentepercentage, (ii) de mogelijke keuze voor een dalrenteconstructie en tenslotte (iii) de gang van zaken rondom de aflossing van een oude en de vestiging van een nieuwe hypotheek. Zo is de klant niet door de adviseur erop gewezen – aldus de klant – dat de afkoopwaarde van de beleggingsverzekering na het passeren van de hypotheekakte zou worden uitgekeerd, en dat

7. Zie over de mededelingsplicht van de klant ook Rb Amsterdam d.d. 30 maart 2005 in *JOR* 2005/150.

8. Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-278 d.d. 2 oktober 2012.

9. Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-443 d.d. 18 december 2014.

10. Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-411 d.d. 14 november 2014.

hij het tekort aan hypotheek derhalve zelf moest voorschieten.

2.2. Beoordeling KiFID

De Commissie overweegt allereerst dat een deskundig financieel adviseur bij de uitvoering van zijn advieswerkzaamheden dient te handelen overeenkomstig hetgeen van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. In concreto betekent dit – naar het oordeel van de Commissie – dat het ken-uw-cliënt beginsel moet worden nageleefd en dat de te verstrekken (financiële) adviezen dienen aan te sluiten bij de wensen en mogelijkheden van de klant. Daarnaast mag van een adviseur worden verwacht dat deze de klant voldoende duidelijke en juiste informatie verstrekt om hem in staat te stellen een verantwoorde keuze te maken tussen de gegeven adviezen.

De Commissie overweegt dat de hypotheekadviseur in dit geval in zijn zorgplicht tekort is geschoten:

‘De Commissie is van oordeel dat, hoewel de exacte inhoud van de destijds gevoerde (advies-) gesprekken niet meer gereconstrueerd kan worden, voor dit onderdeel vaststaat dat Consument slechts 3 financieringsvoorstellen heeft ontvangen, alle betrekking hebbende op een bankspaarhypotheek en van dezelfde aanbieder. Naar het oordeel van de Commissie is, ongeacht wat de Consument precies heeft gevraagd en wat tussen partijen is afgesproken, de voorbereiding tot en de inhoud van het advies en de bemiddeling van Aangeslotene te mager te noemen. Niet blijkt dat alternatieven onder de aandacht van Consument zijn gebracht, noch dat hij daarin een weloverwogen keuze heeft kunnen maken.’

Verder overweegt de Commissie dat de adviseur onvoldoende zorg heeft betracht door niet tijdig te controleren of door de notaris het benodigde hypotheekbedrag daadwerkelijk was ontvangen. De Commissie komt tot het eindoordeel dat daarom een deel van de betaalde advies- en bemiddelingskosten aan de klant terugbetaald moeten worden. De Commissie begroot het terug te betalen bedrag ex aequo et bono op € 1.750.

2.3. Commentaar

Schilder en Nuijts hebben in hun preadvies uit 2004 aangegeven dat de zorgplicht van een adviseur afhangt van de omstandigheden van het geval waaronder de overeengekomen opdracht, de aard van de overeenkomst, de aard van de dienstverlening en het verband waarmee het advies wordt verstrekt, de onderlinge verhouding tussen partijen alsmede de informatie behoefte en kenbare belangen van de afnemer.

Of een adviseur de op hem rustende zorgplicht heeft nageleefd, dient getoetst te worden aan de algemene zorgvuldigheidsmaatstaf die door de Hoge Raad is geformuleerd als zijnde het criterium van

de ‘redelijk en bekwaam handelend vakgenoot’. Deze toetsing bevat zowel een subjectief als objectief element. Het subjectieve element vergt een oordeel over de innerlijke gesteldheid van de adviseur, zijn zorg voor zijn klanten en zijn bereidheid zich daadwerkelijk in de concrete persoonlijke situatie van zijn klant te verplaatsen. Het objectieve element vereist een toetsing van de bekwaamheid, kennis en kunde van de adviseur. Of een adviseur conform deze beide elementen heeft gehandeld, is uitsluitend af te leiden uit het gedrag dat de adviseur heeft vertoond.¹¹

Het feit dat in de praktijk veelal een (schriftelijke) overeenkomst ontbrak tussen een financieel adviseur en zijn klant, is mede aanleiding geweest voor de wetgever om aan financiële dienstverleners de verplichting op te leggen om een zogenaamd dienstverleningsdocument voorafgaand aan de dienstverlening aan de klant te verstrekken.¹² Dit dienstverleningsdocument dient te voldoen aan een aantal informatievereisten, die in essentie tot doel hebben om de klant duidelijkheid te verschaffen over de reikwijdte en inhoud van de te verlenen adviesdiensten. Zo dient de financiële dienstverlener in het dienstverleningsdocument onder andere informatie te geven of hij uitsluitend adviseert over eigen producten danwel tevens over producten van andere aanbieders.¹³

In de Nota van Toelichting van Bgfo 3 is over deze transparantieplichting het volgende opgemerkt:

‘Ook een aanbieder dient aan te geven of hij alleen adviseert over eigen financiële producten, of in zijn advies ook financiële producten van andere aanbieders betreft. Hierin is ook meegenomen dat een aanbieder de consument of cliënt erop dient te wijzen dat bepaalde belangen ertoe kunnen leiden dat bij voorkeur bepaalde (eigen) financiële producten worden geadviseerd. Op basis van deze informatie wordt duidelijk voor de consument wat hij van de financiële dienstverlener kan verwachten en kan een consument of cliënt de keuze maken voor een bepaald distributiekanaal. In alle gevallen dient het advies passend te zijn.’¹⁴

Voor aanbieders die uitsluitend adviseren over hun eigen producten, betekent dit dat zij hun klanten erop dienen te wijzen dat de advisering beperkt is tot hun eigen producten. Een *best practice* zou inhouden dat klanten tevens erop worden gewezen wat daarvan de (mogelijke) consequenties kunnen zijn. Deze transparantieplichting ontslaat een

11. A. Schilder en W.H.J.M. Nuijts, ‘Het advies in vertrouwen; vertrouwen in advies’, in het preadvies dat in 2004 is uitgebracht aan de Nederlandse Juristenvereniging ‘Het advies en de rol van de adviseur’, Kluwer, jaargang 134, 2004-1, p. 20-21.

12. Zie art. 86f lid 1 Bgfo.

13. Zie art. 86f lid 2 sub f Bgfo.

14. Zie Nota Wijzigingswet Financiële Markten 2013, nr. 33 236, nr. 6, p. 5.

aanbieder die uitsluitend adviseert over zijn eigen producten er overigens niet van om een passend advies te verstrekken. Dit houdt bijvoorbeeld in dat een aanbieder die over hypotheeken of verzekeringen adviseert in zijn advies tot het oordeel kan komen dat een bepaalde hypotheekvorm of een bepaalde verzekering voor de klant passend is en in zijn advies daaraan dient toe te voegen dat de desbetreffende hypotheek of verzekering echter niet bij de aanbieder kan worden afgesloten.

De voorgaande verplichting reikt echter niet zo ver, dat – indien de desbetreffende hypotheekvorm of verzekering wel bij de aanbieder kan worden afgenomen – de aanbieder gehouden is om zich een oordeel te vormen of de desbetreffende hypotheek of verzekering beter (vanwege bijvoorbeeld een voor de klant gunstigere prijs) bij een andere aanbieder kan worden afgenomen. Juist met het oog op dit laatste is het van belang dat de klant voorafgaand aan de dienstverlening geïnformeerd wordt over het feit dat de advisering beperkt blijft tot de eigen producten (inclusief, bij voorkeur, wat daarvan de mogelijke consequenties kunnen zijn).

In de onderhavige uitspraak had de klant zich gewend tot een financieel adviseur die niet tevens aanbieder was (het zogenaamde onafhankelijk intermediair). Bij uitstek in een situatie waarin een klant zich voor advies niet wendt tot een aanbieder maar tot een 'ongebonden' adviseur, mag een klant verwachten dat de desbetreffende adviseur niet alleen een advies uitbrengt over welke hypotheekvorm voor de klant passend is, maar ook over het specifieke product (en daarmee een advies over de identiteit van de aanbieder).

Dit laatste brengt overigens niet met zich mee dat een zelfstandig financieel adviseur alle (redelijkerwijs) denkbare producten van alle (terzake doende) aanbieders dient te vergelijken. De omvang van de onderzoeksinspanning die een adviseur redelijkerwijs dient te verrichten, hangt af van de concrete omstandigheden van het geval. Hoewel een dergelijke (abstracte) norm in de praktijk vaak als onduidelijk wordt beschouwd, biedt deze norm bij uitstek aan partijen de mogelijkheid om daarover concrete afspraken te maken. Zo is het denkbaar dat een zelfstandig financieel adviseur aan de klant kenbaar maakt welke producten van welke aanbieders in zijn advies worden of zijn vergeleken en waarom naar zijn oordeel daarmee volstaan kan worden. Dit stelt de klant in staat om zich een oordeel te vormen over het advies en om – al dan niet bij voorbaat - zo nodig overeen te komen dat aanvullend onderzoek ten behoeve van het advies moet worden verricht.

De Wft kent overigens het begrip 'objectieve analyse'. Onder een objectieve analyse wordt verstaan dat het advies is gebaseerd op basis van een onderzoek naar een 'toereikend aantal op de markt verkrijgbare vergelijkbare financiële producten'.¹⁵ Het publiekrechtelijk onderscheid tussen enerzijds

een advies en anderzijds een advies op basis van een objectieve analyse, dient mijns inziens te worden opgeheven. Uitgangspunt dient te zijn dat een klant van zijn financieel adviseur mag verlangen dat deze hem voorafgaand aan de dienstverlening informeert over de reikwijdte en inhoud van het te verstrekken advies, zodat de klant zich een oordeel kan vormen of hij de desbetreffende adviesdiensten wil afnemen (of niet). Daarnaast dient een advies passend te zijn, ongeacht of dit advies gebaseerd is op een objectieve analyse of niet.

3. Slotbeschouwing

Beide uitspraken illustreren treffend de toenemende invloed van de zorgplicht op de dienstverlening en daarmee op het verdienmodel van financiële dienstverleners. Voor sommigen een bedreiging van hun verdienmodel en voor anderen juist een opportuniteit om hun toegevoegde waarde aan klanten aan te tonen.

15. Zie art. 86f lid 4 Bgfo.