

In 2016 stond het thema zorgplicht in de schijnwerpers, onder meer als gevolg van KiFiD-uitspraak 2016-373 over de opzegging van een nazorgabonnement. In discussies blijkt dat er bij veel adviseurs onzekerheid bestaat over de inhoud van de verplichte wettelijke nazorg en of daarvoor nu wel of niet een vergoeding mag worden gevraagd. Voor het katern 'Ken je vak!' verzorgt **Adfiz** dit jaar een aantal bijdragen over de invulling van de zorgplicht.

Wel de lusten, niet de lasten

Adfiz vindt het belangrijk dat duidelijkheid wordt gecreëerd, omdat de nazorg juist veel mogelijkheden biedt om een goede band met je klant te onderhouden. Om die reden zal Adfiz in 2017 hier regelmatig aandacht aan. Ook tijdens de afgelopen Nieuwjaarsbijeenkomst stond het onderwerp centraal. Door goede voorlichting kunnen adviseurs gebruik maken van de lusten van (verplichte) nazorg, zonder deze te hoeven ervaren als een last!

WETTELIJKE ZORGPLICHT

Het Burgerlijk Wetboek (artikel 7:401) kent een algemene zorgplicht, waarin wordt bepaald dat een opdrachtnemer de plicht heeft om de zorg in acht te nemen die van een redelijk bekwame en redelijk handelende adviseur verwacht mag worden. Daarnaast bevat de Wft (artikel 4:20) een specifieke bepaling voor de zorgplicht van financieel dienstverleners.

De Wft bepaalt dat een financieel dienstverlener gedurende de looptijd van een overeenkomst aan de consument tijdig alle informatie verstrekt die relevant is voor de overeenkomst. Daarbij kun je denken aan vragen over het gegeven advies, het doorgeven van wijzigingen aan de consument en aan de verzekeraar of het melden van nieuwe regelgeving. Deze nazorg is goed te overzien en kan op relatief eenvoudige wijze worden ingevuld. De wettelijke zorgplicht hoeft dus in de uitvoering geen last te zijn.

BETAALD OF ONBETAALD

Door de aangehaalde KiFiD-uitspraak is in een deel van de markt het idee ontstaan dat de wettelijke zorgplicht gratis moet zijn. Dat lijkt niet juist. KiFiD stelt in deze uitspraak dat er in dit geval geen aparte vergoeding in rekening mocht

worden gebracht. Omdat vooraf geen aparte afspraken zijn gemaakt over de wettelijke nazorg en de vergoeding voor die nazorg, oordeelt KiFiD dat de werkzaamheden in het kader van de wettelijke zorgplicht bij aanvang reeds vergoed zijn. De werkzaamheden worden daarmee dus niet gratis uitgevoerd. Tegelijk sluit de uitspraak niet uit om over nazorg afspraken met je klant te maken.

WIE VOERT DE NAZORG UIT

Iedere klant heeft recht op nazorg. Elke financieel dienstverlener moet daarvoor zorgen. Als er bij de dienstverlening aan een klant meerdere partijen betrokken zijn, is het wel mogelijk om deze nazorg in overleg uit te laten voeren door één van de betrokken partijen. De adviseur kan dus met de verzekeraar afspreken dat de verzekeraar de nazorg voor de betreffende klant voor zijn rekening neemt.

Maar wil je dat wel? Door de wettelijke zorgplicht als een last te beschouwen en bij de verzekeraar te leggen gaan ongemerkt ook de positieve aspecten van de nazorg verloren. Door aandacht te schenken aan de klant en zijn omstandigheden krijgt de klant het gevoel echt klant te zijn en open je voor jezelf commerciële kansen, met of zonder een (betaald) nazorgabonnement! ■

'Door met je klant afspraken over nazorg te maken, blijf je als adviseur in de lead'

