

# Nazorg geeft kopzorg

Willem Pel

Met dank aan:  
mevrouw Dr G.H.M.M. ten Horn, Sylvia Janssen en Dick van Velzen

# Zorgplicht financiële dienstverleners

- ▶ Zorgplicht voorafgaand aan advies
- ▶ Zorgplicht achteraf na bemiddeling (nazorg)
- ▶ Juridisch kader
  - BW
  - Wft
  - AFM
  - Rechtspraak

# Burgerlijk Wetboek

- ▶ Art 7:401
- ▶ De opdrachtnemer moet bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen

# Hoe was het: De Wab

- Uit de memorie van toelichting (1951):
- Elke tussenpersoon, die zijn beroep goed uitoefent, ongeacht of hij al dan niet de premies int of daarvoor verantwoordelijk is, zal al de door hem gesloten verzekeringen regelmatig toetsen aan de werkelijkheid en daartoe de verzekeringnemers bezoeken; zijn taak is voor de belangen van deze verzekeringnemers te waken en zodoende de vertrouwenspositie, die hij behoort in te nemen, te bevestigen en te versterken.

# Wft

- Artikel 1, definities
- *Bemiddelen*
  - c. alle werkzaamheden in de uitoefening van een beroep of bedrijf gericht op het als tussenpersoon tot stand brengen van een verzekering tussen een cliënt en een verzekeraar of op het assisteren bij het beheer en de uitvoering van een verzekering

# Wft

- ▶ Artikel 4: 20 lid 3
- ▶ Gedurende de looptijd van een overeenkomst inzake een financieel product, financiële dienst of nevendienst verstrekt een (.....) financiële dienstverlener de consument of (.....) de cliënt tijdig informatie over:
  - a. wezenlijke wijzigingen in de informatie, bedoeld in het eerste lid, voor zover deze wijzigingen redelijkerwijs relevant zijn voor de consument onderscheidenlijk de cliënt;

# AFM

- ▶ Het belang van deze nazorg is in de visie van de AFM groot
- ▶ .....
- ▶ Nazorg maakt het nl. mogelijk om tijdig in te grijpen als dat nodig is
  - Uit: Leidraad zorgvuldig adviseren over vermogensopbouw, De klant centraal bij financieel dienstverleners, hoofdstuk 7

# Hoge Raad

- *“Een assurantietussenpersoon dient tegenover zijn opdrachtgever de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot mag worden verwacht. Het is zijn taak te waken voor de belangen van de verzekeringnemers bij de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen. Tot deze taak behoort in beginsel ook dat – kort gezegd – de assurantietussenpersoon de verzekeringnemer tijdig opmerkzaam maakt op de gevolgen die hem bekend geworden feiten voor de dekking van de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen kunnen hebben.”*

HR 10-1-2003, NJ 2003/375 (Octant/Brals)

# Bijzondere zorgplicht en beleggen

- Deze zorgplicht – die naar zijn aard tot strekking heeft de cliënt te **beschermen tegen het gevaar van eigen lichtvaardigheid of gebrek aan inzicht**, zodat, indien dat gevaar zich verwezenlijkt, (.....) fouten van de cliënt die uit die lichtvaardigheid of dat gebrek aan inzicht voortkomen in beginsel minder zwaar wegen dan fouten van de bank (....) – vloeit voort uit hetgeen **de eisen van redelijkheid en billijkheid**, naar de aard van de contractuele verhouding tussen een bank en haar particuliere cliënten, meebrengen.
- HR 11 juli 2003, AF7419

# Hof Den Bosch

- Nu Rabobank er voor heeft gekozen dat haar werknemer [Y.] minimaal een keer per jaar bij [X.] vof op bezoek ging en dit een zeer langdurige werkrelatie betrof en Rabobank voorts kort gezegd de huisbankier van dit bedrijf was, had Rabobank er in redelijkheid ook rekening mee moeten houden dat er bij [X.] vof het vertrouwen kon ontstaan dat [Y.] ook van bepaalde feitelijke situaties op het bedrijf van [X.] vof op de hoogte was.
- Gerechtshof 's-Hertogenbosch 11-1-2011, LJN: BP3896

# Totaal relatie verplicht extra

- ▶ [Y.] bezocht immers gedurende zeer vele jaren het bedrijf van [X.] vof in zijn hoedanigheid van werknemer van Rabobank als assurantietussenpersoon en maakte bij die gelegenheid telkens een wandeling door het bedrijf en sprak met de vennoten over het bedrijf.
- ▶ [X.] vof heeft voorts onbetwist aangevoerd dat Rabobank als bancaire en financieringsrelatie beschikte over de jaarstukken van [X.] vof en dat uit die jaarstukken ook blijkt dat er voorraden zaad in het bedrijf aanwezig waren. Ook hieruit had Rabobank naar het oordeel van het hof op kunnen maken dat er een voorraad zaden van enige omvang op het bedrijf aanwezig was; daarbij is niet zonder meer relevant dat Rabobank deze jaarstukken mogelijk niet in haar hoedanigheid van assurantietussenpersoon in haar bezit had, maar als huisbankier van het bedrijf.

# Het kan om veel geld gaan!

- ▶ 4.12 Het voorgaande betekent dat Rabobank als schadevergoeding aan [X.] vof dient te betalen een bedrag van € 44.916,13 + €24.145,53 + € 184.591,00 + € 34.515,00 + € 8.680,00, derhalve €296.847,66, vermeerderd met de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 10 oktober 2005.

# Nazorg

- ▶ Verzekering is doorlopende dienst
- ▶ Advies is aflopende dienst
- ▶ Bemiddeling is, gezien definitie Wft, toch doorlopend, inclusief (beperkte?) nazorg
- ▶ Als er voor nazorg wordt betaald (doorloop provisie of abonnement) of is betaald (afsluit provisie die gezien omvang ook nazorg omvat) mag cliënt die ook onbeperkt verwachten

# Wanneer nazorg

- ▶ Schade
  - Begeleiden cliënt bij claim
  - Zelf namens verzekeraar schade regelen
- ▶ Wijziging
  - De verzekering (let op: Wft 4:99)
  - Wet- en regelgeving
  - Persoonlijke omstandigheden cliënt

# Wat mag cliënt verwachten?

- Afgesproken niveau van nazorg
  - Inhoud dienstverleningsdocument, dienstenwijzer, cliëntenovereenkomst, service abonnement
- Redelijke verwachtingen
  - Onduidelijke teksten: uitleg contra proferentem
  - Zijn er verwachtingen gewekt? (nog oude Gidi teksten op de website)
  - Is er betaald?
  - Is er een bijzondere (totaal)relatie?

# Even terug naar Gidi

- Door middel van de periodieke contacten die tussen u en ons plaatsvinden, spannen wij ons in om te zorgen dat uw verzekeringspakket zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden.
- Wanneer zich in de sociale of fiscale wetgeving relevante veranderingen van algemene aard voordoen, informeren wij onze relaties over deze wijzigingen.

# Uitsluiten van nazorg

- Kan m.i. niet als er al voor betaald is
- Bij werken op fee basis ondubbelzinnig aangeven waarop de fee betrekking heeft en waarop niet (abonnementen, fixed fee en uren schrijven)
- Altijd adviseren om als cliënt wel voor nazorg te kiezen en dit ook bevestigen
- Indien cliënt niet (op dat moment) voor nazorg kiest dat bevestigen met het aanbod dat cliënt op zijn keuze kan terugkomen

# Algemene voorwaarden

- Wel of geen nazorg verlenen is een kernbeding dus kan het overeengekomen worden bij het aangaan van een relatie/ het aannemen van een opdracht
- Exoneraties in algemene voorwaarden zullen jegens particuliere cliënten al snel vermoed worden onredelijk bezwarend te zijn en daardoor vernietigbaar (BW 6:237-f)

# Een voorbeeld van een dienstverleningsdocument

- Om ook na het afsluiten verzekerd te zijn van ondersteuning zal bij een onderhoudsgesprek een bedrag aan kosten worden gevraagd. Wij werken niet met een serviceabonnement, omdat de verplichtingen die dit wederzijds schept voor u te hoge kosten met zich meebrengt en wij relatief veel onnodig werk in uw dossier moeten stoppen om ons aan de urenafpraak te kunnen houden.
- Het onderhoudsgesprek kan een initiatief zijn uwerzijds bij bijvoorbeeld vragen of wijzigingen. Wij kunnen ook bellen voor een afspraak als er belangrijke wijzigingen zijn waarbij wij het belangrijk vinden u daarvan in kennis te stellen.
- Als u kiest voor beloning op basis van provisie kunnen wij u 10 jaar lang dienstverlening verschaffen over zaken met betrekking tot het door ons bemiddelde product.
- Eventuele handelingen in verband met veranderingen in de huidige situatie, zoals poliswijzigingen, ontslag uit hoofdelijke aansprakelijkheid etc. worden bij u in rekening gebracht op basis van een van te voren afgesproken bedrag.

# Een ander dienstverleningsdocument

- **Nazorg**
- Ook nadat u via onze bemiddeling financiële producten heeft aangeschaft, blijven wij u begeleiden met onze advisering. Dat kan bijvoorbeeld gaan over (eventuele) aanpassing van het product vanwege gewijzigde omstandigheden (chtscheiding, verhuizing, wijzigen van geldlening etc.).
- Over betaling hiervoor wordt niets gezegd. In provisie of adviesfee inbegrepen?

# Discussiepunten

- ▶ Helpt van kantoren wil nazorgkeuze aan de cliënt laten (*onderzoek D&O april 2011*)
- ▶ Gaat u nazorg facultatief aanbieden?
- ▶ Ook voor bestaande cliënten waarvoor provisie is ontvangen?
- ▶ Maakt u verschil tussen schade en leven?
- ▶ Kan een cliënt nazorg alleen via een serviceabonnement afnemen?

# Literatuur



**Zorgplicht loont! Praktijkgids over  
zorgplicht en beloning  
Drs. S. Janssen en Mr. I. van Velzen  
Uitgave NIBESVV Beursbengel reeks**