



NIBESVV

Nederlands Instituut voor het Bank-,
Verzekerings- en Effectenbedrijf

Zorgplicht is leuker als u denkt

2010

Dik van Velzen

Voorbeeld

- U hebt 5 jaar geleden een AOV verkocht aan een van uw klanten.
- Verzekerde jaarrente geïndexeerd.
- Wanneer hebt u voor het laatst jaarcijfers opgevraagd?
 - Stel nu eens dat u dat niet hebt gedaan ...
- Wat is er met uw zorgplicht aan de hand?
 - Wft
 - BW

Het programma

Kort en saai en onvermijdelijk:

- Het theoretisch kader

Naadloos gevolgd door:

- Wat betekent dat in de praktijk?

Zorgplicht

- Wft:
 - algemene normen met het oog op het algemeen belang
 - Overheid (AFM) houdt toezicht
 - Te vergelijken met de verkeersregels
 - Sommige daarvan vindt u misschien soms ook onzinnig

- BW:
 - zorgplicht in het individuele geval
 - De klant moet zelf initiatief nemen
 - Wanneer doet de klant dat?
 - De ‘verkeersregels’ zijn dan mede bepalend voor de uitkomst

Zorgplicht in de Wft

- Op wie toepasselijk?
 - Elke financiële dienstverlener
 - Uitzonderingen: herverzekering en grote risico's

- Grote risico's zijn niet altijd grote risico's!
 - Transport: casco schepen/materieel, goederen, luchtvaart.
 - Krediet en borgtocht
 - Brand, motorrijtuigen en aansprakelijkheid, zaakschade maar alleen voor bedrijven/klanten met (2 van de 3 volgende):
 - Balanstotaal > € 6.200.000
 - Omzet > € 12.800.000
 - Gemiddeld aantal medewerkers > 250

Wat behelst zorgplicht Wft?

- Heel kort:

- Informeren **moet**
 - Geldt voor aanbieder en tussenpersoon

- Adviseren **mag**
 - Maar wordt verondersteld bij de bemiddelaar.
 - Wft werkt adviesregels NIET uit, behalve bij

Wat behelst zorgplicht Wft?

- Algemeen
 - Informatieplicht voor alle producten/diensten
- Bijzondere adviesplicht
 - Complexe producten
 - Inkomensverzekeringen
 - Samengestelde producten met één van bovenstaande
 - Uitzondering: *execution only*
- Extra bijzondere adviesplicht: MIFiD (Nationaal regiem)
 - Beleggingsadvies in beleggingsfondsen
 - Ontvangen/doorgeven koop/verkooporders in beleggingsfondsen

Bijzondere adviesplicht

- Bijzonder adviesplicht omvat:
 - Klantanalyse
 - Financiële positie
 - Kennis
 - Ervaring
 - Doelstellingen
 - Risicobereidheid
 - Advies aantoonbaar afgestemd op klantanalyse
 - Advies aantoonbaar uitgelegd aan klant

En dan ook nog (Wft)

- Klantcontacten moet vakbekwaam zijn
- Integriteitsnorm
- Klachtenafhandeling

Het uitstralen van vertrouwen en integriteit ...

is een kerncompetentie

van elke geslaagde leugenaar.



Wie en wat screenen op integriteit?

- Managers en medewerkers
 - Ook externe medewerkers: experts e.d.
- Relaties (verzekeraars en tussenpersonen)
- Klanten

- Interne procedures inzake naleving (*compliance*) van:
 - wet- en regelgeving
 - eigen normen, gedragsregels e.d.

Integriteitsschaal (interne en externe medewerkers en intermediair)

Mate
van
integriteit



1

Mate van vakkennis

1. Onbetrouwbaar, valt snel door de mand

Integriteitsschaal

(interne en externe medewerkers en intermediair)

Mate
van
integriteit



Mate van vakkennis

1. Onbetrouwbaar, valt snel door de mand
2. Reuze betrouwbaar, veroorzaakt schade in alle onschuld

Integriteitsschaal

(interne en externe medewerkers en intermediair)

Mate
van
integriteit



Mate van vakkennis

1. Onbetrouwbaar, valt snel door de mand
2. Reuze betrouwbaar, veroorzaakt schade in alle onschuld
3. De ideale financiële dienstverlener

Integriteitsschaal

(interne en externe medewerkers en intermediair)

Mate
van
integriteit



Mate van vakkennis

1. Onbetrouwbaar, valt snel door de mand
2. Reuze betrouwbaar, veroorzaakt schade in alle onschuld
3. De ideale financiële dienstverlener
4. Naait u tot uw volle tevredenheid ...

De Wft-zorgplicht samengevat

- Grote risico's
 - In het geheel géén Wft-zorgplicht

- Alle andere producten
 - Altijd zorgplicht, maar ...

- Voor niet complexe/impactvolle producten
 - Géén uitgewerkte Wft-adviesregels

- Voor complexe/impactvolle producten
 - Wel uitgewerkte Wft-adviesregels (tenzij 'execution only')

Consequenties

- Iedereen maakt fouten.
- Als de overheid het ziet, dan kun je een boete krijgen (Wft-zorgplicht).
- Ook als de overheid het niet ziet, kun je schade veroorzaken. Zelfs als je geen formele verkeersregel overtreedt! (BW-zorgplicht).



- Open norm: **de redelijk bekwame en redelijk handelende beroepsgenoot.**
 - Aangescherpt met de eigen presentatie
 - De ‘financieel specialist op alle gebieden’ loopt extra risico’s
- Burgerlijke rechter kent de Wft-eisen:
 - Vakbekwaamheid
 - Integriteit
- Uitgangspunt burgerlijke rechter:
 - De professionele partij heeft dossierplicht

- Uw dienstverlening
 - Hoe presenteert u zich aan uw klant (specialist in alle financiële diensten?)?
 - Waar laat u uw klant voor betalen?

- U weet/begrijpt/maakt kenbaar:
 - Welke informatie voor de klant van belang is
 - Welke informatie voor de verzekeraar van belang is
 - Welke informatie eerder gegeven adviezen/gesloten producten beïnvloedt.

- (Moet u evt. eerdere adviezen/producten wel paraat hebben.)

Voorbeeld 1

- U hebt 5 jaar geleden een schade-AOV verkocht aan een van uw klanten.
- Verzekerde jaarrente geïndexeerd.
- Wanneer hebt u voor het laatst jaarcijfers opgevraagd?
 - Stel nu eens dat u dat niet hebt gedaan ...
- Wat is er met uw zorgplicht aan de hand?
 - Wft
 - BW

Consequenties

- Wft
 - AOV valt onder adviesregels!
 - Incidentele of structurele fout?
 - Normoverdragend gesprek AFM

- BW
 - Welke schade heeft de klant?
 - Te weinig premie betaald? Of juist teveel?
 - Lagere schade-uitkering?

Voorbeeld 2

- Uw klant heeft alle aansprakelijkheidsverzekeringen bij u lopen (AVB + WAM).

- Hebt u de rechtspraak gevolgd?
 - inzake werkgeversaansprakelijkheid en zorgplicht werkgever (7:658 BW, 7:611 BW en 6:248 BW).
 - Inzake samenloop en gat er tussen?

- Stel nu eens dat de dekking niet is, zoals zou moeten ...?
 - Hebt u gewaarschuwd?
 - Kunt u dat aantonen?

Voorbeeld 3

Klant sluit inboedelverzekering

1. Moet u een productfolder ter beschikking stellen?
2. Maakt u die zelf?
3. Na 2 jaar komt er een uitgebreidere verzekering op de markt: moet u de klant informeren?
4. Wat zijn de consequenties als het mis gaat?

Hoe los je dat nu op?

- Hoe zat het ook al weer??

Wft informatieplicht

- Welke informatie tijdens looptijd?
 - ‘Redelijkerwijs relevante wijzigingen voor de klant’
 - Moet ‘tijdig’ worden verstrekt
- Hoe organiseer je dat?
 1. Selectie relevante info (incl. oplossingen)
 2. Selectie relevante klantgroepen
 3. Die bij elkaar brengen
 4. En dat vastleggen, agenderen, rappeleren.

Schadezorgplicht

- Maak een schade-adviesprocedure
 - Ook voor tijdens de looptijd!

- Ken uw klant-principe
 - Productklant of totaalklant?
 - Inventarisatieformulier?
 - Periodieke controle op juistheid?

- Biedt standaard productfolders aan
 - Als de klant die niet wil ...
 - ... kan hij u later niet verwijten die niet gehad te hebben

Eigen verantwoordelijkheid klant

- Dienstenwijzer!
 - Of toch maar dienstenovereenkomst?
 - Vrijtekeningsbeding?

- Klant moet keuzes maken
 - U bent adviseur ... en adviezen hoeven niet opgevolgd te worden
 - Zorg wel dat klant keuzes kan maken

- Leg vast:
 - Wat uw advies was
 - Ook (juist) als klant daarvan afwijkt

Voorbeeld 4

- Frits en Elly willen een hypotheek bij u. Het past allemaal net binnen de inkomenssituatie. Maar u ziet ook dat Elly zwanger is. Na de bevalling wil zij nog maar 50% werken en Frits wil dan naar 4 dagen gaan.
- En wat doet u?

De ondergrens

- Als professionele dienstverlener moet u wel eens nee durven zeggen!
 - Doe niet wat niet mag/kan/hoort
 - Ook niet als de klant aandringt.

- Bewaar (bewaak) altijd uw integriteit.

Voorbeeld 5

- Klant heeft twee bedrijfsgebouwen. Door samenvoeging activiteiten in één gebouw worden verzekerde sommen op inhoud aangepast.
- 5 maanden later aanzienlijke schade aan het leegstaande gebouw; verzekeraar wijst claim af.

Vragen:

- Welke actie heeft tp ondernomen?
- Wat is vastgelegd?

Voorbeeld 6

- Inkomensverzekering voor niet-Nederlandssprekende klant. Tp vult op aanvraagformulier niet in dat linkerhand gedeeltelijk geamputeerd is.
- Na 5 jaar claim wegens pijn in hand.
- Verzekeraars wijst af en neemt alsnog een polisuitsluiting terzake op.
- Klant stelt tp aansprakelijk wegens schending zorgplicht.
- Wat vindt u?

Voorbeeld 7

- Klant (groot bedrijf) heeft verzuimverzekering. Meldt begin 2008 aan tussenpersoon dat claim over 2007 volgt. Tp informeert verzekeraar.
- Volgens polis moet accountantsverklaring uiterlijk per 1-7 volgend jaar zijn ingediend op straffe van verlies van dekking.
- Ondanks tijdige rappellen van tp stuurt klant medio september pas de accountantsverklaring.
- Verzekeraar weigert claim in behandeling te nemen.
- Wat had tp moeten/kunnen doen?
- Wat was er gebeurd als de klant in 2011 tegen een andere tp aanloopt?

Execution only

- *Execution only* is een Wft-begrip
 - Bij AFM komt u daarmee weg
- *Execution only* is geen BW-begrip
 - Hoge Raad: ‘als het gaat om eigengereide en moeilijk te overtuigen cliënten zijn waarschuwingen niet toereikend om iedere aansprakelijkheid af te wenden’.
- Bovendien: wat staat er op uw visitekaartje?
 - ‘adviseur’?
 - ... is *execution only* dan nog geloofwaardig?

- Feiten en omstandigheden die u kent zijn niet vrijblijvend.
 - Tweerichtingsverkeer!

- Maar feiten en omstandigheden die u niet kunt kennen/hoeft te kennen, zijn niet voor uw rekening.

- Mondelinge adviezen: prima, maar ...
 - Leg schriftelijk vast (in elk geval in dossier)
 - Bevestig schriftelijk aan klant
 - Als van klant actie wordt gevraagd: ook rappelleren.

- Uw vragen?