

Onbetaalde zorgplicht?

Dik van Velzen

22-11-2016



Onbetaalde zorgplicht?

- De aanleiding
- De oorzaak
- De driehoeksverhouding
- Wat bepaalt de Wft?
- Wat spreekt u met uw klant af?
- Waar liggen uw kansen?

De aanleiding

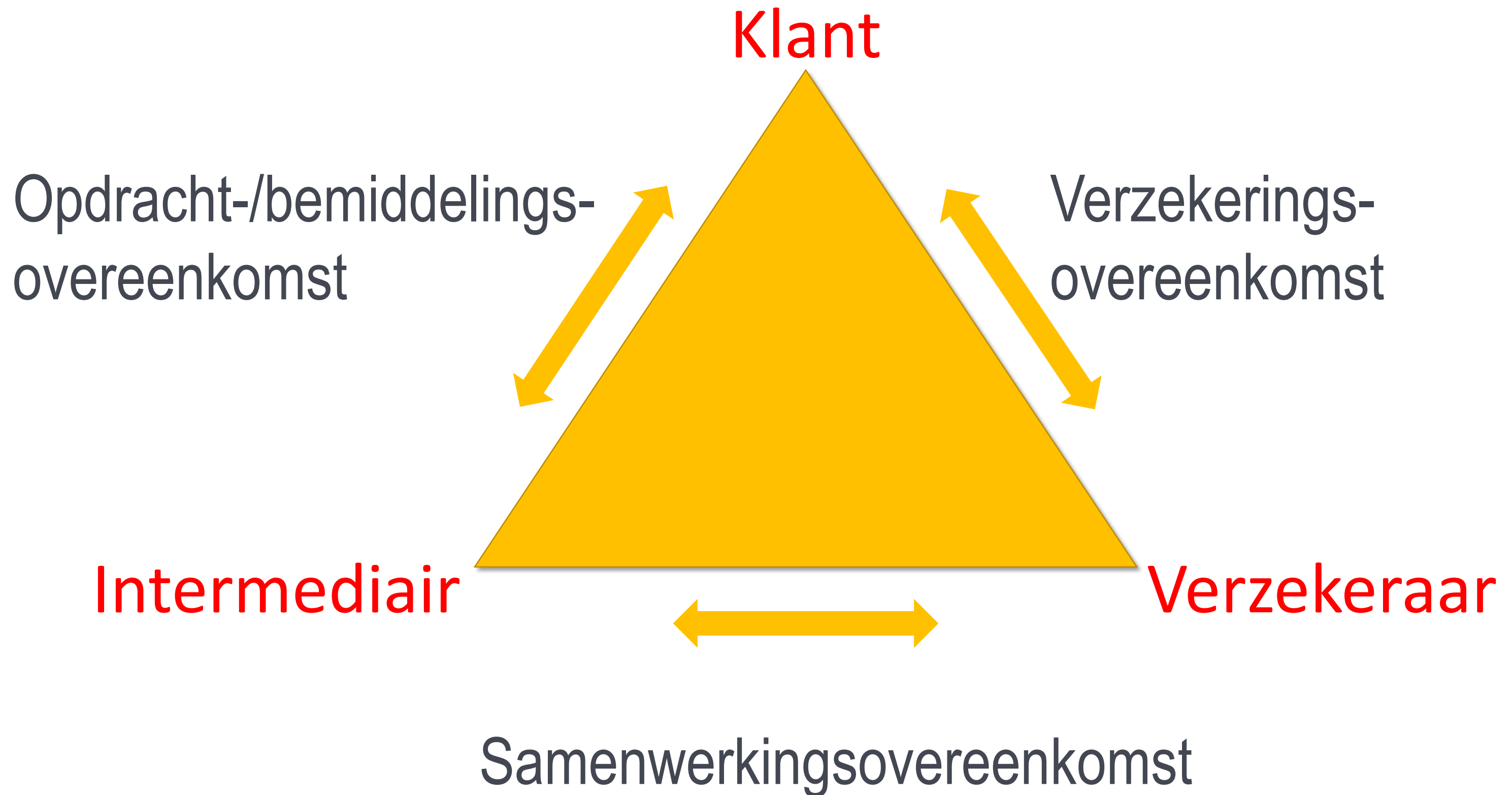
- Een uitspraak van het Kifid
 - De Wft-zorgplicht tijdens de looptijd blijft bij de bemiddelaar.
 - Publiekrechtelijke zorgplichten mag je niet wegcontracteren.
 - Oók als de klant geen onderhoudscontract wil.

- Betekent dat ‘gratis dienstverlening’?

De oorzaak

- Het provisieverbod heeft niet-voorziene gevolgen.
 - De adviseur/bemiddelaar maakt afspraken over zijn dienstverlening.
 - Die kunnen nu anders zijn dan vroeger.
 - Bij schadeverzekeringen speelt dat nauwelijks.
 - Maar bij provisieverbodproducten speelt dat volop.

De driehoeksverhouding



Gelijke looptijden?

- De samenwerkingsovereenkomst geldt voor onbepaalde tijd.
- De verzekeringsovereenkomst kent een afgesproken looptijd.
- De advies-/bemiddelingsovereenkomst:
 - Begint eerder dan de verzekeringsovereenkomst.
 - Maar loopt niet per se door tijdens de verzekeringsovereenkomst.
 - Want: wat wil de klant? Oftewel: waarvoor wil de klant betalen?
 - En wat wilt u?

Wat betekent dat?

- Advies en bemiddelingsdiensten zijn nooit 'gratis'.
- Ook niet tijdens de looptijd.
- Maar de klant was dat wel gewend.

- Dus:
 - Stel uw eigen beleid vast.
 - Maak daarover duidelijke afspraken met de klant.

De Wft-zorgplicht tijdens de looptijd

➤ Een beperkte informatieplicht

- Informatie over 'wezenlijke wijzigingen' voor de klant.
- Mag gestandaardiseerd worden aangeboden (standaardbrief, e-mailnieuwsbrief).
- Géén adviesplicht of verplichting om die informatie toe te spitsen op klantsituatie.

Op wie rust die informatieplicht?

- Op de aanbieder van het financiële product.
 - Bij verzekering: op de verzekeraar.
- Maar als er een bemiddelaar is, rust die plicht op de bemiddelaar.
- Dan moet er dus wel een bemiddelaar zijn.
- Als er geen bemiddelaar (meer) is, ligt de plicht weer bij de aanbieder.

Wat spreekt u met uw klant af?

- Dienstverlening aan uw klanten is uw kernactiviteit.
- U biedt graag méér dienstverlening dan de Wft vereist.
 - Gerichte (persoonlijke) informatie
 - Advies tijdens de looptijd
 - Verdere dienstverlening.
- Daarvoor geldt de advies- en bemiddelingsovereenkomst

Advies- en bemiddelingsovereenkomst

- Welke dienstverlening spreekt u af?
 - Bij aanvang
 - Tijdens de looptijd.
- Wat betaalt de klant daarvoor?
 - Bij aanvang
 - Tijdens de looptijd.

Waar moet u op letten?

- De klant is gewend aan (gratis?) 'dienstverlening tijdens de looptijd'.
 - Dat heet: 'gerechtvaardigde verwachtingen'.
- Dat betekent:
 - Spreek uw dienstverlening duidelijk af. Zeker bij provisieverbodproducten.
 - Wel service-abonnement: prima.
 - Geen service-abonnement (meer): wilt u dan wel bemiddelaar blijven?

Bemiddelaar blijven?

➤ Dan houdt u de Wft-informatieplicht.

➤ Overwegingen:

- Die plicht stelt niet zo veel voor.
 - Gestandaardiseerde informatie
 - Brief of e-mail
 - Géén adviesplicht
- U houdt het klantcontact
- Komt de klant toch advies vragen: dan kunt u een beloning afspreken.

Géén bemiddelaar blijven?

- Spreek dat duidelijk en schriftelijk met de klant af.
 - En met de verzekeraar (aanbieder).
- U hebt (bij verzekeringen) een portefeuillerecht.
 - Daar gaat de verzekeraar ook van uit.
 - Bent u geen bemiddelaar tijdens de looptijd?
 - Informeer dan de verzekeraar.
 - Die moet weten dat hij de Wft-informatieplicht ‘terug’ heeft.

Geen bemiddelaar blijven? (2)

- ‘De verzekeraar neemt de post niet terug’.
- **Portefeuillerecht is géén portefeuilleplicht!**
- Wat zegt de samenwerkingsovereenkomst?
 - Die bepaalt of u tijdens de looptijd ‘bemiddelaar’ moet blijven.
 - Met als gevolg: de beperkte Wft-informatieplicht.

De beperkte Wft-informatieplicht

- De Wft-informatieplicht is aan het product van de aanbieder gekoppeld.
 - Bij die overeenkomst bent u géén partij!
 - De prijs voor die plicht zit in het product (bijv. in de premie).
 - Het is niet redelijk dat de verzekeraar eist dat u dat doet, zonder dat u daarvoor betaald wordt.
 - En de verzekeraar mág daar niet voor betalen.

Waar liggen uw kansen?

- Dienstverlening is uw 'handel'.
- Dienstverlening tijdens de looptijd is nuttig en 'het geld waard'.
- Of u uw klanten wilt binden met 'gratis standaardinformatie' is aan u.
 - Maar spreek duidelijk af waartoe u verplicht bent.

Vragen?