

Bij veel adviseurs bestaat nog altijd onduidelijkheid over de inhoud van de verplichte wettelijke nazorg en welke partij in de keten hiervoor verantwoordelijk is. Deze vragen worden extra relevant op het moment dat klanten aangeven de adviseur niet te willen blijven betalen voor zijn werkzaamheden. Juist de nazorg biedt mogelijkheden om een goede band met je klant te krijgen en te houden. Hoog tijd dus dat hierover duidelijkheid komt.

Verdeling van zorgplicht

Een deel van de wettelijke zorgplicht betreft het tijdig verstrekken van relevante informatie aan klanten gedurende de looptijd van een product of dienst (art. 4:20 lid 3 Wft). Daarbij kun je denken aan vragen over het gegeven advies, het doorgeven van productwijzigingen aan de consument en aan de verzekeraar, of het melden van nieuwe regelgeving.

In artikel 4:21 Wft wordt uitdrukkelijk bepaald dat deze verplichting rust op de bemiddelaar. De gedachte daarbij is dat de bemiddelaar als eerste contact heeft met de klant en deze ook bijstaat bij de totstandkoming van een overeenkomst voor de afname van een financieel product. Daar komt bij dat een aanbieder bij het afsluiten van het product vaak geen direct contact met de klant heeft, waardoor deze lastig aan de verplichting zou kunnen voldoen.

Maar geldt dit ook tijdens de looptijd van het product? Gedurende de looptijd hebben zowel de aanbieder als de bemiddelaar een band met de klant; de een voor het product, de ander voor de dienstverlening. Verder is de bemiddelaar afhankelijk van informatie van de aanbieder om de klant goed te kunnen informeren.

OVERDRACHT IS MOGELIJK

De wet laat ruimte om de verplichting tot het verstrekken van informatie aan de klant zodanig te verdelen dat deze gedurende de looptijd kan worden overgedragen aan de aanbieder. De partijen moeten dat dan wel overeenkomen. De afspraken over de verdeling van de zorgplicht kunnen in de samenwerkingsovereenkomst of in een brief worden vastgelegd.

Er zijn omstandigheden denkbaar waarbij een gedeeltelijke overdracht van de zorgplicht van de bemiddelaar aan de aanbieder logisch lijkt. Het belangrijkste voorbeeld betreft een klant die

‘Gedeeltelijke overdracht zorgplicht van bemiddelaar naar aanbieder kan logisch zijn’



aangeeft niet langer voor de dienstverlening van de bemiddelaar te willen betalen. In dergelijke gevallen zou de bemiddelaar de aanbieder moeten kunnen melden dat deze de zorgplicht voor wat betreft informatie over het product of over relevante wettelijke wijzigingen overneemt.

EN NU?

In het referentemodel SWO – de door diverse branchepartijen opgestelde standaard – is opgenomen dat de bemiddelaar verplicht is om de klant tijdig te informeren over relevante wijzigingen, maar ook dat deze verplichting kan worden overgedragen aan de aanbieder. Wanneer de klant aangeeft geen gebruik te willen maken van het aanbod voor doorlopende dienstverlening van zijn adviseur kan het wenselijk zijn dat de aanbieder de verplichting op zich neemt. Adfiz stelt een model(brief) aan adviseurs ter beschikking, waarmee de verdeling van de zorgplicht kan worden vastgelegd (zie www.adfiz.nl/ledenvoordelen). Bovendien zal zij het gesprek hierover aangaan als aanbieders niet meewerken. ■

Deze bijdrage wordt u aangeboden door Adfiz