



# Mini seminar Zorgplicht 7 november 2018



# Martin Holleman

Adviseur public affairs en beleid

**Meer waarde met Adfz**

Belangenbehartiging

Kennis

Kwaliteit

# Agenda

1. Zorgplicht: hoe zat het ook alweer?
2. Kifid-uitspraak 30 mei 2018 (2018-339)
3. Welke stappen kun je nemen?
4. Zorgplicht issues-voorkomen

# 1. Zorgplicht - hoe zat het ook alweer?

Adviseur is gebonden aan twee 'soorten' zorgplicht:

1. Wft-zorgplicht
2. Burgerlijk wetboek



# Zorgplicht Wft

U moet de klant tijdens de looptijd van de overeenkomst **tijdig** informeren over relevante **wezenlijke wijzigingen** in de informatie die u bij uw bemiddeling en advisering aan de klant heeft verstrekt om het product te beoordelen



## Wat zijn wezenlijke wijzigingen?

Onder wezenlijke wijzigingen van de informatie vallen:

- voor de klant relevante wijzigingen in de productinformatie, zoals de productvoorwaarden;
- voor de klant relevante wijzigingen in wet- en regelgeving die betrekking hebben op zijn verzekering of hypotheek.

# Zorgplicht burgerlijk wetboek

- Er zijn expliciete afspraken gemaakt met de klant
  - dan moet u de toegezegde diensten geleverd worden.
- Er zijn geen expliciete afspraken gemaakt met de klant
  - dan moet u zich richting de klant zorgvuldig gedragen, zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot mag worden verwacht.



## 2. Kifid-uitspraak 30 mei 2018

De feiten: wat weten we?

### ORV afgesloten op 1 september 2004

- Verzekerd kapitaal: € 160.000
- Premie: € 78,00 p/m
- Einddatum: 1 september 2026 (looptijd 22 jaar)

### Omzetting ORV per 1 mei 2017

- Verzekerd kapitaal: € 160.000
- Premie: € 10,00 p/m
- (zonder winstdeling à € 2.412,99 -> € 35,00 p/m)
- Einddatum: 1 september 2026



## 2. Kifid-uitspraak 30 mei 2018

De feiten: wat weten we?

### Acties adviseur

- Meerdere algemene mailingbrieven over verlaging maandlasten
- Telefonisch contact in december 2009 en juni 2011
- Na opvragen offerte door klant ORV kosteloos overgesloten door adviseur



*Wat weten we niet...?*

## 2. Kifid-uitspraak 30 mei 2018

### De feiten: wat weten we **niet**?

- Gemaakte afspraken bij afsluiten
- Hoogte provisie
- Inhoud van de telefoongesprekken in 2009 en 2011
- Wanneer werd klant zelf bekend met gedaalde ORV-premies?
- ...



## 2. Kifid-uitspraak 30 mei 2018

Er zijn twee (bestaande) uitgangspunten leidend

“de Adviseur is...tegenover zijn opdrachtgevers verplicht om bij zijn werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon verwacht mag worden. Het is zijn taak daarbij te waken voor de belangen van de verzekeringnemers bij de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen” (overweging 4.1)

“Een assurantietussenpersoon heeft de verplichting om periodiek aandacht te besteden aan de verzekeringen die hij in zijn portefeuille heeft. De omvang van die verplichting is afhankelijk van wat partijen daarover zijn overeengekomen en van de omstandigheden van het geval, zoals de aard van de verzekering en de omvang van de provisie die voor het beheer van de verzekering wordt ontvangen” (overweging 4.2)

## 2. Kifid-uitspraak 30 mei 2018

### Beoordeling

Centrale vraag:

“mocht van de adviseur worden verwacht dat hij periodiek, althans op enig moment, met de consument contact opnam om te onderzoeken of de verzekering als gevolg van premiewijzigingen aanpassingen behoefde?”

Antwoord: JA!

*Heeft de adviseur dit voldoende mate gedaan?*

## 2. Kifid-uitspraak 30 mei 2018

### Beoordeling

Het versturen van een algemene mailing over verlaging van maandlasten is onvoldoende.

Van de adviseur mocht worden verwacht dat hij de consument attendeerde op herhaaldelijke premiedalingen bij ORV's.

*Waarom is deze uitspraak niet algemeen toepasbaar?*

## 2. Kifid-uitspraak 30 mei 2018

Er zijn twee (bestaande) uitgangspunten leidend

“de Adviseur is...tegenover zijn opdrachtgevers verplicht om bij zijn werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon verwacht mag worden. Het is zijn taak daarbij te waken voor de belangen van de verzekeringnemers bij de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen” (overweging 4.1)

“Een assurantietussenpersoon heeft de verplichting om periodiek aandacht te besteden aan de verzekeringen die hij in zijn portefeuille heeft. De omvang van die verplichting is afhankelijk van wat partijen daarover zijn overeengekomen en van de omstandigheden van het geval, zoals de aard van de verzekering en de omvang van de provisie die voor het beheer van de verzekering wordt ontvangen” (overweging 4.2)

*Welke conclusies kunnen we wel trekken?*

## 2. Kifid-uitspraak 30 mei 2018

### Conclusies

1. Beperk de rechterlijke toetsing, maak afspraken
2. Attendeer je klanten regelmatig op productniveau
3. Omvang informatieplicht is mede afhankelijk van (hoogte) beloning

*Hoe kan ik deze conclusies in de praktijk inzetten?*

# 3. Welke stappen kun je nemen?

Stel dat je nog niet voldoende hebt gedaan...

1. Attendeer alle klanten met een ORV op de gedaalde premies
2. Inventariseer welke klanten het meest kunnen besparen
  - Resterende looptijd
  - Hoogte kapitaal
  - Geboortedatum verzekerde
  - Hoogte premie
3. Informeer klanten met een grote besparingskans persoonlijk

# 3. Welke stappen kun je nemen?

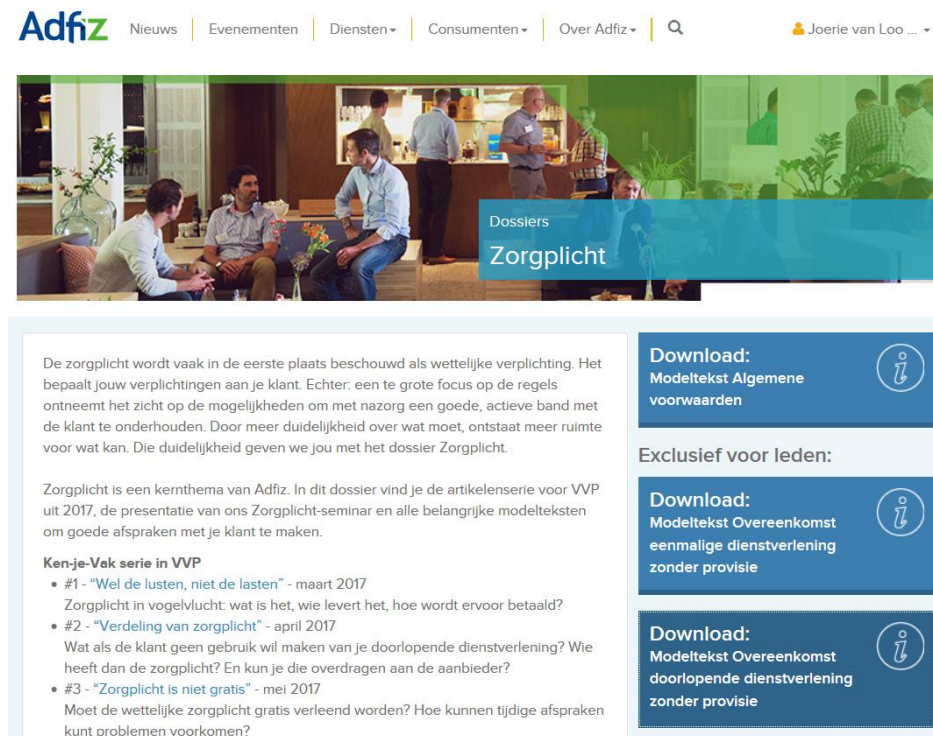
Stel dat je nog niet voldoende hebt gedaan...

4. Maak voor het oversluiten duidelijke afspraken over de vergoeding voor adviseren/bemiddelen
5. Maak na het oversluiten duidelijke afspraken over het beheer
6. Houd hierbij rekening met specifieke omstandigheden



# 4. Zorgplicht issues voorkomen

1. Maak afspraken met de klant en leg ze vast
2. Zorg dat je je portefeuille goed in beeld hebt
3. Stem je dienstverlening af op de beloning (en andersom)



**Adfiz** Nieuws | Evenementen | Diensten | Consumenten | Over Adfiz | 🔍 Joerie van Loo ...

Dossiers  
**Zorgplicht**

De zorgplicht wordt vaak in de eerste plaats beschouwd als wettelijke verplichting. Het bepaalt jouw verplichtingen aan je klant. Echter: een te grote focus op de regels ontnemt het zicht op de mogelijkheden om met nazorg een goede, actieve band met de klant te onderhouden. Door meer duidelijkheid over wat moet, ontstaat meer ruimte voor wat kan. Die duidelijkheid geven we jou met het dossier Zorgplicht.

Zorgplicht is een kernthema van Adfiz. In dit dossier vind je de artikelenserie voor VVP uit 2017, de presentatie van ons Zorgplicht-seminar en alle belangrijke modelteksten om goede afspraken met je klant te maken.

**Ken-je-Vak serie in VVP**

- #1 - "Wel de lusten, niet de lasten" - maart 2017  
Zorgplicht in vogelvlucht: wat is het, wie levert het, hoe wordt ervoor betaald?
- #2 - "Verdeling van zorgplicht" - april 2017  
Wat als de klant geen gebruik wil maken van je doorlopende dienstverlening? Wie heeft dan de zorgplicht? En kun je die overdragen aan de aanbieder?
- #3 - "Zorgplicht is niet gratis" - mei 2017  
Moet de wettelijke zorgplicht gratis verleend worden? Hoe kunnen tijdsde afspraken kunt problemen voorkomen?

**Download:**  
Modeltekst Algemene voorwaarden

**Exclusief voor leden:**

**Download:**  
Modeltekst Overeenkomst eenmalige dienstverlening zonder provisie

**Download:**  
Modeltekst Overeenkomst doorlopende dienstverlening zonder provisie

# Dienstverlening vastleggen -> eenmalige dienst

## Algemene voorwaarden

In de algemene voorwaarden kom je overeen welke algemene afspraken over je dienstverlening je maakt met al je klanten.

## Overeenkomst van opdracht/ opdrachtbevestiging

Met de opdrachtbevestiging kom je overeen welke specifieke afspraken over je dienstverlening je maakt met een klant



# Dienstverlening vastleggen -> doorlopende dienst

## *Algemene voorwaarden*

In de algemene voorwaarden kom je overeen welke algemene afspraken over je dienstverlening je maakt met al je klanten.

## *Overeenkomst van opdracht / opdrachtbevestiging*

Met de opdrachtbevestiging kom je overeen welke specifieke afspraken over je dienstverlening je maakt met een klant.

## *Service-abonnement*

In het serviceabonnement geef je een opsomming van de diensten die je voor de gekozen modules levert.

# Voorbeeld model serviceabonnement



## Adfiz

Model voorwaarden service abonnement  
(modules schade, inkomen, leven,  
hypotheek)

Meer waarde met Adfiz  
Belangenbehartiging Kennis Kwaliteit

### Bijlage: VOORWAARDEN SERVICE ABONNEMENT

<NAAM KANTOOR>



#### Introductie

Welkom bij <kantoor>. Wij bieden u als klant verschillende mogelijkheden voor het beheren en onderhouden van uw <hypotheken, verzekeringen, beleggingen>.

<toevoegen> specifieke informatie over uw kantoor en de toegevoegde waarde voor uw klanten  
<in de bijgevoegde infographic krijgt u een goede indruk wat u van ons als uw onafhankelijk financieel adviseur kunt verwachten.>

#### Service abonnement

Om u optimaal van dienst te kunnen zijn, hebben wij een service abonnement ontwikkeld. Als u het service abonnement afsluit, nemen wij u voor een vast bedrag per maand het beheer en onderhoud van uw financiële producten uit handen. Zo weet u dat uw financiën goed geregeld zijn. Ook als er nieuwe ontwikkelingen zijn of als er iets verandert in uw eigen situatie.

Wij vinden het belangrijk dat u weet wat u van ons kunt verwachten. Daarom leggen wij in deze voorwaarden vast wat wij voor u doen als u een abonnement sluit. En wat dat kost.

#### Voor welke producten geldt het abonnement?

Het service abonnement geldt voor alle <levensverzekeringen / inkomensverzekeringen / hypotheken / schadeverzekeringen> die u via onze bemiddeling afsluit of heeft afgesloten. <Het abonnement geldt ook voor de volgende producten die u zelf of via een andere bemiddelaar hebt afgesloten; producten waarvoor het abonnement ook geldt>. <Het abonnement geldt niet voor <financiële producten waarvoor u geen abonnement heeft>.>

#### Wat doen wij precies voor u?

Als u kiest voor een service abonnement, dan kunt u rekenen op de dienstverlening zoals beschreven in de diverse modules. De modules sluiten aan bij de producten waar wij over adviseren en waar wij in bemiddelen. U kiest zelf welke modules u sluit. Hieronder leggen wij uit welke modules wij kennen en wat wij binnen die modules voor u doen.

Soms moeten wij extra werkzaamheden verrichten om fouten van financiële instellingen (bijvoorbeeld een niet kloppend ~~getal~~) te herstellen. In onze tarieven voor het service abonnement is hiermee geen rekening gehouden. Als deze werkzaamheden zich voordoen dan sturen wij u daarvoor een factuur. Verzekeraars kennen hiervoor een speciale regeling, zodat u onze kosten wellicht vergoed kunt krijgen.

#### Module schadeverzekeringen

##### De juiste dekking

Sommige risico's zijn te groot om zelf te dragen. Uit een breed aanbod helpen wij u de juiste oplossing te vinden voor een scherpe prijs.<sup>1</sup>

- Wij brengen samen met u uw financiële risico's in beeld;
- Wij brengen uw totale verzekeringsportefeuille in beeld ~~ook~~ ook de verzekeringen die niet via onze bemiddeling lopen;
- Wij maken een analyse van de risico's die u naar onze mening zou moeten verzekeren;
- Wij kijken welke dekking past bij uw persoonlijke situatie;
- Wij adviseren u over de producten die naar onze mening de beste prijs/kwaliteit verhouding hebben;
- Wij informeren u over de voorwaarden, uitsluitingen en eigen risico's;
- Wij informeren u over eisen die de verzekeraar mogelijk aan u stelt;
- Wij kijken of u met eenvoudige preventiemaatregelen uw risico en premie kunt beperken;
- Wij verzorgen voorlopige dekking voor u bij de verzekeraar;
- Wij dienen de aanvraag in bij de verzekeraar;
- Wij onderhandelen voor u met de verzekeraar over prijs en voorwaarden;
- Wij bewaken de ontvangst van de polis;
- Wij controleren de polis op eventuele onjuistheden.

##### Geen gedoe

Zolang de verzekering loopt regelen wij het papierwerk met de verzekeraar. Bij een schade staan wij aan uw zijde.

- Heeft u schade geleden? Dan begeleiden wij u bij het indienen van een claim bij de verzekeraar;
- Wij bewaken de ontvangst van de schade-uitkering en controleren of deze juist is;
- Wij beoordelen standpunten van de verzekeraar en schakelen indien nodig externe (contract)experts in. Dat overleggen wij dan natuurlijk met u.

##### Altijd up to date

Tijdens de looptijd van uw verzekeringen kan er van alles veranderen. Bij verzekeraars, in wetgeving of in uw eigen situatie. Wij houden dat voor u in de gaten en zeggen het als het verstandig is om uw zaken aan te passen of over te stappen naar een andere verzekeraar.

- Verandert er iets in het product, of in wetgeving die daarop van invloed is? Dan informeren wij u daarover (eventueel samen met de verzekeraar<sup>2</sup>);
- Wij geven wijzigingen in uw persoonlijke omstandigheden aan de verzekeraar door<sup>3</sup>;
- Wij nodigen u één keer per <periode> uit voor een onderhoudsbezoek;
- Wij beoordelen periodiek of uw verzekering nog steeds goed bij u past, onder meer door te kijken of het product nog steeds een goede prijs/kwaliteitverhouding biedt, maar ook door te kijken of de dekking nog past bij uw persoonlijke situatie. Wanneer dat nodig is, zullen wij aanpassingen voorstellen;
- Als u wijzigingen in uw persoonlijke omstandigheden aan ons doorgeeft, beoordelen wij of deze wijzigingen gevolgen hebben voor uw verzekeringen.

<sup>1</sup> Het kan zijn dat u de kosten voor de werkzaamheden in verband met het afsluiten van de verzekering afdeeltelijk in rekening wilt brengen. Dan moet u de aansluiting van de initiële werkzaamheden voor de totstandkoming van de verzekering hier wettelijk en afdeeltelijk bij de opdrachtbevestiging van de verzekering.

<sup>2</sup> Deze werkzaamheden vallen onder onze wettelijke zorg.

<sup>3</sup> Deze werkzaamheden vallen onder onze wettelijke zorg.

1. De juiste dekking
2. Geen gedoe
3. Altijd up-to-date

## Module schadeverzekeringen

### De juiste dekking

Sommige risico's zijn te groot om zelf te dragen. Uit een breed aanbod helpen wij u de juiste oplossing te vinden voor een scherpe prijs.<sup>1</sup>

- Wij brengen samen met u uw financiële risico's in beeld;
- Wij brengen uw totale verzekeringsportefeuille in beeld <evt; ook de verzekeringen die niet via onze bemiddeling lopen>;
- Wij maken een analyse van de risico's die u naar onze mening zou moeten verzekeren;
- Wij kijken welke dekking past bij uw persoonlijke situatie;
- Wij adviseren u over de producten die naar onze mening de beste prijs/kwaliteit verhouding hebben;
- Wij informeren u over de voorwaarden, uitsluitingen en eigen risico's;
- Wij informeren u over eisen die de verzekeraar mogelijk aan u stelt;
- Wij kijken of u met eenvoudige preventiemaatregelen uw risico en premie kunt beperken;
- Wij verzorgen voorlopige dekking voor u bij de verzekeraar;
- Wij dienen de aanvraag in bij de verzekeraar;
- Wij onderhandelen voor u met de verzekeraar over prijs en voorwaarden;
- Wij bewaken de ontvangst van de polis;
- Wij controleren de polis op eventuele onjuistheden.

### Geen gedoe

Zolang de verzekering loopt regelen wij het papierwerk met de verzekeraar. Bij een schade staan wij aan uw zijde.

- Heeft u schade geleden? Dan begeleiden wij u bij het indienen van een claim bij de verzekeraar;
- Wij bewaken de ontvangst van de schade-uitkering en controleren of deze juist is;
- Wij beoordelen standpunten van de verzekeraar en schakelen indien nodig externe (contra)experts in. Dat overleggen wij dan natuurlijk met u.

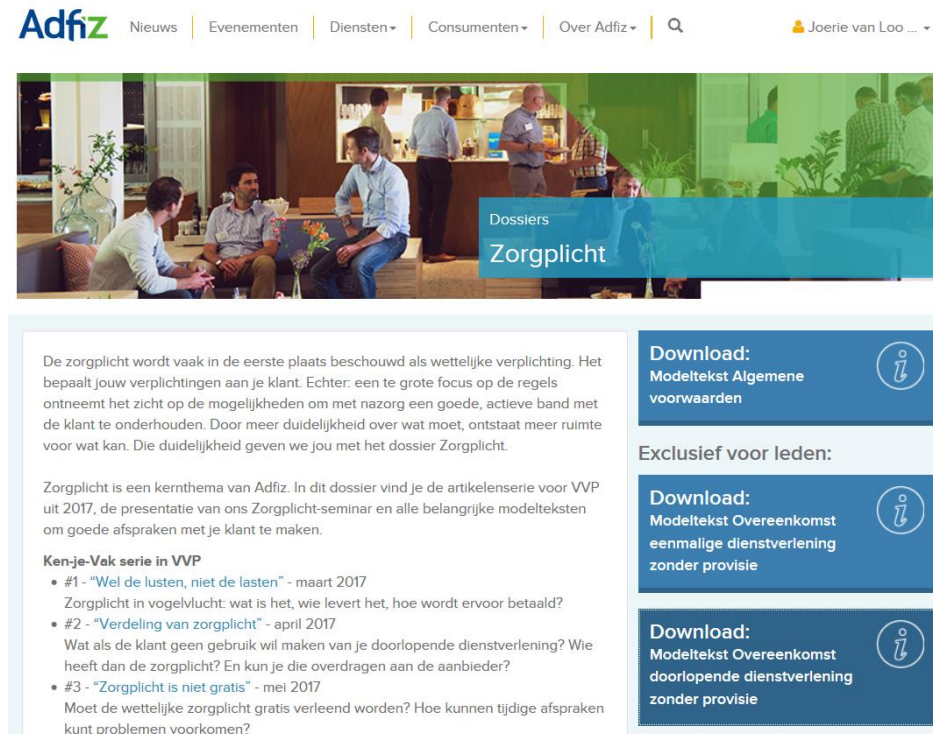
### Altijd up to date

Tijdens de looptijd van uw verzekeringen kan er van alles veranderen. Bij verzekeraars, in wetgeving of in uw eigen situatie. Wij houden dat voor u in de gaten en zeggen het als het verstandig is om uw zaken aan te passen of over te stappen naar een andere verzekeraar.

- Verandert er iets in het product, of in wetgeving die daarop van invloed is? Dan informeren wij u daarover (eventueel samen met de verzekeraar)<sup>2</sup>;
- Wij geven wijzigingen in uw persoonlijke omstandigheden aan de verzekeraar door<sup>3</sup>;
- Wij nodigen u één keer per <periode> uit voor een onderhoudsbezoek;
- Wij beoordelen periodiek of uw verzekering nog steeds goed bij u past, onder meer door te kijken of het product nog steeds een goede prijs/kwaliteitverhouding biedt, maar ook door te kijken of de dekking nog past bij uw persoonlijke situatie. Wanneer dat nodig is, zullen wij aanpassingen voorstellen;
- Als u wijzigingen in uw persoonlijke omstandigheden aan ons doorgeeft, beoordelen wij of deze wijzigingen gevolgen hebben voor uw verzekeringen.

# Wat heeft Adfiz al voor je klaar staan?

1. Uitleg van de Wft en andere relevante wetgeving (Wft Portaal + Zorgplicht Portaal)
2. Praktisch ingestoken artikelenreeks over de zorgplicht
3. Modellen algemene voorwaarden, overeenkomst van opdracht en serviceabonnement



The screenshot shows the Adfiz website interface. At the top, there is a navigation bar with the Adfiz logo and menu items: Nieuws, Evenementen, Diensten, Consumenten, and Over Adfiz. A search icon and a user profile 'Joerie van Loo' are also visible. Below the navigation is a large banner image of people in a meeting, with a blue overlay containing the text 'Dossiers' and 'Zorgplicht'. The main content area features a text block about the legal obligation of care, followed by a list of articles under the heading 'Ken-je-Vak serie in VVP'. To the right, there are three blue download buttons for model texts: 'Download: Modeltekst Algemene voorwaarden', 'Download: Modeltekst Overeenkomst eenmalige dienstverlening zonder provisie', and 'Download: Modeltekst Overeenkomst doorlopende dienstverlening zonder provisie'. Each button includes an information icon.

Adfiz Nieuws | Evenementen | Diensten | Consumenten | Over Adfiz | 🔍 Joerie van Loo ...

Dossiers  
Zorgplicht

De zorgplicht wordt vaak in de eerste plaats beschouwd als wettelijke verplichting. Het bepaalt jouw verplichtingen aan je klant. Echter: een te grote focus op de regels ontnemt het zicht op de mogelijkheden om met nazorg een goede, actieve band met de klant te onderhouden. Door meer duidelijkheid over wat moet, ontstaat meer ruimte voor wat kan. Die duidelijkheid geven we jou met het dossier Zorgplicht.

Zorgplicht is een kernthema van Adfiz. In dit dossier vind je de artikelenserie voor VVP uit 2017, de presentatie van ons Zorgplicht-seminar en alle belangrijke modelteksten om goede afspraken met je klant te maken.

**Ken-je-Vak serie in VVP**

- #1 - "Wel de lusten, niet de lasten" - maart 2017  
Zorgplicht in vogelvlucht: wat is het, wie levert het, hoe wordt ervoor betaald?
- #2 - "Verdeling van zorgplicht" - april 2017  
Wat als de klant geen gebruik wil maken van je doorlopende dienstverlening? Wie heeft dan de zorgplicht? En kun je die overdragen aan de aanbieder?
- #3 - "Zorgplicht is niet gratis" - mei 2017  
Moet de wettelijke zorgplicht gratis verleend worden? Hoe kunnen tijdsde afspraken kunt problemen voorkomen?

**Download: Modeltekst Algemene voorwaarden** ⓘ

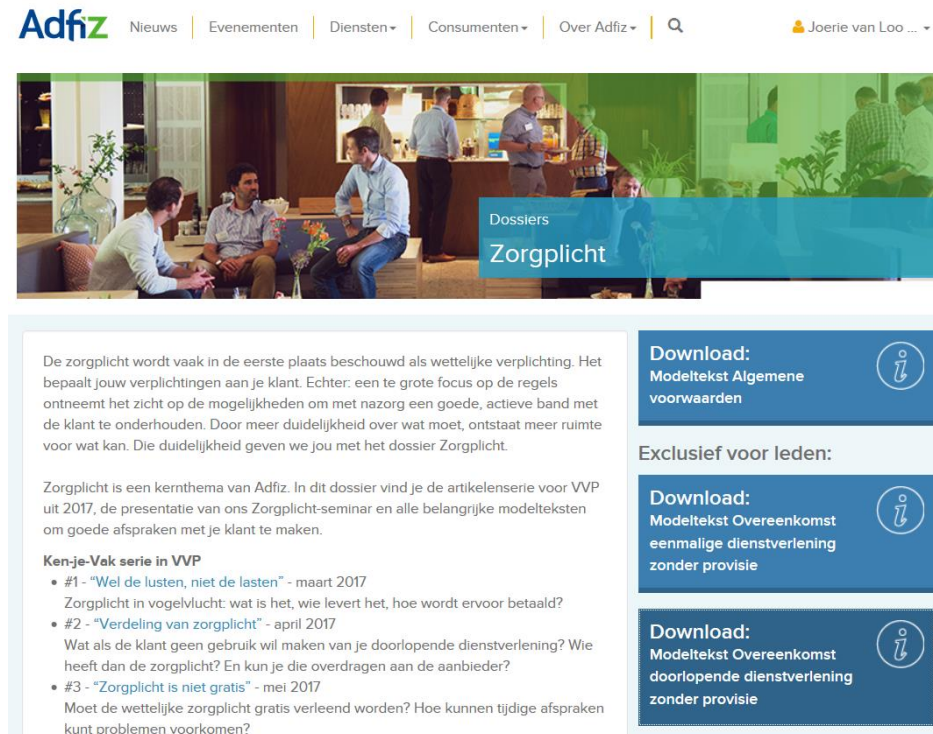
**Exclusief voor leden:**

**Download: Modeltekst Overeenkomst eenmalige dienstverlening zonder provisie** ⓘ

**Download: Modeltekst Overeenkomst doorlopende dienstverlening zonder provisie** ⓘ

# 4. Zorgplicht issues voorkomen

1. Maak afspraken met de klant en leg ze vast
2. Zorg dat je je portefeuille goed in beeld hebt
3. Stem je dienstverlening af op de beloning (en andersom)
4. **Beschouw je zorgplicht (ook) als een kans**



**Adfiz** Nieuws | Evenementen | Diensten | Consumenten | Over Adfiz | 🔍 Joerie van Loo ...

Dossiers  
**Zorgplicht**

De zorgplicht wordt vaak in de eerste plaats beschouwd als wettelijke verplichting. Het bepaalt jouw verplichtingen aan je klant. Echter: een te grote focus op de regels ontleent het zicht op de mogelijkheden om met nazorg een goede, actieve band met de klant te onderhouden. Door meer duidelijkheid over wat moet, ontstaat meer ruimte voor wat kan. Die duidelijkheid geven we jou met het dossier Zorgplicht.

Zorgplicht is een kernthema van Adfiz. In dit dossier vind je de artikelenserie voor VVP uit 2017, de presentatie van ons Zorgplicht-seminar en alle belangrijke modelteksten om goede afspraken met je klant te maken.

**Ken-je-Vak serie in VVP**

- #1 - "Wel de lusten, niet de lasten" - maart 2017  
Zorgplicht in vogelvlucht: wat is het, wie levert het, hoe wordt ervoor betaald?
- #2 - "Verdeling van zorgplicht" - april 2017  
Wat als de klant geen gebruik wil maken van je doorlopende dienstverlening? Wie heeft dan de zorgplicht? En kun je die overdragen aan de aanbieder?
- #3 - "Zorgplicht is niet gratis" - mei 2017  
Moet de wettelijke zorgplicht gratis verleend worden? Hoe kunnen tijdige afspraken kunt problemen voorkomen?

**Download:**  
Modeltekst Algemene voorwaarden

**Exclusief voor leden:**

**Download:**  
Modeltekst Overeenkomst eenmalige dienstverlening zonder provisie

**Download:**  
Modeltekst Overeenkomst doorlopende dienstverlening zonder provisie



Vragen?

[info@adfiz.nl](mailto:info@adfiz.nl)