



Zorgplicht blijft, ook na opzegging abonnement

Op 18 augustus 2016 heeft het Kifid een uitspraak gedaan omtrent de opzegging door een klant van een abonnement dat gericht was op beheer. Naar aanleiding van deze uitspraak door het Kifid zijn veel vragen gerezen bij financieel dienstverleners. Onderstaand proberen wij u inzicht te geven in de richtlijnen met betrekking tot nazorg.

Visie AFM

“Wanneer u in een product hebt bemiddeld voor een klant, heeft u tijdens de looptijd van het product een doorlopende zorgplicht die voortvloeit uit de Wft ('Wft-zorgplicht'). Naast deze 'Wft-zorgplicht' kan het zijn dat u na het afsluiten van het product ook andere werkzaamheden verricht voor uw klant die verband houden met het product of uw relatie met de klant. Voor nazorg mag u een vergoeding ontvangen die in verhouding staat tot de geleverde werkzaamheden. Een vergoeding voor nazorg kan bijvoorbeeld in de vorm van doorlopende provisie vanuit de bank of verzekeraar of een serviceabonnement dat wordt betaald door de klant. Naast de 'Wft-zorgplicht' bestaan er zogenaamde 'civiele zorgplichten'. Dat betekent dat u zich richting uw klant zorgvuldig moet gedragen zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot mag worden verwacht. Deze term wordt verder door de civiele rechter ingevuld.”

Hierin komen drie belangrijke zaken naar voren:

- De 'Wft-zorgplicht' mag u nooit uitsluiten.
- Voor nazorg mag u een vergoeding ontvangen.
- Civiele zorgplicht wordt ingevuld door de civiele rechter.

De 'Wft-zorgplicht' mag u nooit uitsluiten

Op grond van art. 4:21 Wft moet u de klant informeren over wijzigingen in productvoorwaarden en/of wet- en regelgeving welke kunnen leiden tot andere inrichting van het oorspronkelijke advies. Deze verplichting tot nazorg is vanuit de Wft dwingend recht en mag op geen enkele manier worden uitgesloten. Deze zorgplicht geldt voor alle producten waar u als financieel dienstverlener over geadviseerd en/of voor bemiddeld heeft. Ongeacht of de klant betaald voor nazorg of niet.



Voor nazorg mag u een vergoeding ontvangen

De AFM geeft op hun website ook een visie op het ontvangen van een vergoeding voor een serviceabonnement. Dit is wat de AFM zegt over een verplicht abonnement.

“Bestaande klanten moeten volgens de AFM, naast een eventueel serviceabonnement, de mogelijkheid behouden om per uur of per verrichting te betalen voor nazorg en beheer. Als er sprake is van een verplicht abonnement, breng dan nieuwe klanten hiervan in een vroeg stadium op de hoogte, bijvoorbeeld in het Dienstverleningsdocument, maar uiterlijk voordat u een overeenkomst met de klant aangaat.”

Tevens geeft de AFM aan dat vooruitbetaling van nazorg onwenselijk is, omdat dit risico's voor de klant met zich meebrengt. Gaat de financieel dienstverlening bijvoorbeeld failliet, dan vervalt de dienstverlening en is de klant zijn geld kwijt.

Hier ontstaat een spanningsveld met de huidige uitspraak van het Kifid. Deze geeft aan dat er voor beheer en dus Wft en primair civiele zorgplicht geen periodieke vergoeding hoeft te worden betaald door de klant. Deze nazorg zou moeten worden gefinancierd vanuit de fee die is ontvangen voor advies en bemiddeling.

Dit terwijl de AFM aangeeft dat vooruitbetaling van nazorg zeer onwenselijk is.

Civiele zorgplicht wordt ingevuld door de rechter.

Op grond van het Burgerlijk Wetboek mag u als financieel dienstverlener zelf afspraken maken met uw klant welke dienstverlening u in het kader van nazorg wel en niet verricht en tegen welke vergoeding. Spreekt u hierover niets af met uw klant dan mag deze van u hetzelfde verwachten als van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot. Hieruit blijkt nogmaals het belang om goede afspraken te maken en deze vast te leggen.

Door de Kifid uitspraak is inmiddels een invulling gegeven aan de interpretatie van civiele zorgplicht. Daaruit moeten we constateren dat aanvullend op de Wft-zorgplicht de klant ook recht heeft op:

- Het beheren en muteren van klantgegevens (adreswijzigingen).
- Het informeren omtrent:
Ontwikkelingen op gebied van wet- en regelgeving welke relevant zijn voor uw oorspronkelijke advies en daarbij afgesloten financiële producten, en;
Wijzigingen in productvoorwaarden van de afgesloten financiële producten.
- Het beantwoorden van vragen over het oorspronkelijke advies.
- In geval van overlijdensrisicodekking zorgdragen voor de melding van overlijden bij de verzekeraar.



Conclusie

Leg in uw advies- en bemiddelingstraject ook uw advies over nazorg goed vast. Als de klant hiervan afwijkt vermeldt u dit duidelijk in het adviesrapport.

U mag als financieel dienstverlener de klant verplicht laten betalen voor uw nazorg. Echter staakt de klant zijn of haar betalingen dan mag u de Wft-zorgplicht niet opschorten. Overige dienstverlening vanuit een abonnement mag u per direct opschorten. In die situaties dat de klant de betalingen staakt kunt u de klant verzoeken de financiële producten elders onder te brengen en wellicht staat de mogelijkheid open om deze terug te geven aan de aanbieder. Wij merken echter dat aanbieders hier maar zeer beperkt voor open staan.

(bron: Ophrys)