

# Onderhoud AOV-portefeuille: zorgplicht ↔ verdienmodel



**Kennissessie  
RADi-AOV**

**16-09-2024**

# Programma

- Welkom door Mariël van der Veer, salesmanager Pensioen & Inkomen Allianz
- De **theorie**: Wat is zorgplicht?
- Lessen uit Kifid-uitspraken
- De **theorie**: driehoeksrelatie klant – adviseur – verzekeraar

## *Pauze*

- De **praktijk**: Wat doen advieskantoren en wat zeggen ze dat ze doen?
- De **praktijk**: Wat is werk voor de adviseur en wat is werk voor de verzekeraar?
- Vervolg op deze sessie

*18:00 uur Pizza & borrel*

# Wat is zorgplicht?

beheer  
zorgplicht  
onderhoud  
nazorg

Dit zegt **'de wet'**:

**Art. 7:401 BW:** 'De opdrachtnemer moet bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen.'

**Art. 6:248 BW:** (*samenvattend*) Expliciet gemaakte afspraken worden aangevuld of juist terzijde geschoven door redelijkheid en billijkheid.

**Art. 4:20 Wft lid 3:**

Gedurende de looptijd van een overeenkomst inzake een financieel product, financiële dienst of nevendienst verstrekt een (...) financiële dienstverlener (...) de cliënt tijdig informatie over:

- a. wezenlijke wijzigingen in de informatie, bedoeld in het eerste lid, voor zover deze wijzigingen redelijkerwijs relevant zijn voor (...) de cliënt; en
- b. bij of krachtens algemene maatregel van bestuur aan te wijzen andere onderwerpen.

*(N.B.: in de wettekst is 'financiële dienstverlener' één woord)*

# Wat is zorgplicht?

beheer  
zorgplicht  
onderhoud  
nazorg

Dit zegt 'de wet':

## Art. 4:21 Wft:

Indien een financiëledienstverlener een financiële dienst verleent door tussenkomst van een bemiddelaar (...) wordt de informatie, bedoeld in artikel 4:20, eerste en derde lid, verstrekt door deze bemiddelaar (...), tenzij de desbetreffende financiële onderneming en de bemiddelaar (...) zijn overeengekomen dat de financiële onderneming zelf aan artikel 4:20, eerste en derde lid, voldoet. → **Samenwerkingovereenkomst!**

## Art. 4:24a Wft:

**Lid 1:** 'Een financiëledienstverlener neemt op zorgvuldige wijze de gerechtvaardigde belangen van de consument of begunstigde in acht.'

**Lid 2:** 'Een financiëledienstverlener die adviseert, handelt in het belang van de consument of begunstigde.'

# Wat is zorgplicht?

beheer  
zorgplicht  
onderhoud  
nazorg

Dit zegt 'de wet':

## Art. 5:6 Wft:

**Lid 1:** 'Een financiële dienstverlener die een overeenkomst inzake een financieel product of financiële dienst is aangegaan met een consument of cliënt, verstrekt die consument of cliënt gedurende de looptijd van de overeenkomst tijdig informatie over wezenlijke wijzigingen ten opzichte van eerder verstrekte informatie, wijzigingen in de voorwaarden waaronder de overeenkomst is aangegaan, alsmede andere informatie met betrekking tot dat product of die dienst, voor zover die informatie voor de consument of cliënt redelijkerwijs relevant is.'

**Lid 2:** 'Indien een overeenkomst inzake een financieel product door tussenkomst van een bemiddelaar tot stand is gekomen, rust de in het eerste lid bedoelde verplichting op de aanbieder van het product, tenzij aanbieder en bemiddelaar anders zijn overeengekomen.'

# Wat is zorgplicht?

beheer  
zorgplicht  
onderhoud  
nazorg

**Constatering:** BW is zeer algemeen. Wft gaat voornamelijk over vergunningen, markttoezicht, beleggingsdiensten, advisering en bemiddeling, portefeuillerechten, beloning, klachtenbehandeling. Bijna niets over nazorg gedurende looptijd geregeld...

Daarom nadere invulling via **jurisprudentie** inzake zorgplicht **tussenpersoon**:

- Zorg die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam vakgenoot mag worden verwacht;
- Reikwijdte hangt (mede) af van aard en inhoud van de opdracht, wensen van klanten, overige omstandigheden;
- Taak om te waken voor de belangen van de klant en diens verzekeringen: verplichting om actie te ondernemen zodra hij relevante feiten ontdekt (feiten en omstandigheden die hem bekend zijn of hem redelijkerwijs bekend behoorden te zijn).

# Wat is zorgplicht?

beheer  
zorgplicht  
onderhoud  
nazorg

Zorgplicht niet beperkt tot afsluiten van een verzekering, maar geldt ook gedurende de looptijd daarvan. O.a. ECLI:NL:GHAMS:2013:2223 en ECLI:NL:GHDHA:2016:2036.

**Consumentenbond** verwijst naar overzicht **OvFD** inzake hypotheek → parallellen met AOV?  
<https://www.consumentenbond.nl/hypotheek/aanpassen-besparen/financieel-advies-hoe-zit-het-met-nazorg>

- 1. Wettelijke nazorg:** bijv. vragen beantwoorden over oorspronkelijke advies en fiscaliteiten, informeren over productwijzigingen en nieuwe wetgeving en invloed daarvan op financiële product (**BAZ!**), gewijzigde klantgegevens doorgeven, informatie van verzekeraar doorsturen;
- 2. Aanvullende nazorg**, waarvoor **verlaagd tarief** redelijk is. Bijv. vragen of advies bij gewijzigde persoonlijke situatie, begeleiding bij betalingsachterstand;
- 3. Extra of nieuwe diensten** waarvoor **standaard (advies)kosten** worden berekend. Bijv. premievergelijking/marktverkenning.

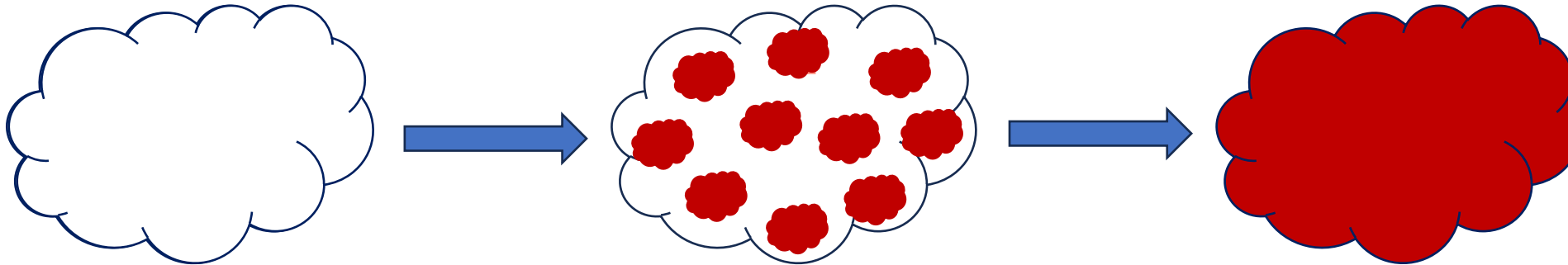
Moeten we hieruit afleiden dat wettelijke nazorg niet wordt beloofd?

AFM over service-abonnementen: moeten nuttig zijn en aansluiten bij klantbehoeften.

# Wat is zorgplicht?

beheer  
zorgplicht  
onderhoud  
nazorg

Witte vlekken → stukje bij beetje ingevuld door uitspraken van rechters en Kifid. Het is aan ons om er samen verder invulling aan te geven.



Onderwerp van vanmiddag: **waaruit bestaat nazorg?**

Dus niet: adviestraject, aanvraag en acceptatie, claimbehandeling, tarieven en beloningsvormen.



# Lessen uit Kifid-uitspraken

## 2016-373 (“Ferwerda”, inzake hypotheek) – Beloning wettelijke zorgplicht

Adviseur is o.g.v. artikel 4:20 Wft verplicht nazorg te verlenen, waaronder informeren over wezenlijke wijzigingen in informatie die bij advies/bemiddeling is verstrekt. Tenzij adviseur met aanbieder heeft afgesproken dat aanbieder dit doet (4:21 Wft). Adviseur kan geen aparte vergoeding in rekening brengen. Voor verplichtingen o.g.v. art. 7:401 BW heeft adviseur al beloning ontvangen bij adviseren/bemiddelen.

Men kan aanvullende nazorg – bovenop publiekrechtelijke en privaatrechtelijke nazorg – tegen betaling overeenkomen. Zo’n abonnement is opzegbaar door de klant.

**Les:** Het verlenen van wettelijke nazorg wordt inderdaad niet beloond.

Geef goede invulling aan aanvullende nazorg, richt proces zo efficiënt mogelijk in.

# Lessen uit Kifid-uitspraken



## **2020-1050** (tussenuitspraak) en **2020-1051 – Frequentie onderhoudsgesprek**

TP had klant periodiek moeten uitnodigen voor onderhoudsgesprek, temeer daar hij 10% doorlopende provisie ontving. Frequentie is afhankelijk van omstandigheden, maar maximaal 3 jaar is opportuun. Belang voor klant was aanzienlijk vanwege naderende eindleeftijd van 60 jaar, maar 50% eigen schuld klant vanwege eigen verantwoordelijkheid.

**Les:** Eens per 3 jaar (of vaker) onderhoudsgesprek initiëren. Wijzen op naderende eindleeftijd valt niet onder wettelijke zorgplicht, maar wat heb je aanvullend (betaald) afgesproken? Bij provisie gaat zorgplicht verder dan wettelijk minimum.

## **2022-0414 – Proactieve houding adviseur als klant niet reageert**

Nazorgplicht vergt actieve en voortdurende bemoeienis met verzekeringen in zijn portefeuille zodat belangen van klanten steeds adequaat zijn gediend. O.a. periodieke toetsing passendheid v/h product. TP mag niet stil blijven zitten als hij tussentijds feiten verneemt waardoor verzekeringen mogelijk aanpassing behoeven.

**Les:** Sta op periodiek onderhoud en wees proactief als klant niet reageert. Leg alles vast.

# Lessen uit Kifid-uitspraken

## **2022-0414 (vervolg) – Periodieke marktverkenning/premievergelijking**

“De wettelijke nazorgplicht gaat niet zo ver dat een adviseur de consument uit eigen beweging moet informeren over algemene marktontwikkelingen zoals premiedalingen. De consument en een financieel adviseur kunnen over een dergelijke nazorgplicht wel afspraken maken, maar dat is hier niet gebeurd.”

### **2021-0033 – Idem**

Als je wel vastlegt dit ieder jaar te doen, moet je dat ook daadwerkelijk doen (ook bij provisie).

**Les:** Check toezeggingen/afspraken over marktverkenning en kom deze na!

## **2018-566 – Informeren over betere dekkingsmogelijkheid**

Adviseur moet periodiek passendheid verzekering toetsen en daarbij wijzen op (inmiddels ontstane) ruimere dekkingsmogelijkheid (beroepsarbeid). Adviseur dient klant steeds in staat te stellen een goed geïnformeerde en weloverwogen keuze te maken.

**Les:** Benader klanten voor wie inmiddels een betere/ruimere dekking mogelijk is.

# Lessen uit Kifid-uitspraken



## **2019-602 – Informeren over goedkoper product**

Schending zorgplicht door niet te wijzen op goedkoper nieuw product (bij zelfde verzekeraar) nadat klant meermaals heeft aangegeven premie te hoog te vinden.

**Les:** Wees alert op dergelijke signalen en kom in actie.

## **2018-479 – Klant reageert niet op uitnodigingen**

Adviseur hoeft klant niet spontaan te adviseren als klant niet op meerdere uitnodigingen voor gesprek ingaat. Alleen door contact met klant kan adviseur passendheid AOV beoordelen.

**Les:** Leg uitnodigingen voor gesprekken goed vast en maak duidelijk wat je gaat bespreken.

## **2021-0075 – Beëindiging service-abonnement bij tekortkoming TP**

Klant mag beheerovereenkomst beëindigen bij wanprestatie door TP, ook al is daarover niets vastgelegd in de overeenkomst.

**Les:** Denk goed na over de inhoud van je abonnement en kom na wat je belooft.

# Lessen uit Kifid-uitspraken



## 2017-828 – Klant wenst geen advies

Als een klant (na intermediairwijziging) alleen de optie beheer aankruist en niet kiest voor advies, hoeft de TP niet te adviseren over het verzekerde bedrag in relatie tot het inkomen.

**Les:** Maak bij meerdere abonnementsopties duidelijk welke werkzaamheden je wel en niet verricht bij deze specifieke abonnementsvorm.

## 2021-0518 – Execution only dienstverlening

Er kan sprake zijn van zorgplichtschending als de TP de consument niet (voldoende) informeert dat de verzekering via e.o. tot stand komt en wat dit precies inhoudt of als de tussenpersoon geen kennis- en ervaringstoets afneemt.

**Les:** Vermeld duidelijk wat execution only dienstverlening inhoudt en zorg voor een adequate kennis- en ervaringstoets. Sla deze op in het dossier.

# Lessen uit Kifid-uitspraken



## **2020-821 en 2021-0033 – Provisievrij maken lopende AOV**

Algemene ontwikkelingen, zoals het ingestelde provisieverbod, hebben geen gevolgen voor de dekking van de AOV en vallen daarmee niet onder de nazorgplicht. TP is niet tekortgeschoten door niet eerder aan te bieden AOV provisie vrij te maken. (Vlg. uitspraken CvB 2020-020 en 2020-026 over premieverlagingen ORV's.)

**Les:** Ook al valt beloning niet onder zorgplicht, vermijd onvrede/klachten want dit schaadt de relatie met de klant.

## **2021-0589 – Omschrijving beroep/werkzaamheden**

Verzekeraar mag wijziging beroepsomschrijving om nadere omschrijving werkzaamheden en urenverdeling vragen voor risico-inschatting en t.z.t. claimbeoordeling. Verzekeraar mocht polis niet beëindigen bij uitblijven gevraagde informatie.

**Les:** Verzekeraar dient terughoudend te zijn met bevoegdheid tot tussentijdse beëindiging. Niet-rechtsgeldige opzegging (cf. voorwaarden) is nietig → verzekering blijft van kracht.

# Lessen uit Kifid-uitspraken



## **2019-295 – Overname portefeuille**

Alleen portefeuille overgenomen, niet (de aandelen in) het bedrijf. Overeengekomen dat oude TP verantwoordelijk bleef voor fouten vóór de overdracht, oude TP had BAV met uitlooprisico geregeld. Koopovereenkomst kent geen derdenbeding/derdenwerking.

Tussenpersoon hoeft na portefeuilleovername niet binnen enkele maanden alle klanten te benaderen/bezoeken.

**Les:** Leg zeer goed vast wat wel en niet wordt overgenomen. Maak een plan om alle nieuwe klanten binnen een zekere periode te benaderen en roep op zelf contact op te nemen bij vragen, wijzigingen, arbeidsongeschiktheid, etc.

## **2020-007 (CvB), 2019-046 (en 2019-150) – Ziekmelding tegen wens van klant**

Als klant aangeeft dat het niet goed gaat maar benadrukt dat hij niet ziek is, hoeft adviseur geen ziekmelding te doen. Ook niet als bedrijf wordt verkocht. Adviseur is geen medicus.

**Les:** Wijs klant nadrukkelijk op gevolgen van opzegging AOV na verkoop bedrijf, leg dit vast.

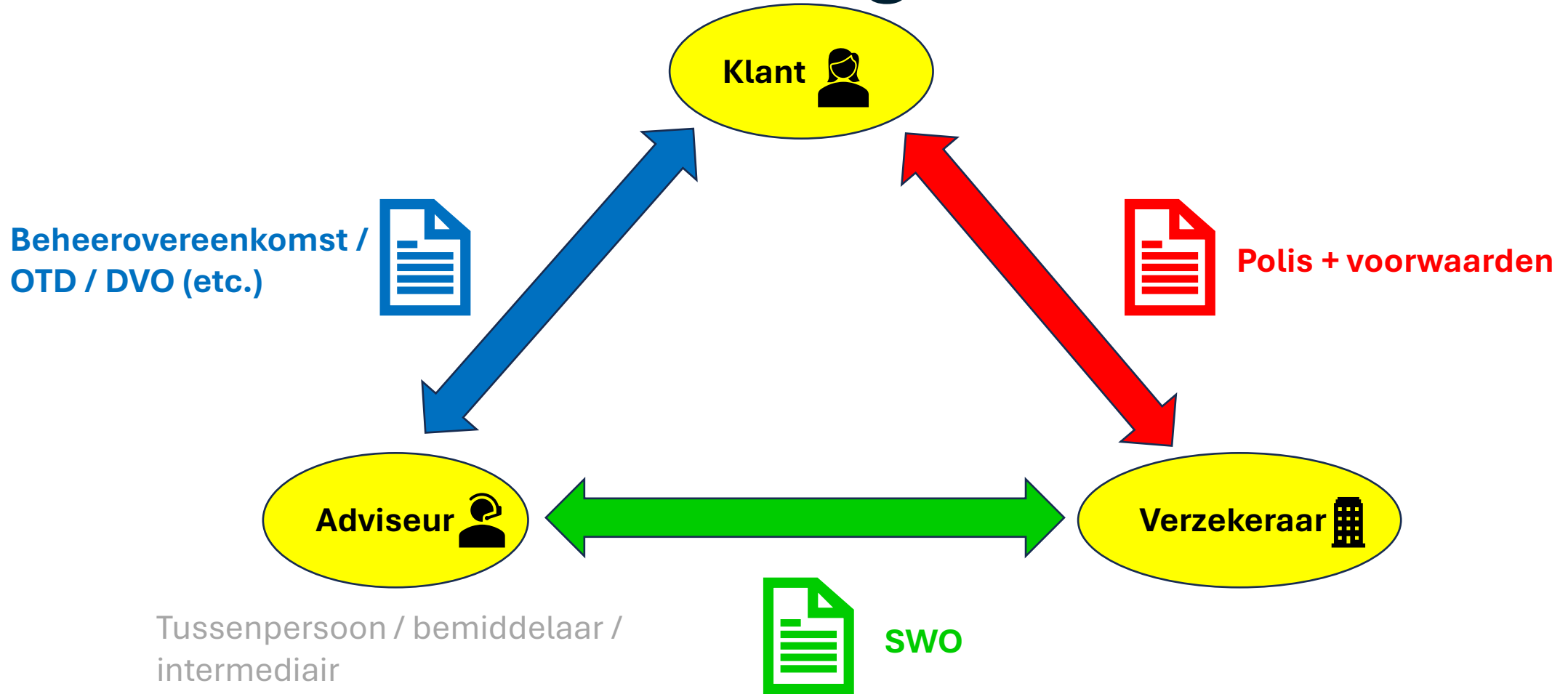
# Lessen uit Kifid-uitspraken

## Welke witte vlekken willen wij verder ingevuld zien?

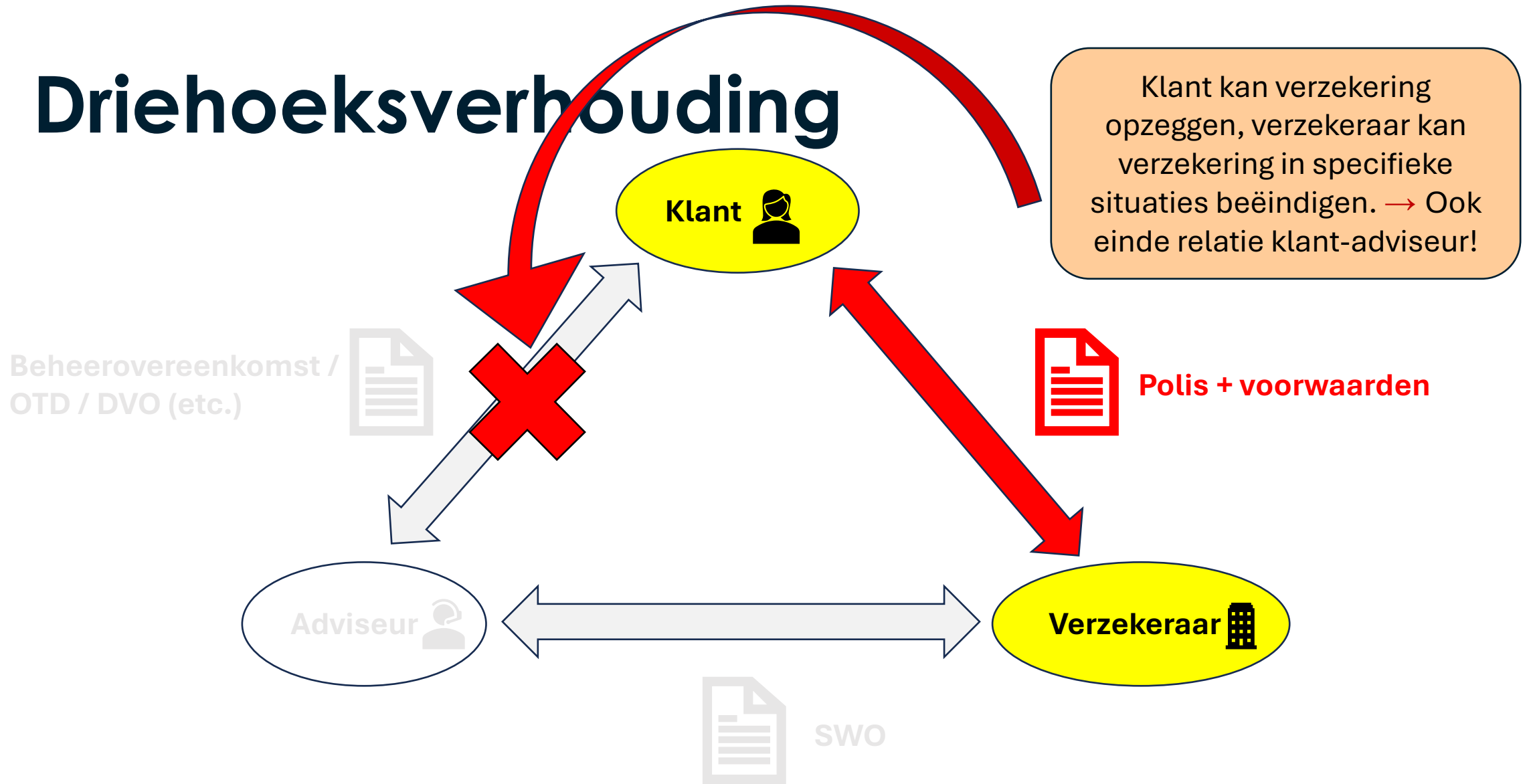
- Dekkingsbeperking door verzekeraar op verzoek van klant uitgevoerd zonder raadplegen/overleg adviseur → waar ligt zorgplicht?
- Je verneemt via-via (of social media) dat klant ander werk doet, klant meldt het niet → moet je in actie komen?
- Klant heeft AOV met wachttijd 2 jaar vanwege deelname aan schenkring → periodiek checken of er nog steeds recht op 24 maanden schenking?
- Wie bewaakt of schenkniveau nog passend is?
- Moet je vermogen van klant checken o.b.v. bankgegevens?
- **Nog meer voorbeelden?**



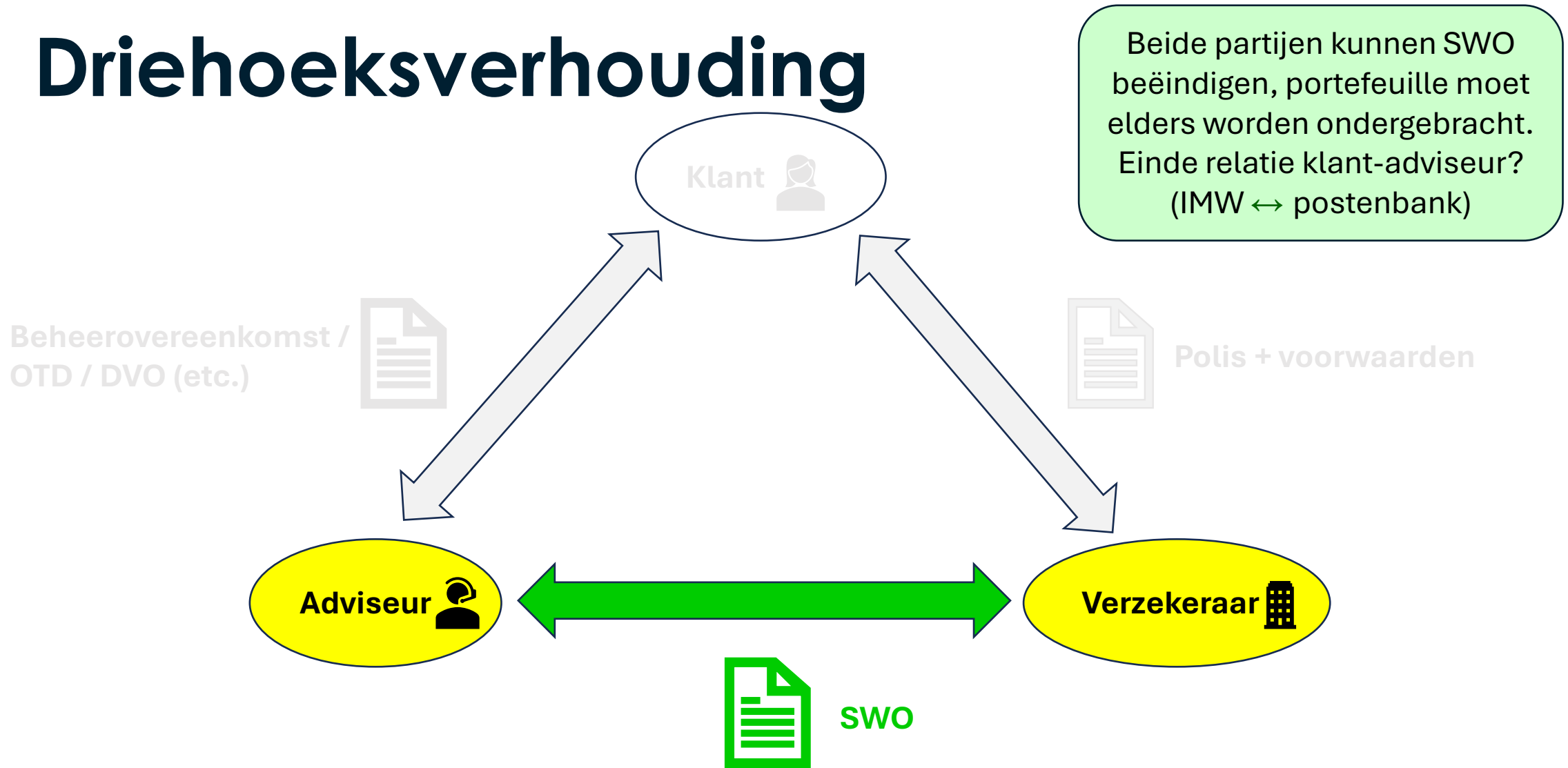
# Driehoeksverhouding



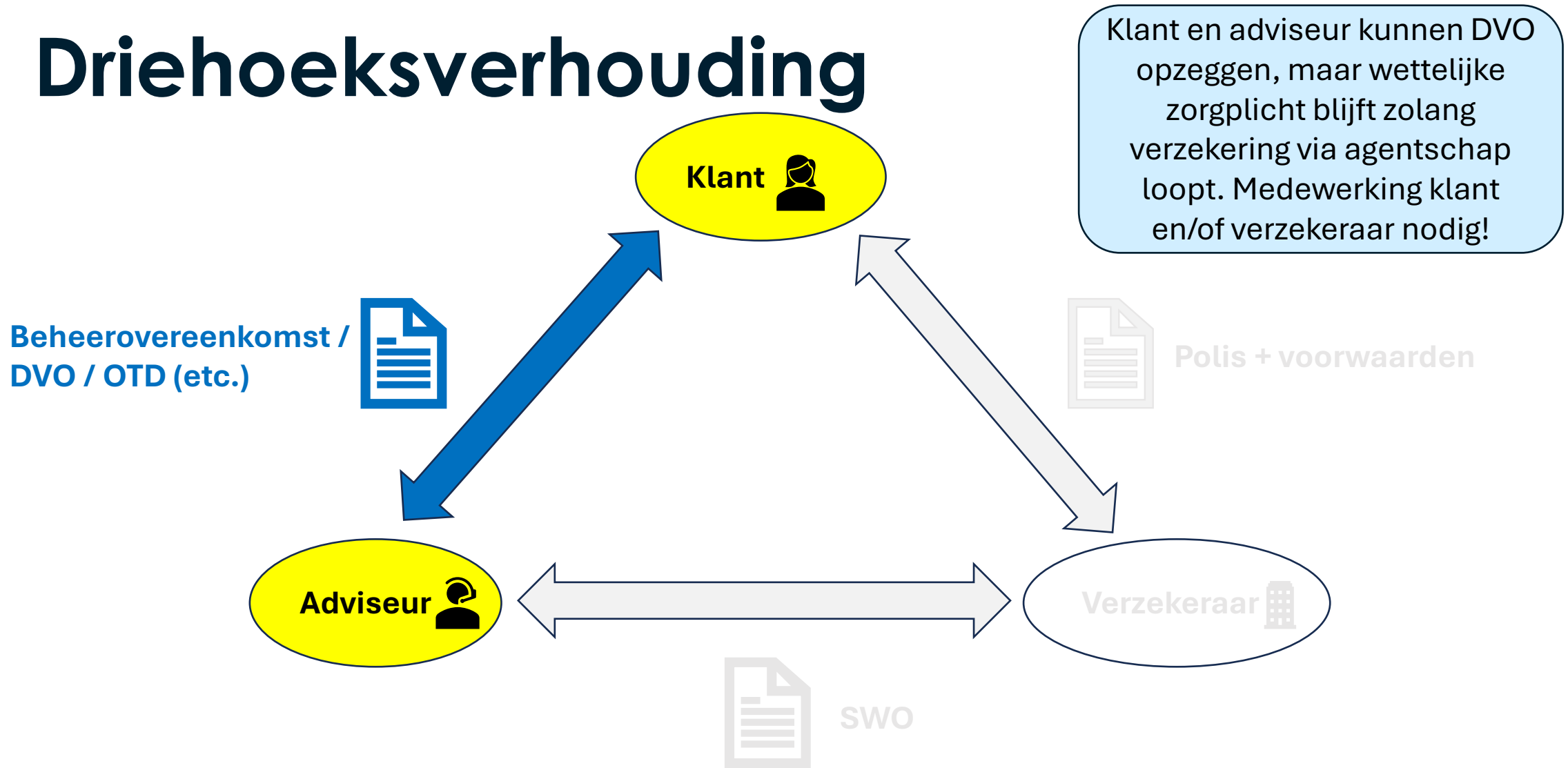
# Driehoeksverhouding



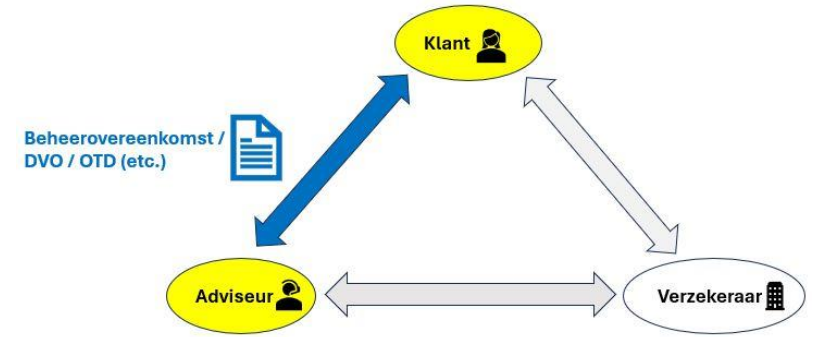
# Driehoeksverhouding



# Driehoeksverhouding



# Relatie adviseur ↔ klant

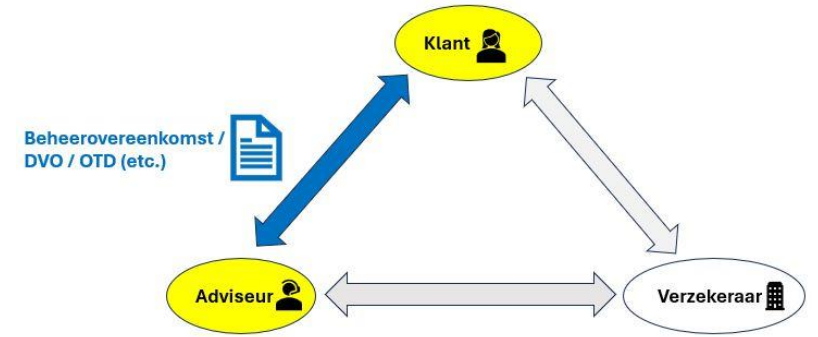


- Adviseur kan niet van onwillige klant/polis af.
- In provisieperiode liep de provisie door, nu dient adviseur wel zorgplicht te blijven invullen zonder vergoeding. → **Weeffout in de wet?**
- Incassotraject voor onbetaalde facturen: kosten-baten-analyse.
- Indien adviesfactuur wel is voldaan: cf. Ferwerda-uitspraak heeft klant al wel voor zorgplicht betaald.

Na de pauze: wat hebben adviseurs met hun klanten afgesproken?

**Pause...**

# Relatie adviseur ↔ klant

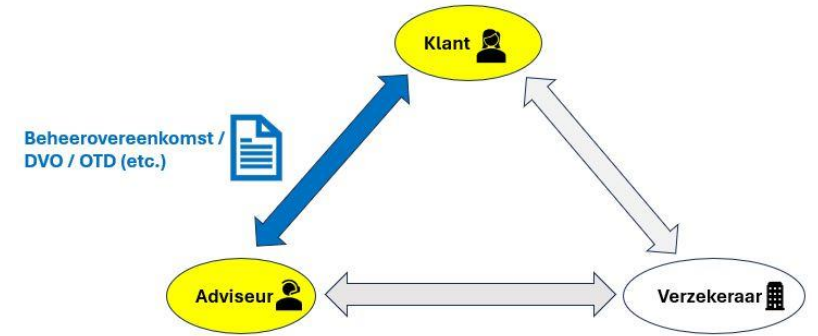


“Lekker makkelijk geld verdienen met die beheerabonnementen, adviseurs worden slapend rijk”

**EENS**

**ONEENS**

# Relatie adviseur ↔ klant



## O.b.v. reacties van 16 advieskantoren

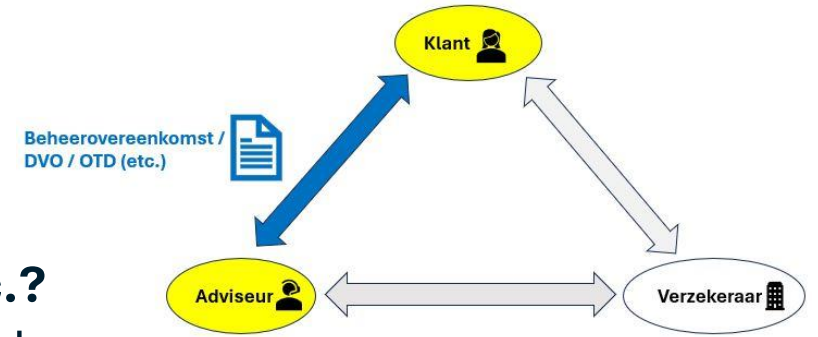
- Een kwart biedt execution only dienstverlening aan, een kwart denkt hierover na
- Klantsegmentatie komt nauwelijks voor, hoogstens regionaal (bij meerdere vestigingen) of specifieke beroepsgroep

## Welke onderhoudswerkzaamheden voer je uit?

- Noem méér dan alleen wettelijke zorgplicht
  - Bijvoorbeeld agenderen herbeoordeling, betalingsregeling bij premie-achterstand
- Vermeld ook wat je niet doet (of tegen aanvullende beloning)
- Wat zijn verplichtingen van de klant?
- Hoe vaak voer je een onderhoudsgesprek / maak je een marktvergelijking?
  - Kom beloftes na, agendeer/bewaak dit goed (Hoe meer je vastlegt, hoe groter je zorgplicht)
  - Heb je capaciteit hiervoor? Ook als je portefeuille groeit?
  - Voer je ook tussentijdse wijzigingen uit?
  - Wat doe je als oversluiten niet mogelijk is (bijv. medisch dossier, laag inkomen)?



# Relatie adviseur ↔ klant



## Loopt beloning door bij (langdurige) AO, sluimerdekking, etc.?

- Bij een aantal kantoren stopt beloning of wordt deze verlaagd
- Niets is goed of fout, maar heb je daadwerkelijk geen/minder werk?
- Heractiveren: grens tussen beheer of nieuw advies soms lastig te trekken

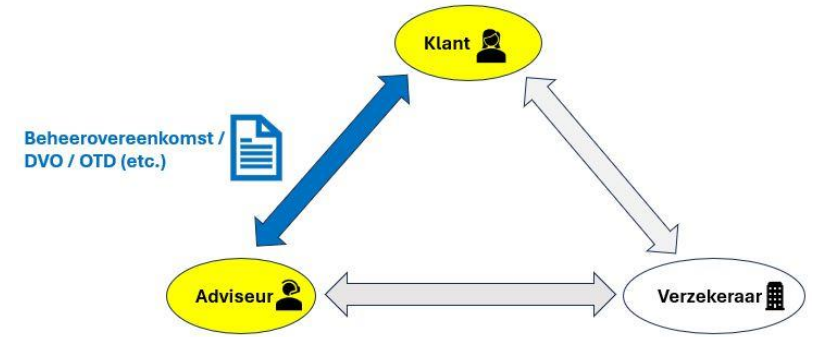
## Beloning voor oversluiten?

- Varieert, regelmatig gezien: verlaagd vast tarief of uurtarief
- Maar ook: onderdeel van beheer, geen aparte factuur (bijv. totaalrelaties)

## Wanneer eindigt abonnement?

- Vaak niets over vermeld, of alleen 'als AOV eindigt'
- Let op intermediairwijziging: voorwaarde voor einde abonnement?
- Beëindiging verzekering met terugwerkende kracht
- Geen opzegtermijn genoemd. Kifid 2021-0075: bij wanprestatie TP mag klant beëindigen

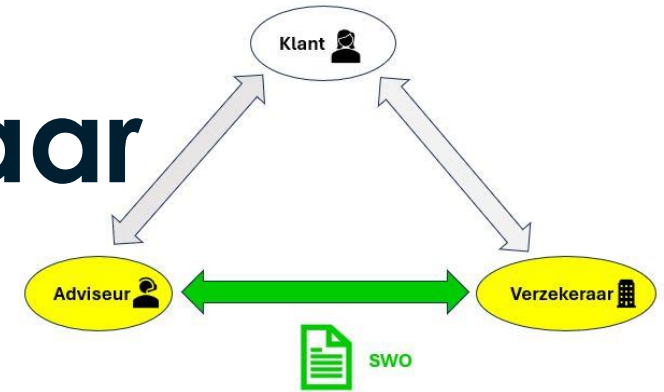
# Relatie adviseur ↔ klant



## Vastlegging

- Aantal kantoren vindt dat dit beter kan
- Assurantiepakketten, ‘ouderwets agendasysteem’, dashboard, Finly, Rolls, ...
- Niet alleen contactpogingen en gespreksverslagen/vervolgacties vastleggen, maar ook volgende onderhoudsmoment borgen
- Workflowmanagement? **Vervolgsessie in 2025 over ondersteunende software**

# Relatie adviseur ↔ verzekeraar

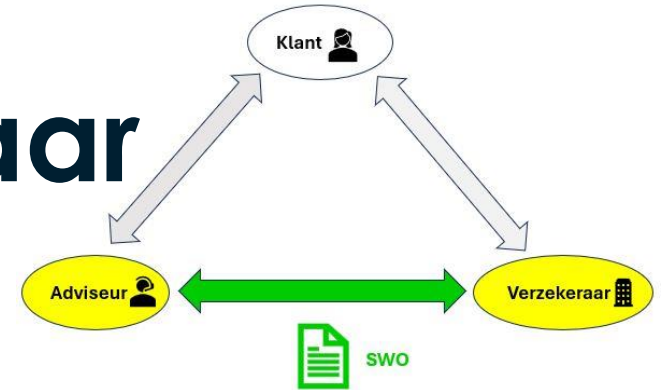


**“Verzekeraars versturen  
onderhoudsformulieren  
alleen maar om het  
premievolume te verhogen”**

**EENS**

**ONEENS**

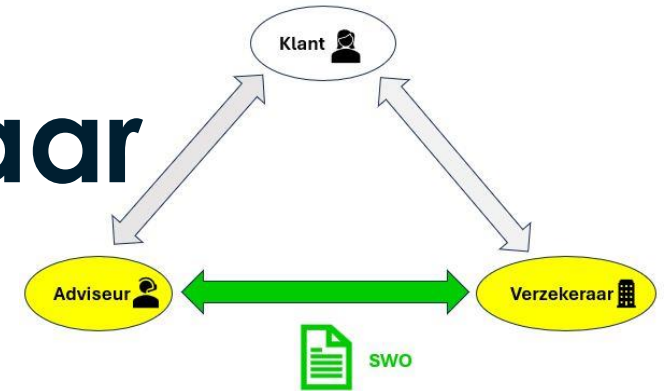
# Relatie adviseur ↔ verzekeraar



## O.b.v. reacties van 7 verzekeraars

- SWO's zijn algemeen, niet specifiek voor AOV geschreven
- Bepalingen over zorgplicht: varieert van minimale herhaling van wettelijke bepalingen tot uitgebreide omschrijving van wie wat doet en het respecteren van elkaars belangen
- Terugnemen verzekeringen: geen enkele verzekeraar doet dit **formeel**
- Verzenden (commerciële) informatie volgt (bijna) altijd de incassowijze. Verzekeraar verstuurt informatie over wijzigingen wet / product / voorwaarden vaak wel rechtstreeks
- Een verzekeraar zegt: wij doen alles in het klantbelang. Zodra het adviesgevoelig is, verwijzen we terug naar adviseur ↩  
**Wat is beter?**
  - A. Klant vragen contact op te nemen met adviseur *of*
  - B. Klantvraag doorsturen naar adviseur met verzoek klant te benaderen
- Let op: wat kan de klant binnen de MijnOmgeving?

# Relatie adviseur ↔ verzekeraar



- Mening meeste adviseurs: onderhoud/nazorg is onze taak!
  - Kennen klant en context beter, weten wat er speelt
  - Invulling/onderbouwing abonnementskosten
- Ondersteunende acties/ mailing worden wel gewaardeerd (onderhoudsformulier)
- Adviesgevoeligheid van wijzigingsverzoeken

## Gradaties van adviesgevoeligheid wijzigingsverzoeken

1. Beëindiging verzekering (wegens bedrijfsbeëindiging)
2. Verlaging van de dekking (verzekerd bedrag ↓, eindleeftijd ↓, wachttijd ↑, etc.)
3. Verruiming van de dekking die niet onder optierecht valt
4. Verhoging binnen optierecht
5. Op het oog administratieve wijziging: adres, incassoperiode, rekeningnummer, etc.
6. Wijziging contactgegevens (telefoon, e-mail)
7. Overige administratieve wijzigingen: correctie tikfout, wijziging betaalwijze, etc.

*Uitvoeren zonder  
tussenkost  
adviseur?*

*Achteraf  
doorgeven aan  
adviseur?*

Waar  
ligt de  
grens?

# Wat zegt ChatGPT over zorgplicht?

## Verzekeraar

“De zorgplicht van de verzekeraar houdt ook een zekere mate van **nazorg** in, zoals het informeren van de klant over wijzigingen in de voorwaarden van de verzekering, over de relevante aanpassingen in de persoonlijke situatie van de klant die gevolgen kunnen hebben voor de dekking.”

## Adviseur

“Na het afsluiten van een product moet de adviseur ook zorgen voor **nazorg**, zoals het regelmatig evalueren of het afgesloten product nog steeds passend is voor de klant. De adviseur moet de klant op de hoogte houden van belangrijke wijzigingen die van invloed kunnen zijn op hun verzekering of financiële producten.”

## Conclusie

“Beide partijen hebben dus een cruciale rol in het beschermen van de belangen van de consument, met specifieke verantwoordelijkheden die voortvloeien uit hun positie in de financiële dienstverlening.”

# Samenvattend

Het terrein van nazorg is nog grotendeels onontgonnen.

Verzekeraars en adviseurs hebben elkaar nodig om de nazorg optimaal uit te kunnen voeren. Als beide partijen elkaars belangen respecteren kunnen zowel adviseurs als verzekeraars aan hun verplichtingen voldoen en daar een eerlijke boterham mee verdienen.

## Adviseurs:

- Vraag je niet af wat je voor je klant moet doen maar wat je voor je klant wil betekenen!
- Nazorg vergt structuur. Leg vast wat je doet, hoe je dit doet en hoe frequent je dit doet.
- Bekijk je beheerovereenkomst/OTD/DVO kritisch en pas deze waar nodig aan.
- Investeren in een goed nazorgsysteem is lonend, in 2025 komen wij daarop terug.

RADI AOV stelt een kennisdocument op n.a.v. deze sessie met een overzicht van de manier van werken van de intermediaire verzekeraars (o.b.v. de ontvangen reacties).

**Vragen?**

**Dank voor jullie aandacht!**