



## Bijdrage Advies Support Programma Adviseren of informeren

31 januari 2022

### **Dunne grens tussen adviseren en informeren**

In de praktijk is het soms lastig om het verschil te zien tussen informeren en adviseren. Toch is dat vanuit juridisch oogpunt belangrijk. Wij laten dat zien aan de hand van een situatie die waarschijnlijk ook op jouw kantoor vaak voorkomt. Bijvoorbeeld de simpele vraag van de klant die via de app op jouw mobiel verschijnt.

*Beste Jan,*

*Mijn BMW loopt bij jullie in de verzekering. Ik ga pas over twee jaar een nieuwe auto kopen (Ditmaal een Audi!). Is het niet verstandiger om tot die tijd de BMW om te zetten naar WA? Hoor graag van je.*

*Alfred*

-----  
*Beste Alfred,*

*Naar aanleiding van jouw vraag hebben wij de verschillende opties voor de verzekering van jouw BMW bekeken. Het omzetten van jouw verzekering naar een WA scheelt op jaarbasis € 450,--. Dat is dus best aantrekkelijk. Wij zullen de omzetting gaan verzorgen.*

*Jan*

*Ps. Wordt het een Audi e-Tron? 😊*

-----  
**Hoe kijkt de Wft naar jouw antwoord?**

Wat vind jij?

Geeft Jan aan Alfred het advies om de verzekering inderdaad om te zetten naar een WA-verzekering?

De Wft heeft een strikte definitie van wat onder advies moet worden verstaan. Toetsen wij het antwoord van Jan aan de eisen uit de Wft, dan zien wij het volgende

<b>Eis</b>	<b>Toetsing</b>	<b>Conclusie</b>
Er moet sprake zijn van een "aanbeveling".	Uit de woorden "Dat is best aantrekkelijk" mag de conclusie getrokken worden dat Jan het eens is met de omzetting.	Voldaan
Het moet gaan over een specifiek financieel product.	Het gaat over een specifieke autoverzekering (risicodrager en voorwaarden).	Voldaan
De aanbeveling moet zijn gericht op een specifieke persoon.	Het antwoord is gericht aan Alfred	Voldaan
De aanbeveling moet erop gericht zijn iets te doen.	De aanbeveling is de verzekering om te zetten naar een WA-dekking	Voldaan
De aanbeveling is gericht op het afsluiten van een nieuwe verzekering.	De aanbeveling heeft betrekking op aanpassing van een bestaande verzekering	Niet voldaan

Vanuit de Wft bezien is het antwoord van Jan dus geen advies. Wanneer een aanbeveling geen advies is dan heeft dat een aantal consequenties:

1. De organisatie die de aanbeveling doet, hoeft geen Wft vergunning te hebben
2. De persoon die deze aanbeveling doet, hoeft niet te voldoen aan de deskundigheidseisen (in dit geval Wft basis, Wft schade particulier en permanent bekwaam).

### **Hoe kijkt Alfred naar jouw antwoord?**

Wanneer Alfred jouw antwoord leest zal hij kunnen en mogen denken dat jij het eens bent met zijn vraag of het verstandig is om de verzekering om te zetten naar WA. Alfred kan jouw reactie ervaren als een "advies". Zeker wanneer je vervolgens snel de omzetting verzorgt.

Er is dus een groot verschil tussen hoe de wetgever (en ook de AFM) jouw antwoord interpreteert en hoe de klant jouw antwoord ervaart.

### **Het verhaal gaat verder**

Je hebt de omzetting keurig geregeld. De BMW staat op WA. Of de duivel ermee speelt, maar een week later wil Alfred naar zijn werk en weg is de BMW: gestolen. Balen! Maar gelukkig is Jan al jaren zijn verzekeringsadviseur. Dus dat komt wel goed.

Nee dus.

Alfred is boos. Heel boos. Zo boos dat hij een klacht neerlegt bij de geschillencommissie van het KiFiD. Na hoor en wederhoor komt de commissie tot een uitspraak. De kans is groot dat de kernoverwegingen van de geschillencommissie ongeveer als volgt luiden:

*Alfred heeft het antwoord van Jan als een advies mogen opvatten. Een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur zou Alfred nadrukkelijk erop hebben gewezen dat bij omzetting van een volledig cascoverzekering naar een WA-verzekering het risico van diefstal niet is gedekt. Er is sprake van een aanzienlijke, actuele dagwaarde van de auto, een verhoogd risico van diefstal van deze categorie auto's en een relatief beperkte besparing van premies. Bij deze omstandigheden mag van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur worden verwacht dat hij de consument nadrukkelijk wijst op de consequenties van de keuze van omzetting. Daarnaast dient hij de consument te informeren over mogelijke alternatieven, zoals de mogelijkheid om de verzekering om te zetten naar een beperkt cascoverzekering.*

### **Conclusie**

De Wet op het financieel toezicht verstaat onder het begrip "advies" iets anders dan de consument. In de communicatie met de klant zal een rechter of KiFiD zich verplaatsen in de positie van de klant en beoordelen wat de klant redelijkerwijs van jou als deskundige had mogen verwachten.

Hoe eenvoudig de vraag ook is. En hoe kort misschien jouw antwoord ook is. Wees je ervan bewust dat jouw antwoord vaak als "advies" wordt beoordeeld. Bij een goed advies (1) maak je een afweging tussen de keuzen die een klant heeft, (2) informeer je de klant over voor- en nadelen en (3) wijs je op eventuele consequenties wanneer hij een keuze maakt waar jij als deskundige niet achter staat.

Aanbeveling: Kijk in de teksten die je in de communicatie met klanten vaak gebruikt of wat je schrijft kan worden opgevat als advies.