

Voor het adviseren en bemiddelen in reguliere schadeverzekeringen is door de IDD het een en ander gewijzigd. Dit is, zo blijkt uit de door ons uitgevoerde audits, blijkbaar nog niet bij iedereen bekend. In dit artikel nemen wij u mee in de belangrijkste verplichtingen bij het adviseren en bemiddelen in schadeverzekeringen.

# Adviesregels bij schadeverzekeringen

TEKST RICHARD MEINDERS, PARTNER SVC GROEP

**M**et ingang van 1 oktober 2018 is de Insurance Distribution Directive (IDD) geïmplementeerd in de Wft. De IDD regelt de bemiddeling van verzekeringen in de Europese Unie. Omdat de meeste levensverzekeringen al als impactvol of complex werden bestempeld, veranderde de IDD niet zoveel aan het adviseren en bemiddelen in deze producten. Ook andere bepalingen van de IDD hadden in Nederland niet zoveel impact op de werkwijze van de financieel adviseur als in andere EU landen, dat komt omdat Nederland als zogenaamd 'gidsland' al behoorlijk voorop liep.

Anders is het bij het adviseren van en bemiddelen in reguliere schadeverzekeringen. Daar is door de komst van de IDD wel het een en ander gewijzigd.

## DIENSTENWIJZER

Voordat een financieel dienstverlener aanvangt met zijn werkzaamheden, moet hij de klant op de hoogte stellen van zijn belangrijkste kenmerken. Bij complexe producten gebeurt dit nagenoeg standaard door het uitreiken van een dienstenwijzer en een dienstverleningsdocument. Bij schadeverzekeringen zien wij het zelden gebeuren. Ook hiervoor geldt de verplichting om de klant te informeren. Hoewel deze informatieverplichting beperkt is, moet het wel actief geschieden. Het simpelweg plaatsen van een dienstenwijzer op de website is dan ook onvoldoende. Zorg ook dat u uw proces zodanig inricht dat het aantoonbaar, maar op zijn minst aannemelijk is dat u deze informatie hebt verstrekt. U kunt hierbij bijvoorbeeld denken aan een standaard e-mail of een ontvangstbevestiging.

## WENSEN EN BEHOEFTE

Voordat u gaat adviseren of bemiddelen moet u de wensen en behoeften van de klant vaststellen. Dit hoeft u niet actief uit te vragen, maar mag u vaststellen op basis van informatie die de klant u verstrekt. Hoewel u de wensen en behoeften niet actief uit hoeft te vragen, is het veelal wel verstandig om dit te doen, om beter de klantvraag vast te stellen. Stel uit de informatie van de klant blijkt dat hij een autoverzekering wenst, dan is het wel handig om te weten welke dekking de klant hierbij wil.

Het feit dat u de wensen en behoeften van de klant vaststelt, wil niet zeggen dat u ook moet adviseren. U mag nog steeds op basis van execution only bemiddelen, maar zoals gezegd, pas nadat u de wensen en behoeften hebt vastgesteld. In onze auditpraktijk komen wij relatief vaak tegen dat de wensen en behoeften onvoldoende vast liggen. Als de klant een aanvraag- of webformulier heeft ingevuld, dan kan dat een inventarisatie van de wensen en behoeften zijn, maar hoe zit dat bij telefonisch doorgegeven wijzigingen? Ons advies is om zo expliciet mogelijk vast te leggen wat de wensen en behoeften van de klant waren en op welke wijze u hiertoe bent gekomen (welke informatie heeft de klant u verstrekt), dan kan hier later nooit een discussie over ontstaan.

Nadat u de wensen en behoeften van uw klant hebt vastgesteld, mag u de klant nog uitsluitend informatie verstrekken die aansluit bij deze

**'Richt uw proces zo in dat het IPID automatisch meegezonden wordt'**



wensen en behoeften. Deze informatie moet eerlijk, inhoudelijk juist en mag niet misleidend zijn. Het is aan u als financieel dienstverlener om dat vast te stellen, ook al is deze informatie door de aanbieder van de verzekeraar opgesteld.

Gaat u tenslotte adviseren, dan moet u motiveren op welke wijze het door u aanbevolen product aansluit bij de wensen en behoeften van de klant.

**IPID**

Met de invoering van de IDD hebben wij ook te maken gekregen met de invoering van het Insurance Product Information Document (IPID). In dit gestandaardiseerde informatiedocument moeten de belangrijkste kenmerken van het aangeboden verzekeringsproduct worden vermeld. De verzekeraars in Nederland gebruiken hiertoe veelal de zogenaamde Verzekeringskaarten. Het is de verantwoordelijkheid van de financieel dienstverlener die contact met de klant heeft om het IPID aan de klant te verstrekken. Dit verstrekken dient voorafgaand aan het sluiten van het

verzekeringsproduct en - in principe - schriftelijk (of op een duurzame drager) te geschieden. De financieel dienstverlener kan met de klant overeenkomen dat het IPID op de website van de financieel dienstverlener beschikbaar wordt gesteld, maar dan moet de klant hiermee uitdrukkelijk instemmen. Het opnemen van een dergelijke instemming in de algemene voorwaarden is niet toegestaan. Ook het verstrekken van het IPID of de toestemming om de informatie op de website ter beschikking te stellen moet wederom vastliggen, of op zijn minst aannemelijk zijn. In onze auditpraktijk blijkt dit ook nog vaak onvoldoende vast te liggen. Ik adviseer u uw proces zo in te richten dat het IPID automatisch meegezonden wordt aan uw klant.

**VAKBEKWAAMHEID FEITELIJK LEIDER**

Met het nieuwe vakbekwaamheidsbouwwerk in de Wft is de persoon van de feitelijk leider komen te vervallen. Met de Mortgage Credit Directive kwam de persoon van de feitelijk leider weer terug in de Wft en ook de IDD stelt eisen aan de vakbekwaamheid van de persoon die feitelijk leiding geeft aan het adviseren en bemiddelen in verzekeringen. Deze persoon dient vakbekwaam te zijn op de deelgebieden van verzekeringen waaraan hij feitelijk leiding geeft. De eisen die hieraan worden gesteld liggen op het niveau van de Wft-adviesmodules, met dit verschil dat de feitelijk leider niet hoeft te beschikken over een Wft-adviesdiploma, tenzij hij adviseert. Wel moet de feitelijk leider zijn opgedane kennis actueel houden. ■