



HERINNERT U ZICH DEZE NOG? 1. IK BELOOF DAT IK MIJN FUNCTIE INTEGER EN ZORGVULDIG ZAL UITOEFENEN. 2... EEN ZORGVULDIGE AFWEGING ZAL MAKEN TUSSEN ALLE BELANGEN DIE BIJ DE ONDERNEMING BETROKKEN ZIJN, TE WETEN DIE VAN DE KLANTEN, DE AANDEELHOUDERS, DE WERKNEMERS EN DE SAMENLEVING WAARIN DE ONDERNEMING OPEREERT. 3...IN DIE AFWEGING HET BELANG VAN DE KLANT CENTRAAL ZAL STELLEN.

TEKST MARTIN KOOT | BEELD JIRI BÜLLER

Soms denk ik dat de bankierseed met de vingers gekruist achter de rug is afgelegd... We maken het rijtje even af. 4...*mij zal gedragen naar de wetten, de reglementen en de gedragscodes die op mij van toepassing zijn.* 5...*geheim zal houden wat mij is toevertrouwd.* 6...*geen misbruik zal maken van mijn kennis.* 7...*mij open en toetsbaar zal opstellen en ik ken mijn verantwoordelijkheid voor de samenleving.* 8...*mij zal inspanssen om het vertrouwen in de financiële sector te behouden en te bevorderen.*

Een recente Kifid-uitspraak gaat over een zaak waarin het belang van de klant en die van de adviseur keihard

C O L U M N

# Kloof tussen beloven en doen

botsten. Een echtpaar kocht een vakantiewoning en vroeg hypotheekadvies. Het kantoor in kwestie maakt volgens hun dienstenwijzer een keurige scheiding tussen advies en bemiddeling: 'Wij geven u een advies over de hypotheek én de financiële instellingen die naar ons oordeel goed passen bij uw wensen. Op uw verzoek kunnen wij u ook adviseren via welke bemiddelaar u deze hypotheek vervolgens daadwerkelijk zou kunnen sluiten. U kunt er ook voor kiezen om de hypotheek rechtstreeks bij de betreffende financiële instelling te sluiten'.

In het dienstverleningsdocument staan aparte bedragen voor advies, bemiddeling en een combinatie van die twee. Dat is mooi, zou je denken. Echt objectief advies! Er waren slechts twee mogelijk passende geldverstrekkers, waaronder hun eigen huisbank. Die bank hanteerde een ruimere verstrekkingnorm, 90 procent marktwaarde versus 66 procent, en voerde bovendien een lagere rente. Appeltje-eitje, toch?

Alleen zat die huisbank niet in het assortiment waarvoor de adviseur kon bemiddelen. De advisering richtte zich daarom uitsluitend op de ene bank, waarvoor wél bemiddeld kon worden. Geen woord over de huisbank van de klant, waarvan de adviseur achteraf ook erkend heeft dat die 'een geschikte geldverstrekker' had kunnen zijn.

Twee jaar later kwamen de klanten erachter dat de huisbank om meerdere redenen veel beter had gepast en werd er een klacht ingediend op grond van incompleet advies. Het Kifid oordeelt daarop dat de adviseur de op hem rustende informatieplicht inderdaad had geschonden, maar noemt het advies verder 'passend'.

Huh? Kan dat? Ja, dat kan. Want 'passend' is niet 'het beste' of 'het goedkoopste'. Letterlijk citaat: 'Adviseur heeft een advies gegeven dat bij de wensen en doelstellingen van Consumenten paste, namelijk de aankoop

van de woning'. En dat heeft ie verder netjes gedaan. Dat de klant daarbij onnodig een persoonlijke lening aan moest gaan en meer rente ging betalen dan bij de huisbank...pech gehad.

Voor een consument is dit onbegrijpelijk. De klant betaalde de adviseur voor het advies, dan mag je toch eerlijkheid verwachten? Toegegeven, de adviesfactuur was dan aanzienlijk lager uitgevallen. Een afweging in het kader van lid 2 van de eed dus. Maar zegt lid 3 dan niet dat het belang van de klant in dat geval centraal staat? En is bewust zwijgen over die betere mogelijkheid niet keihard in strijd met lid 6?

'Klant betaalde de adviseur voor advies, dan mag je toch eerlijkheid verwachten?'

Saillant detail is dat de adviseur eerst nog geprobeerd heeft de hele procedure ongeldig te laten verklaren omdat alleen de vrouw de zaak had aangespannen. Had hij het hypotheekdossier even ingekeken, dan had hij gezien dat zijn klanten in gemeenschap van goederen getrouwd waren.

*Ik beloof dat ik mij zal inspannen om het vertrouwen in de financiële sector te behouden en te bevorderen.*

Er is nog een lange weg te gaan. ■