

# Ingehuurde (digitale) deskundigheid: aansprakelijkheid blijft bij adviseur

**Het intermediair kan over steeds meer software beschikken die hem helpt om vrij eenvoudig tot een advies te komen. Van eenvoudige premievergelijkingsoftware tot en met hypotheekofferte- en pensioenadviessoftware. Deze trend is enerzijds ingegeven door de voortschrijdende ketenintegratie en webtechnologie, waardoor alles veel gemakkelijker ontwikkeld en gedistribueerd kan worden en anderzijds leidt de komst van de Wfd tot meer gebruik van intelligente (kennis)systemen om tot een goed en gestructureerd advies te komen, dat makkelijk opgeslagen kan worden en later eenvoudig te herleiden valt.**

Aan het gebruik van deze software kleven wel een paar gevaren. Een daarvan is de aansprakelijkheid als het advies achteraf onjuist blijkt te zijn. Ook moet de intermediair die zich van adviessoftware bedient wel volledig thuis zijn in de materie waarover hij adviseert.

Medio mei lanceerde John Siesling een nieuwe online dienstverlening voor pensioenanalyses ten behoeve van het onafhankelijke intermediair: [www.UwPensioenAnalyse.nl](http://www.UwPensioenAnalyse.nl). Voor 400 euro kunnen intermediairs een jaar lang onbeperkt analyses en premie-indicaties afnemen. De premie-indicaties worden aangeleverd door de verzekeraars die hun premiemodules hebben gekoppeld aan het programma. Vooralsnog zijn dat Allianz, NN, Fortis ASR, Delta Lloyd, Klaverblad, Reaal en Generali. Binnenkort volgen onder andere AXA, de Onderlinge 's-Gravenhage en Erasmus.

De ontwikkelaar John Siesling (39), eigenaar van een pensioenconsultancybedrijf en al lange tijd werkzaam in de pensioenadviesing, laat in een persbericht een aantal intermediairs enthousiast reageren: "Het inventariseren en uitwerken van een goed pensioenadvies is een zeer tijdrovende en daarmee dure aangelegenheid. Zeker wanneer men dit goed wil doen. Met [UwPensioenAnalyse.nl](http://UwPensioenAnalyse.nl) kunnen wij niet alleen snel maar ook betrouwbaar een goed advies maken. Door de automatische premievergelijking zijn wij snel in staat een goed inzicht te geven in de kosten van het oplossen van een eventueel pensioentekort. Als intermediair kunnen wij zo meer tijd steken in het begeleiden van de klant en hem helpen bij het maken van keuzes ten aanzien van de verschillende productkenmerken."

Wij vinden op de site een voorbeeld van een analyse en die ziet er goed en doortimmerd uit. Het staat boordevol met allerlei informatie over het pensioen, de regelingen, grondslagen en de wetgeving. Ook worden verschillende situaties doorgerekend en staat er een kostenindicatie in. Als een intermediair dit zelf zou schrijven of samenstellen zou hij inderdaad veel tijd kwijt zijn. Kortom: op het eerste gezicht lijken we hier te maken te hebben met zeer bruikbare pensioenanalysesoftware.

Siesling zelf is zeer enthousiast en met hem velen, claimt hij: "Ik heb gesproken met toenmalig staatssecretaris van Sociale Zaken, Rutte. Die vond het een mooie tool. Het Nibud vond het fantastisch, maar niet geschikt voor de consument: te ingewikkeld. Ze zien het wel als een mooi onafhankelijk instrument voor de adviseur. De NBVA heeft

het laten nakijken en vindt het een goed instrument voor de leden."

Dan lezen we in het persbericht: "Deze dienstverlening voldoet geheel aan de eisen die de Wfd stelt."

Hoezo? Een rekentool hoeft toch niet aan de Wfd te voldoen? De intermediair die het advies geeft moet daaraan voldoen.

Siesling: "Die formulering is inderdaad niet juist. Aan de hand van een vaste analyse die de intermediair samen met de klant maakt, en waarvoor de klant tekent, maken wij een analyserapport. Dit is een geheel onafhankelijk rapport, wij zijn integer en wij raadplegen meer verzekeraars. De intermediair die onze analyse gebruikt voldoet daarmee aan de eisen die de Wfd aan het advies stelt. Natuurlijk moet de intermediair daarnaast voldoen aan de eisen die de Wfd stelt aan een pensioenadviseur."

Maar daar ligt een probleem. Een intermediair die nu een B-diploma Leven heeft en werkzaam is in de advisering, kan straks een vergunning krijgen en met deze software ingewikkelde pensioenadviezen geven, die hij niet kan beoordelen op hun juistheid. Het risico bestaat dat intermediairs zo adviezen gaan geven over zaken waar ze eigenlijk te weinig verstand van hebben, maar waarvoor ze later wel aansprakelijk gesteld kunnen worden.

Siesling: "Natuurlijk moet een intermediair die onvoldoende verstand heeft van pensioenen zich ook niet inlaten met pensioenen. Ook niet met behulp van software. Ik denk overigens dat als een intermediair de wegwijzer leest, de vragen die hij met zijn klant moet doorlopen, zijn eigen beperking snel genoeg in de gaten heeft. Bovendien, als hij het rapport aan de klant moet uitleggen moet hij natuurlijk wel weten waar hij het over heeft. Hij moet toegevoegde waarde bieden, de klant heeft dat snel genoeg in de gaten. Wij richten ons alleen op die adviseurs die veel in pensioenen doen en die dit puur als hulpmiddel gebruiken."

## Adviesaanprakelijkheid

Schoenmaker blijf bij je leest, lijkt de boodschap. Maar ook dan kan het voorkomen dat een adviseur een onjuist advies geeft omdat de berekening van de adviessoftware niet goed was. Wie is er dan aansprakelijk en hoe stelt de Beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar zich op?

Wij vroegen het Elbert-Jan Offereins, manager BAV bij Nassau Verzekeringen: "Dat hangt volledig af van de voorwaarden die je bent overeengekomen met de leverancier van de software. Stel dat die alle aansprakelijkheid van de hand wijst, of zijn voorwaarden heeft beperkt, dan is de adviseur zelf aansprakelijk. Het is dan maar de vraag of zijn aansprakelijkheidsverzekeraar dat weer wil dekken. Heeft de adviseur aan zijn beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar gemeld dat hij ook pensioenadviseur is? Indien er op zijn gevel 'Pensioenadviseur' staat, zal de rechter hem ook als zodanig beoordelen. En pensioenadviseur ben je niet zomaar. Dan ben je FFP'er of heb je speciale pensioendiploma's."



**Elbert-Jan Offereins: 'De intermediair handelt in strijd met de Wfd als zijn hoedanigheid van adviseur niet juist in de polis is om-schreven, want dan is er mogelijk geen dekking. Ik kan er niet vaak genoeg op wijzen.'**

### Hulppersonen

Hoe kijkt Offereins in het algemeen tegen het gebruik van de adviessoftware aan die ruim via internet voorhanden is en die door de verzekeraars wordt verstrekt?

Offereins: "De adviseur is altijd zelf verantwoordelijk voor het advies dat hij geeft. Hij kan zich niet verschuilen achter de software die hij gebruikt. Of zijn BAV-polis dat advies dekt is een tweede. In dat verband: er zijn ook heel veel tussenpersonen die gebruikmaken van allerlei hulppersonen, voor bijvoorbeeld een hypotheekadvies, een pensioenadvies, een financiële planning en ga zo maar door. Vaak liggen hier heel onduidelijke en schimmige afspraken onder. Als dat fout gaat, gaan ze ervan uit de zaak te kunnen verhalen op die hulppersoon, maar die geeft dan bijvoorbeeld niet thuis, is failliet, is er niet meer of heeft allerlei voorwaarden die van alles uitsluiten. In dat geval is de tussenpersoon zelf aansprakelijk voor de schade en als hij dan een polis heeft waarin de ingehuurde hoedanigheden niet zijn opgenomen, heeft hij geen dekking uit hoofde van zijn BAV. En dat is op zich weer in strijd met de Wfd, die een adequate dekking voorschrijft voor die zaken waarover je adviseert en je verzekering bemiddelt."

Het is dus zaak dat je je als adviseur heel goed realiseert waar je over adviseert, of je terzake kundig bent en of je met partijen werkt die voldoende kundig zijn en waarmee goede afspraken zijn gemaakt.

Offereins: "Ja, wat dat betreft lopen er veel intermediairs rond die zaken doen met hulppersonen waarbij de aansprakelijkheid tussen beiden niet goed is geregeld en het intermediair heeft indien de hulppersoon 'niet thuis' geeft. De BAV-polis bijvoorbeeld sluit vrijwaringen uit. Als de hulppersoon in zijn voorwaarden heeft

staan dat de intermediair hem moet vrijwaren in geval van schade aan derden, is dat op de polis niet gedekt (deze zogenaamde supercontractuele aansprakelijkheid is op elke BAV-polis standaard uitgesloten). De intermediair blijft dan zelf met de schade zitten en handelt bovendien in strijd met de Wfd als zijn hoedanigheid van adviseur niet juist in de polis is omschreven, want dan is er mogelijk geen dekking. Ik kan er niet vaak genoeg op wijzen."

Hoe gaat de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar hiermee om? Offereins: "Als een intermediair een hoedanigheid aanneemt die ruimer is dan bij ons bekend en waarvoor hij geen premie heeft betaald, is er geen dekking voor die onverzekerde hoedanigheid."

Het is daarom zaak dat de intermediair duidelijk aangeeft op welke terreinen hij actief is en op welke wijze hij aan zijn advies komt?

Offereins: "Ja, dat moeten wij weten om een adequate premie en dekking te kunnen geven."

Hoe heeft Siesling de aansprakelijkheid eigenlijk geregeld?

Siesling: "Wij accepteren alleen aansprakelijkheid als het een fout is die door ons zelf gemaakt is, bijvoorbeeld door een verkeerde rekenmodule. Aansprakelijkheid met betrekking tot onjuistheid, onvolledigheid en actualiteit is uitgesloten. Dat betekent dat als anderen onjuiste informatie aanleveren, of als wij de laatste wetgeving nog niet in de software hebben verwerkt, wij daarvoor niet aansprakelijk gehouden kunnen worden."

Rienk Jan Andriessen

Waar let u op bij uw keuze van een taxatiebureau? Zoekt u ook een betrouwbare partner die vergaande service biedt, met u mee denkt en waar nodig oplossingen aanreikt?

**TaxaNet werkt voor U!**

**EEN SAMENWERKING MET TAXANET...**

- Flexibele courtage met hoge provisie
- Landelijke dekking (250 beëdigde taxateurs)
- Digitale rapporten
- Snelheid en Gemak
- Acceptatie door alle financiële instellingen
- Online, *RealTime* inlogsite
- Gewaarborgd klantenbestand
- Soepele en open communicatie
- Vakbekwaam en Deskundig
- Geen extra, onnodige kosten

**...EEN SAMENWERKING DIE WERKT!**

TAXA NET

Taxatiebureau O.G.

Overtuig uzelf!

Tel. 053-4780108

**Bezoek onze *Realtime* internetsite: [www.taxanet.nl](http://www.taxanet.nl)**

Woningtaxaties - Bedrijfstaxaties - Bouwtechnische keuringen - Landelijke service & advies