

## **Onafhankelijk advies = onafhankelijke bemiddeling**

Gepubliceerd op AM Web op 20 april 2023:

<https://www.amweb.nl/140719/actief-klantbeheer-is-een-wisselwerking-2>

Jarenlang gepleit om onafhankelijk advies wettelijk vast te leggen, doel bereikt en nu gemengde gevoelens over de invulling daarvan. Onafhankelijk advies moet echt onderscheidend zijn: goed herkenbaar voor de consument en leiden tot een beter passend product. Uit de evaluatie van het provisieverbod bleek namelijk dat een consument al snel dacht dat hij een onafhankelijk advies kreeg, zelfs als hij bij een directe aanbieder zat. Daarnaast was de advieskwaliteit wel verbeterd, maar alleen voor wat betreft de wettelijke procesvereisten. Klanten kregen geen beter passend advies of product. Onafhankelijk advies leidt in principe tot een kwalitatief beter advies, want als het assortiment waaruit gekozen kan worden groter is, leidt dit tot een gemiddeld betere matching tussen klant en product. Maar of dat doel nu wordt bereikt?!

Onafhankelijk advies wordt wettelijk gezien als een beoordeling van een toereikend aantal op de markt verkrijgbare producten die voldoende divers zijn. Een open norm, die in de Nadere regeling gedragstoezicht financiële ondernemingen (Nrgfo) door de AFM wordt verduidelijkt tot het kunnen vergelijken van minimaal 20 aanbieders (voor hypotheek). Maar wat wordt precies gezien als een vergelijking? Ben je onafhankelijk als je voor hypotheek eenmaal per jaar een vergelijking maakt van minimaal 20 producten of moet je producten doorlopend vergelijken én - belangrijk - moet je voor de aanbieders die je in de vergelijking meeneemt ook kunnen bemiddelen? De reactie van de AFM is verrassend. Volgens de AFM ziet de wettelijke definitie van onafhankelijkheid niet op de adviesregels, dus ook niet op de uitvoering van het individueel klantadvies en je hoeft voor die aanbieders ook niet te kunnen bemiddelen. Wetstechnisch gegoochel met woorden, zonder het besef dat onafhankelijk advies dan geen toegevoegde waarde heeft voor de consument. Misschien zelfs misleidend werkt, want de klant verwacht wel dat de wettelijke definitie dé waarborg is voor een echt onafhankelijk advies én product.

Nu lijkt het erop dat je je straks met een handige vergelijkingstool al onafhankelijk kunt noemen. Wat als je er vervolgens niet naar kunt handelen? Stel een klant vraagt aan zijn - volgens de Vergelijkingskaart - onafhankelijke adviseur een hypotheek met de laagste rente. Hij gaat er dan vanuit dat zijn adviseur uit minimaal 20 producten de hypotheek met de laagste rente adviseert. Maar wat als de adviseur vervolgens maar bij 3 aanbieders terecht kan, die geen van allen de laagste rente bieden? De vergelijking is bepalend,

niet het individuele klantadvies, dus dan ben je volgens de letter van de wet onafhankelijk. Verbetert dat de advieskwaliteit? Krijg je dan een beter passend product? Absurd!

Een rechter zal er hoogstwaarschijnlijk geen boodschap aan hebben dat een adviseur zich onafhankelijk noemt, maar vervolgens alleen afhankelijk kan bemiddelen. Hij zal verwachten dat een onafhankelijk adviseur zijn onafhankelijkheid ook praktiseert in het individuele klantadvies. Maar het is toch ongeloofwaardig als onafhankelijkheid publiekrechtelijk heel anders wordt geïnterpreteerd dan privaatrechtelijk? Onafhankelijk advies moet meer behelzen dan een vinkje in de Vergelijkingskaart: De klant garanderen van een beter gematcht product. Kortom: Onafhankelijk advies = onafhankelijk bemiddelen!