

*Tussenpersoon heeft gevoel zich te moeten verantwoorden voor zijn advies en inkomsten*

# Komt een 'kritische' klant bij

Een kritische klant kwam onlangs bij zijn huisarts in verband met pijn in zijn hartstreek. De arts onderzocht hem grondig, tikte een paar keer op zijn toetsenbord en deelde de klant mee dat het recept was doorgezonden naar de apotheker. De klant vroeg om een schriftelijke opgave van zijn analyse als medisch adviseur zodat hij thuis het advies met zijn vrouw kon bespreken en mogelijk achteraf zou kunnen reconstrueren. Misschien hielden de hartklachten immers verband met de kwaliteit van zijn huwelijk of waren er nog medische problemen over het hoofd gezien. En wellicht, zo meende de klant, waren er meerdere aanbieders of alternatieve oplossingen voorhanden. De huisarts keek de kritische klant hoofdschuddend aan, mompelde iets over ene Hypocrates – hetgeen de klant interpreteerde als 'iedereen altijd het beste advies te geven' – en riep de volgende patiënt binnen.

Door Aloys Harmsen, zelfstandig adviseur Financieel Advies Centrum Oost Gelderland

**E**nigszins teleurgesteld liep de kritische klant naar de door de medisch adviseur gekozen leverancier aan de overzijde van de straat. Daar vroeg hij de apotheker of hij dan wel een schriftelijke analyse kon geven. De vriendelijke apotheker deelde hem mee dat hij in deze slechts uitvoerend was in opdracht van de adviseur. Hij leverde slechts het product. Wel wist hij te vertellen dat het product dusdanig in elkaar is gezet dat de werking voor het beoogde doel in principe goed en de inhoud transparant is. Voor verdere informatie verwees hij terug naar de adviseur en de bijsluiter waarin staat omschreven wat het product voor de klant doet.

Thuis gekomen vertelde de klant zijn vrouw dat het probleem kan worden opgelost als hij het product gebruikt van de leverancier. De toekomstige weduwe was er niet gerust op. Stel je voor, stelde ze, dat je terminaal bent maar dat dit nog niet is onderkend. Hoe kunnen we straks hardmaken dat jouw medisch adviseur en zijn productleverancier dit

hadden moeten inzien! De echtgenote ondernam meteen actie en belde een rechtsbijstandverzekeraar in Apeldoorn om te informeren of er wellicht een claim inzate. De dame aan de telefoon lachte schamper en vroeg hoeveel tijd ze nog hadden voor een even-

**"Financieel adviseur heeft nog lange weg te gaan om vertrouwen bij kritische klant op niveau van arts te krijgen"**

tuele procedure. Omdat ze het antwoord op die vraag schuldig moest blijven, bedacht de echtgenote dat het in ieder geval zinvol zou zijn om alvast het testament aan te passen.

#### NOTARIS

Ze vroegen de notaris om een schriftelijk advies waarin de fiscale en juridische gevolgen van de verschillende testamentvormen

en clauses stonden aangegeven, zodat ze de materie rustig konden bestuderen en een keuze konden maken. De notaris deelde echter mee dat hij de voorkeur gaf aan een mondeling advies waarop ze overigens volledig konden vertrouwen; hij had immers een ambtseed afgelegd. De beste oplossing, passend bij de situatie, zou worden toegezonden in een conceptakte. Deze akte, zo verzekerde de notaris, was weliswaar moeilijk leesbaar, maar dat bleek nodig om de afspraken duidelijk vast te leggen. Bij het tekenen werd alles nog eens doorgenomen in Jip en Janneke taal, waarna het nimmer meer te reconstrueren advies voor een nog onbepaalde tijd in een register zou verdwijnen.

#### SPECIALIST

Ondanks of dankzij de medicijnen bleven de klachten in de hartstreek aanhouden. De kritische klant werd door de huisarts, die in deze verder niets meer voor hem kon betekenen, doorverwezen naar de specialist. Inmiddels wijzer geworden over de reconstrueerbaarheid bij adviezen, nam de klant zich voor alert te zijn over de informatievoorziening en de verslaglegging daarvan. Zijn dossier, bestaande uit een brief met doorverwijzing in een onleesbaar handschrift en doorspekt met vakjargon, deed de klant teleurstellend besluiten om zelf op internet onderzoek te starten naar zijn vermeende ziekte. Dit leidde tot een verstoord zelfbeeld aangezien hij zich overal in meende te herkennen. Al snel kwam de klant erachter dat het medium internet te veel algemene informatie geeft zonder tot een echt advies te kunnen leiden. De afspraak bij de specialist stemde de klant vervolgens toch iets hoopvoller, hij voelde een verdieping toen gevraagd werd naar zijn medische achtergrond, zijn



# de dokter...



Aloys Harmsen.

eet-, rook-, drinkgedrag en zijn familie. Hoewel hij meende dat deze informatie, al dan niet in digitale vorm, bekend behoorde te zijn, besloot hij volledige medewerking te geven. De specialist onderzocht de klant grondig waarna de uitslag enige tijd later in een persoonlijk gesprek werd meegedeeld. Helaas was deze uitslag ontluisterend. Er kon geen medisch probleem worden geconstateerd, waardoor het niet anders kon dat zijn klachten tussen de bekende oren zaten. Advies-technisch werd hem meegedeeld naar huis te gaan en te genieten van het leven.

Voor de klant was het onduidelijk: het resultaat van het onderzoek was feitelijk dat er geen advies nodig was. Toch meende hij, na overleg met de toekomstige weduwe, de gevolgen van het risico van vooroverlijden te moeten uitsluiten. Het echtpaar zocht de volgende specialist op.

## FINANCIEEL ADVISEUR

Ze vroegen een financieel adviseur advies over de positie van de echtgenote na het overlijden van de klant. Tijdens het overleggen van de dienstenwijzer gaf de adviseur hun de keuze tussen com-

missie of uurtarief. Uiteraard vroegen ze om een inschatting van de kosten. Nadat was uitgelegd dat bij een uurtarief 85 euro dit dossier naar verwachting minstens zeven uren werk impliceerde, werd gekozen voor commissie. Vervolgens werden in een inventarisatiegesprek de wensen, achtergronden, doelstellingen, risicobereidheid en perceptie doorgenomen. Tot slot vroeg de adviseur hen om diverse stukken aan te leveren bestemd voor de inventarisatie van het actuele vermogen, schulden, opgebouwde aanspraken en andere vermogensrechten.

Enkele dagen later had de klant alles verzameld en vroeg tijdens het overhandigen of er al beeld was hoe hij er voorstaat. De adviseur moest hem teleurstellen en uitleggen dat dit niet zo snel ging. Hij gaf de routing nogmaals aan: eerst alle stukken nalezen, vervolgens verwerken in een adviesrapport en dit matchen met de wensen en doelstellingen. Enkele dagen later ontvingen ze het rapport met het verzoek een afspraak te maken voor een persoonlijk vervolgesprek. Tijdens deze afspraak werd het rapport doorgenomen en kwamen de oplossingen van meerdere leveranciers ter sprake. De klant toonde zich tevreden over de inhoud, het overzicht en de mogelijkheden.

## PECUNIA NON OLET

Aan het einde van het gesprek vroeg de klant geïnteresseerd wat de verdiensten voor de adviseur waren. Op het concrete antwoord in euro's werden de wenkbrauwen gefronst en gaven ze aan wel enigszins te twijfelen over de objectiviteit van het advies. Immers, zo vroegen zij zich af, wie controleert het advies van deze adviseur? Het feit dat de adviseur een vergunning heeft van de AFM leidde niet tot geruststelling. Het verweer dat een

keuze voor het uurtarief in dit dossier achteraf bezien zou kunnen leiden tot hogere kosten, maar dat dit vooraf juist vanwege de beoogde objectiviteit niet kan worden ingeschat, werd eveneens met enige scepsis ontvangen. Met het laatste argument van de adviseur kon de kritische klant, ondanks de relatieve oncontroleerbaarheid, zich wel verenigen: u dient erop te vertrouwen dat de financieel adviseur net zoals elke andere specialist zijn werk moreel verantwoord doet zonder dat het resultaat van het advies wordt beïnvloed door de beloning. Na een dank voor het advies is de klant weggegaan met de melding ook elders te informeren voor een objectieve mening.

## NOG LANGE WEG TE GAAN

Uiteraard stellen goede artsen, notarissen en financieel adviseurs alles in het werk om naar eer en geweten de klant het beste advies te geven. De financieel adviseur is mede door de Wft-eisen, al dan niet terecht, in een wettelijke positie geplaatst waarbij een onderbuikgevoel kan ontstaan zich te moeten verdedigen voor zijn advies en inkomsten. De financieel adviseur is zich er gelukkig steeds meer van bewust dat de invoering van wettelijke beloningstransparantie een uitgelezen moment is om alle bedrijfs-economische kosten in uren transparant te maken naar de klant. Hierdoor ontstaat een objectieve rechtvaardiging in de match tussen kosten en baten.

Dit zal op termijn leiden tot een einde van de huidige - ogenschijnlijk filantropische - werkwijze, waarbij er geen sprake hoeft te zijn van een gedwongen keuze tussen uurtarief of commissie. De financieel adviseur heeft echter nog een lange weg te gaan om het vertrouwen bij de 'kritische' klant op het niveau te krijgen van de arts of notaris. ■