



# Zorgplicht? Er zijn grenzen!

**De afgelopen decennia was in de financiële wereld zonder enige twijfel het meest gevreesde woord: 'zorgplicht'. Hoever gaat het spelen van 'mijn broeders hoeder'? Ja, hoe naïef mag de burger eigenlijk zijn?**

## Voldoende kennis

Waarschijnlijk bent u het met mij eens: financiële producten worden steeds complexer. En als wij de berichtgeving in de media mogen geloven, stellen verkopers van dat soort producten vaak hun eigen belang centraal. Voor het 'verdienen' van bonussen zijn zij bereid hun ziel en zaligheid te verkopen. Je zou dus kunnen zeggen dat er sprake is van een ongelijke strijd en dat de klant de dupe is. Sinds geruime tijd vindt de rechtspraak dat verkopers en aanbieders van dergelijke producten hun klant zodanig moeten voorlichten, dat deze op basis van voldoende kennis in staat is de juiste keuze te maken: de zorgplicht.

## Het dubbeltje en de eerste rang

Maar laten we ook eerlijk zijn. Sinds de komst van internet is veel informatie beschikbaar. Het is echter voor de leek niet altijd gemakkelijk na te gaan of er sprake is van betrouwbare informatie. Veel klanten bestuderen die informatie en verkeren vervolgens in de veronderstelling dat zij voldoende kennis van zaken hebben. Vaak concluderen zij dat zij 'een standaard geval' zijn. Om die reden moet het standaardproduct of de standaarddienst dan tegen de laagst mogelijke prijs geleverd worden.

Nu hoeft u geen professor te zijn om te begrijpen dat - als iets tegen een bodemprijs aangeboden wordt - het vreemd is te verwachten dat u de hoogste kwaliteit van dienstverlening zult ontvangen. Op zijn minst zou eenieder die zichzelf maar een beetje serieus neemt, zich toch moeten af-

vragen hoe het kan dat het product/de dienst bij de ene aanbieder zoveel duurder is dan bij de andere. Toch heeft de rechtspraak (en later de wetgever) in de afgelopen decennia een andere keus gemaakt: de bescherming van de cliënt (de burger) is - bijna - oneindig! Of wij daar echt blij mee moeten zijn, is maar zeer de vraag. Het gevolg is namelijk dat al die producenten, verkopers en dienstverleners ingewikkelde werkwijzen hebben bedacht om zichzelf in te dekken. Het gevolg is dat de kosten hierdoor toenemen. En wie betaalt die kosten? Juist ja, u!

## De bekende druppel

Maar je kunt het als klant ook te bont maken. Een mooi voorbeeld hiervan is de uitspraak van het Gerechtshof Arnhem van 11 januari jongstleden. In die zaak speelde het volgende. De cliënten, laten we hen voor het gemak de heer en mevrouw Max noemen, wonnen in 2000 financieel advies in. De financieel adviseur adviseerde hen een hypotheek af te sluiten bij de SNS en NLG 570.000 te lenen. De heer en mevrouw Max deden dit. Conform het advies van de financieel adviseur gebruikten zij NLG 25.000 om hun lening bij de Finata Bank af te lossen en de rest om te beleggen. U raadt het al: de beleggingen daalden in waarde en de heer en mevrouw Max bleven met een flinke schuld zitten. En tot overmaat van ramp ging de financieel adviseur ook nog failliet. Uiteraard was het de schuld van een ander en die ander was .... inderdaad: de SNS! Meneer en mevrouw Max vonden dat SNS was tekort geschoten in de op haar



Denk na als u handelt, want u kunt niet altijd een ander de schuld geven!

rustende (bijzondere) zorgplicht jegens meneer en mevrouw Max 'door hen niet te waarschuwen voor de aan de door hen aangegane financieringsconstructie verbonden risico's, door een lening te verstrekken die niet verantwoord was en door zaken te doen met een tussenpersoon die handelde in strijd met artikel 7 lid 1 van de Wet toezicht effectenverkeer (Wte).'

Het hof was het hier niet mee eens: 'het hof was van mening dat de bank geen bemoeienis had met de belegging van de geleende gelden en niet was gehouden om de kredietnemer te waarschuwen voor de wijze waarop hij de geleende gelden zou besteden'.

De moraal van het verhaal is duidelijk: denk na als u handelt, want u kunt niet altijd een ander de schuld geven! ■

Aniel Autar is als notaris verbonden aan Kooijman Lambert Notarissen te Rotterdam en doceert aan een aantal opleidingsinstituten. U kunt hem volgen via twitter: [@anielautar](https://twitter.com/anielautar)