

Ingelijst vertrouwen

Wie advies zoekt over een hypotheek, lening of extra inkomen op de oude dag, wil natuurlijk een adviseur met kennis van zaken. Dienstverleners hebben allerlei keurmerken in het leven geroepen om zo hun deskundigheid en betrouwbaarheid uit te venten. Welke keurmerken zeggen echt wat?

Diploma's aan de muur, logo's op de ramen en briefpapier vol met afkortingen. De adviseurs die helpen bij het afsluiten van een hypotheek, verzekering, krediet, betaal- of spaarrekening, zijn vaak aangesloten bij diverse brancheorganisaties en kwaliteitskeurmerken. In geldzaken draait het om vertrouwen, en wat biedt er nou meer vertrouwen dan keurmerken? Of zijn keurmerken voornamelijk voor de Bühne: ze zien er interessant uit maar bieden uiteindelijk geen toegevoegde waarde? Financieel adviseurs en tussenpersonen – met of zonder keurmerk – moeten zich toch houden aan de Wet financieel toezicht (Wft). Om advieswerk te mogen doen, moet hun kantoor een vergunning hebben van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). En om in aanmerking te komen voor die vergunning, moet de aanvrager aan diverse eisen voldoen. Zo moet hij een aantal diploma's hebben op het gebied van financi-

ele dienstverlening, permanent bijscholing op het vakgebied volgen, een beroepsaansprakelijkheidsverzekering hebben, en meer. Het kan gebeuren dat je desondanks advies krijgt van iemand die nog niet over de juiste Wft-opleiding beschikt. Deze adviseur mag nog niet zelfstandig advies uitbrengen en

staat onder toezicht van een collega die wel aan alle eisen voldoet. Keurmerken kunnen helpen om de kennis en kunde van de adviseur in te schatten. We gingen voor vijf veelvoorkomende logo's na wat ze betekenen.

Laat je niet misleiden door al die logo's

Sommige keurmerken bieden nauwelijks duidelijke meerwaarde. Neem het Keurmerk Financiële Dienstverlening (KFD). Het is bedoeld voor financieel dienstverleners die adviseren over diverse financiële producten; van hypotheek tot levensverzekeringen en beleggingsproducten. Op www.kfdkeurmerk.nl zijn aangesloten kantoren te vin-



den. Dit keurmerk is niet gebonden aan een persoon, maar aan een kantoor. En naar de mening van de Consumentenbond daardoor minder interessant dan een persoonsgebonden keurmerk. Volgens KFD zelf betekent het keurmerk dat 'het kantoor aan hoge eisen voldoet. Hogere eisen dan de wet op het financieel toezicht verplicht, vooral op het gebied van deskundigheid en klanttevredenheid'. Voor het grootste deel overlappen de eisen van het keurmerk met de Wet financieel toezicht. Een aanvullende eis van het keurmerk is dat de helft van de adviseurs zelf ook minimaal over één andere registratie beschikt.

Dat geldt ook voor Adfiz (een fusie van de brancheverenigingen NBVA en NVA). Adfiz is in eerste instantie een branchevereniging voor onafhankelijk financieel adviseurs. Registratie is niet persoonsgebonden, maar net als KFD gerelateerd aan een kantoor.



Adfiz is niet echt een keurmerk, al lijkt dat op het eerste gezicht misschien wel zo. De vereniging richt zich in eerste instantie op de belangenbehartiging van de aangesloten adviseurs. Aandelen van bedrijven aangesloten bij Adfiz mogen niet in handen zijn van banken of verzekeraars. De Adfiz-leden werken wel op provisiebasis. Ze moeten zich houden aan een gedragscode, voldoen aan door Adfiz gestelde opleidingseisen en ze moeten permanente bijscholing volgen op hun vakgebied. Op www.adfiz.nl zijn de aangesloten kantoren te vinden.

Meerwaarde

Anders wordt het als de registratie op naam is gesteld, en niet op kantoor. Dat is het geval bij de drie andere veelvoorkomende keurmerken die we onderzochten (zie ook het kader rechtsboven).

Is een adviseur bijvoorbeeld geregistreerd

bij de Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs, dan kun je ervan uitgaan dat hij in ieder geval goed is ingevoerd in hypotheek.

Een financieel planner die is aangesloten bij de stichting certificering FFP heeft een zwaar examen afgelegd, ten minste twee jaar werkervaring op het gebied van financiële planning en volgt permanente educatie. Verder is het een goed teken als een adviseur is geregistreerd bij het DSI. Hij heeft in ieder

geval voldoende vakken en hij heeft een integriteitstoets afgelegd.

Laat je niet misleiden door stempels en logo's. Het gaat erom dat de adviseur kundig is en dat u bij conflicten naar een geschillencommissie kunt. Kijk daarom ook altijd op de site van het klachteninstituut Financiële Dienstverlening (kifid.nl) of de adviseur daarbij is aangesloten. Bij problemen kun je dan bij de ombudsman of de geschillencommissie van het Kifid terecht. ■

DRIE NUTTIGE KEURMERKEN



STICHTING CERTIFICERING FINANCIËEL PLANNERS (CERTIFICERING FFP)

Deze stichting zorgt voor de certificering van financieel planners. Financieel planners kijken naar iemands totale financiële huishouden en maken desgewenst een plan om bepaalde doelen te kunnen halen (zoals eerder stoppen met werken). Het keurmerk is persoonsgebonden. Het examen dat toegang geeft tot de FFP is zwaar. Wie is aangesloten en permanente bijscholing volgt, mag de titel FFP achter zijn naam voeren. Op www.ffp.nl staat een register, waar je op naam kunt zien of een financieel planner is aangesloten. Het keurmerk staat voor goed financieel advies op diverse terreinen, van juridisch tot fiscaal. Er is een commissie van toezicht voor klachten over aangesloten leden.



STICHTING ERKENNINGREGELING HYPOTHEEKADVISEURS (SEH)

Dit keurmerk is specifiek voor hypotheekadviseurs, en het is persoonsgebonden. Om toegang te krijgen tot de SEH, moeten adviseurs aan zwaardere opleidingseisen voldoen dan volgens de wet. Naast kennis van hypotheek moeten zij onder andere ook enige kennis hebben van beleggen en van het Nederlandse recht. SEH neemt examens af, die over het algemeen als zwaar worden beschouwd. Om voor SEH-registratie in aanmerking te komen, moet een adviseur minimaal een jaar werkervaring als zelfstandig hypotheekadviseur hebben en minimaal 50% van zijn tijd besteden aan hypotheekadvies. Op de site erkendhypotheekadviseur.nl kun je op naam zoeken.



STICHTING DESKUNDIGHEID, SCREENING EN INTEGRITEIT (DSI)

Het DSI-keurmerk is persoonlijk en bedoeld voor adviseurs die werken met diverse financiële producten; van beleggingen tot schadeverzekeringen en van hypotheek tot vermogensbeheer. Om in aanmerking te komen voor het keurmerk, moeten adviseurs voldoen aan eisen op het gebied van deskundigheid, integriteit en werkervaring. DSI heeft een streng tuchtreglement en kan sancties opleggen (variërend van een boete tot het verwijderen uit het register) aan adviseurs die ernstige fouten maken. Op www.dsi.nl staat een register op naam.