



Uitrol en productie van...
Winkler & Co. - A.M.
H&RT

Uitrol en productie van...
Winkler & Co. - A.M.
H&RT

Van informeren naar activeren

Het **gebrek aan voldoende effectiviteit** van de wettelijke verplichting om de informatie asymmetrie tussen financiële onderneming en consument op te heffen heeft geleid tot een **transformatie** van de zorgplichten ten aanzien van informeren en waarschuwen:



Evolutie: van feitelijke informatie naar sturende informatie

1. **Mededelen**: wettelijk voorgeschreven informatie en algemene voorwaarden
2. Indringend waarschuwen: ‘in niet mis te verstane bewoordingen’
3. Taalniveau B1 – begripelijkheidsvereiste
4. Begeleiden zonder adviseren: aflossingsvrij
5. **Activeren**: aantoonbare keuze op basis van informatie

Instelling versus consument

1. Van financiële ondernemingen kunnen **inspanningen** worden verlangd om consumenten te informeren en hun gedrag te beïnvloeden. Die inspanningen kunnen bestaan uit verplichtingen ten aanzien van de feitelijk te verstrekken informatie als de keuzearchitectuur.
2. Deze inspanningen doorbreken of vervangen **niet** de partij autonomie van de consument: de consument neemt de **beslissing**.

Welke kant op?

Positive nudges:

1. **Welke kant** moet worden gestuurd? **Wie bepaalt** welke kant de consument gestuurd moet worden? **Hoe** sturend mogen of moeten we zijn ? Of spelen positive nudges primair een rol bij het activeren van klanten?
2. Weegt het belang van een doelgroep (target market) op tegen het **belang van een individuele klant** dat tegenovergesteld kan zijn?
3. Is nudging het antwoord op de ontwikkeling dat steeds meer klanten zonder advies financiële beslissingen nemen (**toename execution-only** dienstverlening)?

Slot observaties

1. **Nudging zal niet altijd effectief blijken.** Het is een instrument en geen doel op zich. Een welkome bijdrage maar geen wondermiddel.
2. De **fundamentele vraag** over de **balans** tussen de zorgplicht van een onder toezicht staande instelling enerzijds en de eigen verantwoordelijkheid van de klant anderzijds, moet beantwoord worden.
3. Nog steeds onvoldoende effectief?

Dan **andere zorgplichten**:

- (i) Focus op vitale informatie ?
- (ii) ken-uw-doelstelling bij ieder financieel product ?
Omvang van zorgplicht afhankelijk stellen van de beoogde doelstelling in plaats van de aard of kwalificatie van het product of de dienst
- (iii) adviesplicht?