

# Een zekere keuze voor kwaliteit

Veel consumenten zoeken achteraf bevestiging over een aankoop die ze hebben gedaan. Slimme marketeers spelen daar handig op in door deze consument in handleidingen en op etiketten ronkend te feliciteren met de zojuist gedane aankoop. "U hebt een fantastisch product verworven dat aan onze allerhoogste normen en strengste eisen voldoet! Het smaakt niet alleen lekker bij kip, maar ook bij vis en kaas en als aperitief!" Kennelijk geeft dit onbewust een prettig gevoel over de genomen beslissing.

Dat is allemaal mooi en aardig, maar je hebt er niet veel aan als het product onverwacht toch niet helemaal voldoet aan de wensen en eisen die vooraf waren gesteld. En wat dan? Ach, als het om een stofzuiger of een dure fles wijn gaat is dat weliswaar vervelend, maar gelukkig niet echt onoverkomelijk. U kunt zo'n product meestal zelfs nog wel terugbrengen of ruilen voor een alternatief. En als dat niet kan is er in de meeste gevallen nog geen man overboord. Volgende keer beter, luidt dan het devies.

De zaak ligt anders als u zojuist een beslissing hebt genomen over een financieel product waar de komende dertig jaar maandelijks verplichtingen uit voortkomen. In zulke gevallen is het beter om u vooraf goed te laten adviseren voor u een beslissing neemt. Maar het is nóg beter om al bij de keuze van een adviseur te letten op tekenen waar u uit kunt afleiden dat u een goede beslissing zult gaan nemen.

Waar moet u in zo'n geval op letten? U kunt zich op de hoogste stellen van alle eisen en regels die aan adviseurs

worden gesteld. Dat zijn er zoals u misschien wel weet behoorlijk veel in Nederland. Met name in de Wet op het financieel toezicht die sinds 1 januari 2007 van kracht is, ligt veel vast omtrent deskundigheidseisen en bijvoorbeeld zorgplicht. Vervolgens kunt u bij alle adviseurs die u wilt raadplegen nagaan of ze aan die eisen voldoen. Maar weet u dan genoeg? Hoe zit het bijvoorbeeld met de onafhankelijkheid? En is bijvoorbeeld de opgedane deskundigheid van een adviseur wel actueel gebleven in de loop der jaren?

Dit zijn vragen die u niet hoeft te stellen als u bij een Keurmerkkantoor naar binnen stapt. Want deze kantoren, die u kunt herkennen aan het Keurmerklogo, worden door onafhankelijke beoordelaars op bovenstaande punten getoetst. En op meer punten die boven de wettelijke eisen uitgaan. Zo vragen we van Keurmerkkantoren om aan te tonen op welke manier ze aan verbetermanagement doen. Mede op basis van een eveneens gestelde eis: het klanttevredenheidsonderzoek. Zodat u zeker bent van een gedegen en

## COLUMN



FOTO: ERIK-JAN GENIETS

onafhankelijk advies dat is toegespitst op úw situatie.

Overigens blijft adviseren natuurlijk ook gewoon mensenwerk en is het altijd mogelijk dat een financieel product toch niet helemaal aansluit op wat u ervan had verwacht. Dan is het wel goed om te weten dat u er niet alleen voor staat. Mocht u er onverhoopt niet uitkomen met uw keurmerkadviseur, dan is er altijd de mogelijkheid om een bindende uitspraak te laten doen door (wederom) onafhankelijke juristen. Zodat u niet alleen vooraf weet dat u bij een Keurmerkkantoor aan het goede adres bent, maar ook achteraf.

Ron van Kesteren; directeur  
Keurmerk Financiële Dienstverlening