



# Wat moet ik bewaren en hoe lang?

Iedereen kent de rechtszaken waarin een adviseur maar niet kan bewijzen dat hij de klant wel degelijk heeft ingelicht over bepaalde risico's. Hoe zorg je dat je je stukken op orde hebt? Hoe lang moet je gegevens van klanten bewaren? En hoe doe je dat veilig? Die vragen stelt financieel adviseur Jan van Roessel aan een panel van drie juristen.

## HET CONSULT

Het Consult is een initiatief van am: magazine en Bureau D & O. Intermediairs kunnen hun vraag in een interactieve sessie voorleggen aan een panel dat in samenstelling wisselt al naar gelang de aard van de vraag. De redactie van am: magazine legt het gesprek vast in een artikel. De panelleden houden de vinger aan de pols bij het intermediair. Meedoen? Stuur een mail met uw vraag naar redactie@amweb.nl.

**J**an van Roessel is 72 jaar en heeft al 32 jaar een advieskantoor in het West-Brabantse Noordhoek. Hij neemt het panel in zijn introductie een flink stuk mee terug in de tijd als hij uitlegt hoe hij zijn kantoorgegevens opsloeg en opslaat. "Begin jaren '70 kocht ik mijn eerste computer met een vaste schijf van 30 MB, een intern geheugen van 4 MB en met van die zachte floppydisks. Daar sloeg ik toen al het een en ander in op. Tegenwoordig bewaren we alle informatie over de klant digitaal, inclusief al het e-mailverkeer. Elke nacht draait het systeem een back-up. De server staat op kantoor, dus als extra maatregel gaat er een tape met iemand mee naar huis. Onlangs ontdekten we dat we nog dertig jaar papieren archief van een klant hadden staan. Dat hebben we in overleg deels aan de klant meegegeven om ruimte te maken. Dat riep bij mij de vraag op: hoe lang moet ik iets bewaren en wat

## 'ALLEEN DE KLANT KAN ERVOOR ZORGEN DAT EEN ADVISEUR ECHT DIEP DE ARCHIEVEN IN MOET'

noet en mag ik bewaren? Ik maak ook vaak telefoonnotities over wie ik wanneer heb geproken. Hoe ver moet ik daarin gaan?"

### TECHNIEK

Panelid Jurjen Oosterbaan komt meteen met een tip. "Heb je weleens gecontroleerd of die tape het wel doet? We hebben al een paar keer ontdekt dat mensen al jaren trouw backups maken en dan gebeurt er iets en dan blijkt dat het ding helemaal niet opneemt." Van Roessel heeft dat nog nooit gecheckt en noteert dit als actiepoint. "Ik zal het eens aan mijn systeembeheerder vragen." Panelid Trudy Keuning: "Op zich is je systeem uitstekend voor de zaak. Er zijn twee technische aspecten: doet de tape het en is het systeem wel goed beveiligd tegen inbraken op de server?"

Wat is de techniek, maar de vraag van Van Roessel is: hoe lang moet je zaken bewaren? Daar zijn verschillende antwoorden op. Je hebt de termijnen uit het Burgerlijk Wetboek, maar ook termijnen die door AFM en Belastingdienst gehanteerd worden. Panelid Florie Keuning van Bavam: "Voor aansprakelijkheid van adviseurs en beroepsfout gelden de verjaringstermijnen van het BW. De vordering tot schadevergoeding verjaart vijf jaar nadat de benadeelde klant bekend is geworden met de schade van de aansprakelijke persoon. Om te voorkomen dat zaken eindeloos worden uitgesteld, is er de absolute verjaringstermijn van twintig jaar. Dus als je iets geadviseerd hebt, dan doe het er verstandig aan de stukken te bewaren voordat deze termijn is verstreken. Dat is de veiligste periode. Let wel: die termijn loopt vanaf de schadeveroorzakende gebeurtenis en niet vanaf het moment dat je tijdens de looptijd van het product een nieuw advies geeft."

Maar hoe lang zover de termijn uit de wet, maar Keuning zegt uit dat Bavam in de polisvoorwaarden óók de bewaartermijn aanhoudt. Dossiers moeten vernieuwd worden tot vijf jaar ná de beëindiging

van het financiële product door expiratie, afkoop of overlijden. Bavam kiest hiervoor omdat niet altijd duidelijk is op welk moment de bemoeienissen van de adviseur zijn geëindigd. In geval van een hypotheekadvies kan het dus gaan om 35 jaar. Keuning: "Als de dossiers niet zo lang bewaard zijn, dan geven we wel dekking, maar geldt een verhoogd eigen risico."

### FISCAAL

Fiscalist Bekkering schakelt over naar de fiscale bewaartermijn. Die is zeven jaar. En die is redelijk simpel, zegt Bekkering omdat daar het moment van creatie telt. "Je mag van de Belastingdienst de administratie van de oude jaren dus echt weggooien." Ze wijst erop dat de fiscale bewaartermijn een grote rol speelt bij directe beloning. "We zijn als branche nog niet zo lang met directe beloning bezig, dus daar bestaat nu nog geen controle op. Dat is wel iets waar je op kunt wachten. Tussenpersonen moeten echt zorgen dat de facturatie en het dossier op orde zijn. Uit die administratie moet blijken of er is geadviseerd of bemiddeld, want dat heeft beide andere fiscale consequenties. Een inspecteur die de afdrachten gaat controleren, wil zeven jaar kunnen terugkijken. De navordering gaat over vijf jaar." Keuning vult aan: "En dat is trouwens niet gedekt onder de

### HET KANTOOR

Jan van Roessel is 72 jaar, maar weet nog niet van ophouden. "Zolang ik het leuk vind, ga ik door", zegt hij. "En in die luxepositie verkeer ik." Hij begon zijn carrière in het onderwijs en studeerde daarna economie. Toen begon hij, 32 jaar geleden, belastingadvieskantoor Bureau van Roessel in Noordhoek. Hij kreeg daar steeds meer vragen over verzekeringen. "Ik vond dat er verschil zit tussen ergens een mening over hebben en ergens verstand van hebben. Dus ben ik de assurantie-opleidingen gaan doen. Zo ontdekte ik mijn voorliefde voor levensverzekeringen en pensioenen." Inmiddels zijn de verzekeringsactiviteiten ondergebracht in Advieskantoor Pheba, waar twee kantoorgenoten de schadeverzekeringen voor hun rekening nemen. "We werken met drie mensen, ik doe zelf alles behalve schade. Ieder jaar volg ik een andere opleiding; recent heb ik Wft-pensioen en echtscheidingsbemiddeling afgerond." Het kantoor telt ongeveer 600 relaties: voornamelijk particulieren, maar ook een aantal bedrijven.

Jan van Roessel



Bavampolis.” Ook niet gedekt onder de Bavampolis zijn boetes die de AFM kan opleggen. En daar komt nog een andere bewaartermijn om de hoek kijken: die uit de Wet financieel toezicht, in het leven geroepen zodat de toezichhouder het advies kan reconstrueren. Bekkering: “Die termijn bedroeg tot 2013 slechts één jaar, maar is gelijk getrokken met de vijfjaars-termijn die dus ook civielrechtelijk geldt.”

## ARCHIEVEN

De termijnen van AFM en Belastingdienst zijn heel helder, zegt het panel. Eigenlijk is het alleen de klant die ervoor kan zorgen dat een tussenpersoon echt diep de archieven in moet. “Civiel gaat over alle andere termijnen heen.” Van Roessel heeft in dat kader wel een aardig voorbeeld: “Ik had onlangs een klant met een aflossingsvrije hypotheek die echt dacht dat hij niet hoefde af te lossen. Hij was stomverbaasd toen hij daar achter kwam, hij betaalde toch elke maand rente? En hij had toch een aflossingsvrij product? Het was voor mij gelukkig een nieuwe klant, dus ik heb er verder geen last mee gehad.” Bekkering: “Dit soort dingen

gebeuren aan de lopende band! Als je geluk hebt, dan heb je de oorspronkelijke offerte nog. Zo niet, dan kun je nog aantonen dat iemand elk jaar een overzicht van de stand van de lening heeft gehad. Toch zit je dan al met een bewijsachterstand. Bij het Kifid word je bijvoorbeeld geacht alles nog te weten wat er in de jaren negentig is gebeurd rondom beleggingspolissen.” Keuning: “Dat is een groot probleem. Toon maar eens aan dat je hebt gewaarschuwd voor de consequenties van het afsluiten van het product. Heb je die stukken nog?” Bekkering: “Als je het aanvraagformulier nog kunt terugvinden, dan scheelt dat een hoop. Daar staat vaak op: u heeft de algemene voorwaarden gezien en daar voor getekend.”

## LESSONS LEARNED

- De rechtsvordering tot schadevergoeding verjaart 5 jaar nadat de benadeelde klant met de schade én de aansprakelijke persoon bekend is geworden: aan beide voorwaarden moet zijn voldaan.
- Door verloop van twintig jaar na de schadeveroorzakende gebeurtenis (de verleende dienst) verjaart elke aanspraak.
- Bavam wil dat stukken bewaard worden tot vijf jaar na de beëindiging van het product.
- De fiscale bewaartermijn is zeven jaar.
- Uit je administratie moet blijken of er is geadviseerd of bemiddeld, want dat heeft beide andere fiscale consequenties.
- De AFM wil dat kantoren hun dossiers vijf jaar bewaren.
- Maak van elk contactmoment met de klant een notitie en stuur die ook naar de klant.
- Zorg voor kantoordiscipline als het gaat om zaken vastleggen.
- Elke partij die persoonsgegevens bewaart, dient dit aan te geven bij het College Bescherming Persoonsgegevens.

## BEWAREN

Van Roessel bewaart alle mails die hij aan klanten verstuurt en zegt ook telefoonnotities te bewaren. Heel belangrijk, benadrukt Bekkering: “We kennen inmiddels de Kifid-zaken waarin een klant een verzekering telefonisch royeert. En dan moet je later als adviseur aantonen of je wel hebt gewaarschuwd voor de consequenties. Dat lukt dus niet zonder notitie.” Keuning: “Wij zeggen altijd: maak een telefoonnotitie, en als het erg belangrijk is, stuur die notitie dan ook naar de klant met de tekst: wij hebben dit en dit met elkaar besproken.” Oosterbaan: “Werkgevers moeten dit echt bij hun medewerkers tussen de oren krijgen. Niet om het een of ander, maar ik ondervind bij jonge mensen vaak weinig discipline om dit soort zaken zorgvuldig te noteren. Controleer



**Trudy Bekkering** is eigenaar van Bekkering fiscaal & juridisch advies. Ze adviseert regelmatig tussenpersonen als het gaat om fiscale vraagstukken, bijvoorbeeld over directe beloning.



**Florie Keuning** is afgestudeerd in notarieel recht. Zij werkt sinds 2000 voor verzekeraar Bavam. Per 1 juni 2014 is zij afdelingsmanager Schade, waaronder ook het Waarborgfonds Motorverkeer en Rialto vallen.



**Jurjen Oosterbaan Martinius** is al ruim twintig jaar directeur van Bureau D & O en een autoriteit op het gebied van Wft, ondernemerschap en strategische vraagstukken. Daarvoor was hij acht jaar lang adjunct-directeur van de NVA.

klant zijn lijfrentepremie nooit had afgetrokken omdat hij niet wist dat dat kon. Tja, dat was een lastig verhaal." Keuning: "Dan heb je als tussenpersoon een probleem. Je hoeft niet te controleren of de klant de post daadwerkelijk aftrekt, zo ver gaat het niet, maar je moet er wél op wijzen." Oosterbaan: "En dat geldt ook voor de arbeidsongeschiktheidsverzekering van de ondernemer. Zorg dat je de klant erop attendeert dat hij die post aftrekt en zorg dat je bewijs van die aansporing hebt." Bekkering: "Je kunt in zo'n zaak als tussenpersoon wel verwijzen naar de offerte, want die bevat ook een opsomming van de fiscale aspecten. Toch is het verstandig om die extra stap te zetten en goed vast te leggen dat de klant zelf zorg moet dragen voor de aftrek. Want de klant kan anders makkelijk zeggen: ú zou toch het initiatief nemen om de aftrek te regelen?"

Laatste vraag van Van Roessel: wat mág je eigenlijk vastleggen? Oosterbaan: "De AFM wil dat je alles van de klant vastlegt, maar van het College Bescherming Persoonsgegevens mag het wel een onsje minder. Officieel dien je bij het CBP een formulier in te vullen waarop staat welke gegevens jouw kantoor over klanten bewaart." Van Roessel bekent dat hij geen weet heeft van zo'n formulier. Volgens Oosterbaan is hij niet de enige. "Ik denk dat negen op de tien tussenpersonen dat niet doen. En ik denk ook dat ze vaak niet weten dat je bepaalde gegevens over de gezondheid van klanten niet mag opslaan." Bekkering: "Dat zijn lastige issues, want als jij weet dat een klant een hernia heeft, dan heb je dat doorgaans wel in je dossier staan als je op zoek gaat naar een arbeidsongeschiktheidsverzekering, maar dat mag dus niet."

Van Roessel: "Dit laatste is voor mij echt nieuw. Ik wist niet dat ik zo'n formulier moest invullen. Verder denk ik dat ons kantoor de spullen goed op orde heeft. Maar ik ga wel even mijn systeembeheerder bellen." ■

dossiers daar dus op. Denk er ook aan dat de Hoge Raad heeft gesteld dat de kennis van één medewerker geacht wordt tot kantoorkennis te behoren. Als de jongste bediende iets hoort van een klant, dan moet dat intern goed gecommuniceerd worden. Zorg dat je daar een goed systeem voor hebt."

#### LIJFRENTEPREMIE

Van Roessel komt met nog een voorbeeld uit zijn praktijk. "Ik heb meegemaakt dat een