

# REGLEMENT BEROEPSUITOEFENING PENSIOENORDE

Vastgesteld en in werking getreden op 20 juni 2019

## AFDELING 1. ALGEMENE BEPALINGEN

### Eer en waardigheid van het beroep

#### Artikel 1

##### Lid 1

Een lid<sup>1</sup> is gehouden zijn<sup>2</sup> werkzaamheden op een eerlijke, zorgvuldige en behoorlijke wijze te verrichten, zich te houden aan wet- en regelgeving en zich verder te onthouden van al wat overigens in strijd is met de eer en waardigheid van het beroep.

##### Toelichting:

*Wat onder 'eer en waardigheid' van het beroep wordt verstaan wordt mede bepaald door maatschappelijke opvattingen en kan dus aan verandering onderhevig zijn. Dit artikel beperkt zich nadrukkelijk niet tot werkzaamheden verricht in de hoedanigheid van pensioendeskundige. Ook in andere hoedanigheden, bijvoorbeeld in privé of als bestuurslid van een sportvereniging, moet een lid zich overeenkomstig de eer en waardigheid van het beroep van pensioendeskundige gedragen.*

*Vanzelfsprekend staat het belang van de cliënt voorop in de uitvoering van de werkzaamheden en dient een lid bij de advisering over of de bemiddeling bij financiële producten te beschikken over de daartoe vereiste diploma's en vergunningen, en zich overigens te houden aan de wet- en regelgeving daaromtrent. Voorts dient een lid zich bewust te zijn van de beroepsaansprakelijkheid die kan voortvloeien uit de werkzaamheden. In dat verband moet een lid in het licht van het bepaalde van artikel 6 (Beroepsaansprakelijkheid) er ook voor zorgen dat het risico van zijn beroepsaansprakelijkheid voortvloeiend uit de werkzaamheden door een adequate verzekering is gedekt.*

##### Lid 2

Een lid is verplicht het bestuur schriftelijk in kennis te stellen indien:

- a. hij strafrechtelijk is veroordeeld voor een misdrijf; dan wel
- b. aan hem een bestuurlijke boete is opgelegd wegens een overtreding begaan bij zijn werkzaamheden; dan wel
- c. aan hem met betrekking tot zijn eigen belastingverplichtingen een vergrijpboete is opgelegd als bedoeld in de artikelen 67d, 67e en 67f van de Algemene wet inzake rijksbelastingen.

##### Toelichting:

*Meldingen aan het bestuur van strafrechtelijke veroordelingen voor een misdrijf werk gerelateerde bestuurlijke boetes en vergrijpboetes met betrekking tot de eigen belastingverplichtingen strekken er toe de integriteit van de leden actief te bewaken. De meldplicht geldt voor alle leden. De verplichting tot het melden van strafrechtelijke veroordelingen is nadrukkelijk niet beperkt tot veroordelingen voor financiële misdrijven en/of misdrijven gepleegd in de hoedanigheid van pensioendeskundige. Ook andersoortige misdrijven kunnen immers de eer en waardigheid van het beroep aantasten. De meldplicht geldt eveneens voor veroordelingen door een strafrechter in het buitenland. Het bestuur beoordeelt bij iedere melding of en in hoeverre het delict de eer en waardigheid van het beroep raakt. Afdoening van strafzaken door middel van transacties of strafbeschikkingen hoeven niet te worden gemeld.*

*Een werk gerelateerde bestuurlijke boete dient ook gemeld te worden. Hierbij kan primair gedacht worden aan bestuurlijke boetes opgelegd door Bureau Financieel Toezicht, DNB de AFM, of door de Belastingdienst wegens het medeplegen, opdracht geven tot of leiding geven aan een fiscaal delict (artikel 5:1 van de Algemene wet bestuursrecht (AWB) jo. De artikelen 67a tot en met 67q van de Algemene wet inzake rijksbelastingen (AWR)). Overtreding begaan 'bij zijn werkzaamheden' moet*

<sup>1</sup> Waar wordt gesproken van lid wordt mede bedoeld aspirant lid en ere lid.

<sup>2</sup> Een lid kan een vrouwelijke of een mannelijke pensioendeskundige zijn. Voor de leesbaarheid wordt in dit reglement alleen de mannelijke vorm gebruikt

*ruim worden uitgelegd. Indien leden naast hun kernactiviteiten als pensioendeskundige nog andere diensten aanbieden, dienen boetes in dat kader opgelegd, eveneens gemeld te worden. De meldplicht strekt zich eveneens uit tot vergrijpboetes aan een lid opgelegd met betrekking tot zijn "eigen" belastingverplichtingen. Onder "eigen" belastingverplichtingen worden bijvoorbeeld ook verstaan de belastingverplichtingen van een vennootschap waarbinnen een lid de uiteindelijke zeggenschap uitoefent.*

#### *Lid 3*

Een strafrechtelijke veroordeling als bedoeld in het voorgaande lid dient gemeld te worden direct na het uitspreken van het vonnis door de rechter. Een bestuurlijke boete als bedoeld in het voorgaande lid dient uiterlijk gemeld te worden direct nadat een bestuursrechter in eerste aanleg uitspraak heeft gedaan en de boete geheel of gedeeltelijk in stand heeft gelaten. Indien een lid geen bezwaar respectievelijk beroep instelt en dus berust in de boetebeschikking opgelegd door een bestuursorgaan, is het lid verplicht de boete te melden direct na het verstrijken van de bezwaar- respectievelijk beroepstermijn.

#### *Toelichting:*

*De melding van een strafrechtelijke veroordeling voor een misdrijf is verplicht direct nadat een strafrechter het lid heeft veroordeeld. Het is daarbij niet van belang of hoger beroep zal worden ingesteld. De melding van een werk gerelateerde bestuurlijke boete dient uiterlijk plaats te vinden direct nadat een bestuursrechter uitspraak heeft gedaan waarbij de boete geheel of gedeeltelijk in stand is gelaten. Het maakt daarbij niet uit of er nog hoger beroep openstaat. Om te voorkomen dat boetes waartegen een lid niet in het geweer komt niet gemeld zouden hoeven worden, dient een lid dat geen bezwaar en/of beroep aantekent tegen de boetebeschikking, de boete te melden zodra de bezwaar- dan wel beroepstermijn is verstreken.*

#### *Lid 4*

Het bestuur is bevoegd naar aanleiding van een melding als bedoeld in het derde lid van dit artikel een onderzoek in te stellen. Een lid is gehouden zijn medewerking te verlenen aan dit onderzoek en op verzoek afschriften van stukken uit het procesdossier te verschaffen.

#### *Toelichting:*

*Het bestuur zal van zijn bevoegdheid tot het instellen van een onderzoek op grond van het vijfde lid prudent gebruik maken. Indien het bestuur een onderzoek instelt, dient dit geen ander belang dan het bestuur in staat te stellen tot oordeelsvorming. Een lid dient in ieder geval al die stukken uit het procesdossier in afschrift af te geven aan het bestuur waarop de beschuldiging en veroordeling of boete is gebaseerd. Het onderzoek kan voor het bestuur aanleiding zijn om een tuchtklacht tegen het betreffende lid in te dienen, dan wel het lidmaatschap met onmiddellijke ingang te beëindigen ingevolge de statuten.*

*Het is ook denkbaar dat het bestuur tot het oordeel komt dat het handelen dat heeft geleid tot de veroordeling of de bestuurlijke boete, niet in strijd is met de eer en waardigheid van het beroep. Een dergelijk oordeel kan een lid mogelijk tot voordeel strekken in eventuele verdere procedures. Met het oog hierop kan het voor een lid zinvol zijn reeds voordat de strafrechtelijke veroordeling of de boetebeschikking een feit is, contact op te nemen met het bestuur.*

## **Onafhankelijkheid**

### *Artikel 2*

#### *Lid 1*

Een lid moet zoveel mogelijk vermijden dat zijn vrijheid en onafhankelijkheid in de uitoefening van het beroep in gevaar kunnen komen.

#### *Toelichting:*

*Een lid moet zijn vrijheid en onafhankelijkheid zo veel mogelijk bewaken tegenover klanten, alsmede tegenover degenen met wie hij beroepsmatig samenwerkt. Indien de vrijheid en onafhankelijkheid van het lid zijn beperkt (bijvoorbeeld omdat het lid onderdeel uitmaakt van een concern en gebonden is om financiële producten van bepaalde aanbieders aan te bieden) dan is het lid gehouden om klanten op voorhand, duidelijk te informeren over die beperking van de vrijheid.*

*Vrijheid en onafhankelijkheid in de beroepsuitoefening houden in ieder geval in:*

- 1. het recht van het lid om een opdracht te kunnen weigeren;*
- 2. opdrachten uit te kunnen voeren conform de eigen beroepsnormen en -praktijk, zowel op vak-ethisch, vaktechnisch als vaktheoretisch gebied;*
- 3. opdrachten te kunnen uitvoeren overeenkomstig voor leden geldende beroeps- en gedragsregels, de geheimhoudingsplicht daaronder begrepen;*
- 4. voor leden die niet in dienstbetrekking werkzaam zijn, vrijheid in de keuze van partners, mededirecteuren of medewerkers in de belastingadviespraktijk;*
- 5. dat het lid geen exclusiviteitsafspraken heeft met één aanbieder van financiële producten;*
- 6. dat het lid geen (contractuele) afspraken heeft met één of meer productaanbieders over (minimum) productieverplichtingen;*
- 7. dat het lid voorkomt dat hij in een afhankelijke positie komt van één of meer productaanbieders waardoor hij gedwongen wordt producten van die betreffende aanbieder aan te bevelen of te bemiddelen*

#### *Lid 2*

Het is een lid niet geoorloofd werkzaamheden te verrichten die onverenigbaar zijn met de onafhankelijkheid van het eerste lid.

#### *Toelichting:*

*Een lid dient te voorkomen dat bij de uitoefening van zijn werkzaamheden elementen van eigenbelang een rol kunnen spelen. Het optreden namens een klant als diens bestuurder is daarom in beginsel ongewenst, des te meer wanneer een lid als bestuurder namens een klant over zijn eigen adviezen/werkzaamheden oordeelt. Hierbij moet bedacht worden dat ook wanneer de belangenverstrengeling initieel niet tot problemen aanleiding lijkt te geven dat op een later moment wel het geval kan zijn, en het dan voor het lid moeilijk is om de scheiding tussen zijn verantwoordelijkheden alsnog aan te brengen.*

*Het is verder ongewenst dat een lid optreedt als belangenbehartiger van twee partijen die met elkaar in onderhandeling zijn. Wanneer een lid dit, met voorafgaande toestemming van partijen, toch doet, zal hij er voortdurend voor moeten waken niet de belangen van de ene klant boven die van de andere klant te plaatsen. Een lid dat twee partijen dient zal voorts in ieder stadium van het adviseringstraject volledige openheid van zaken moeten geven aan beide klanten. Ingeval een situatie van 'conflict of interest' dreigt te ontstaan, zal het betrokken lid zich moeten beraden over zijn positie als belangenbehartiger van beide partijen. Zo nodig zal hij de klantrelatie met één van de klanten (tijdelijk) moeten beëindigen.*

## **Optreden**

### *Artikel 3*

#### *Lid 1*

Een lid maakt aan klanten en derden waar nodig duidelijk in welke hoedanigheid hij optreedt. Indien een lid ook in een andere hoedanigheid dan pensioenskundige werkzaamheden verricht, vermijdt hij in zijn contacten met klanten en derden misverstand over de hoedanigheid waarin hij in de gegeven situatie optreedt.

#### *Toelichting:*

*Het kan voorkomen dat een lid ook tot een andere beroepsgroep behoort. Een voorbeeld is het lid dat ook accountant is. In een dergelijk geval moet waar nodig duidelijk zijn in welke hoedanigheid wordt opgetreden. Ook wanneer een lid naast zijn hoofdberoep nog andere werkzaamheden verricht in het maatschappelijk verkeer, neemt hij zodanige maatregelen dat geen verwarring kan ontstaan over de vraag in welke hoedanigheid hij zijn werkzaamheden verricht.*

#### *Lid 2*

Het optreden in een andere hoedanigheid dan pensioenskundige laat onverlet dat het tuchtrecht van toepassing kan zijn.

#### *Toelichting:*

*Het lid zal overeenkomstig artikel 1 van dit Reglement zijn hoedanigheid als pensioenskundige nimmer geheel kunnen afleggen en zal ook daarom een zorgplicht houden, ook al zal die zorgplicht in deze situatie minder ver kunnen strekken.*

## **Geheimhouding**

### *Artikel 4*

#### *Lid 1*

Een lid is verplicht tot geheimhouding van alles wat in de uitoefening van zijn beroep te zijner kennis komt. Dit geldt niet wanneer hij door de klant (deels) van deze verplichting is ontheven, op hem een wettelijke of op de wet gebaseerde verplichting rust tot openbaarmaking, dan wel openbaarmaking noodzakelijk is in de uitoefening van zijn werkzaamheden of voor de verdediging van zijn eigen belangen.

#### *Toelichting:*

*Een lid kan van zijn geheimhoudingsplicht in beginsel slechts worden ontheven door zijn klant. Onder omstandigheden kan een lid echter gehouden zijn - zonder dat hij door zijn klant is ontheven van zijn geheimhoudingsplicht en soms zelfs tegen de wil van deze klant in - aan derden informatie te verstrekken die onder deze geheimhoudingsplicht valt. Zo is een lid op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) verplicht ongebruikelijke transacties te melden en moet hij voldoen aan een verzoek van het meldpunt ingevolge de Wwft om nadere gegevens of inlichtingen te verstrekken.*

*Ook kan het voorkomen dat een pensioenskundige een getuigenis dient af te leggen voor de rechter of gehouden is mee te werken aan een fiscaal controle- en/of opsporingsonderzoek. In die gevallen bepaalt de rechter in welke mate een lid van zijn geheimhoudingsplicht wordt ontheven.*

*Daarnaast kan een lid zelf bijvoorbeeld in een civiele procedure, tuchtprocedure, boeteprocedure of een strafrechtelijke procedure wegens medeplegen betrokken worden en in dat kader voor de verdediging van zijn eigen belangen genoodzaakt worden informatie prijs te geven. In een dergelijk geval dient een lid zich zoveel mogelijk te beperken tot een sobere duiding van de relevante feiten en omstandigheden; hij moet daarin niet verder gaan dan noodzakelijk is voor zijn verweer.*

*Gewoonlijk zullen ook personeel en kantoorgenoten van een lid kennis kunnen nemen van informatie die onder de geheimhoudingsplicht valt. Een lid dient er zorg voor te dragen dat zijn kantoororganisatie in voldoende mate de geheimhoudingsplicht waarborgt, ook ten opzichte van degenen binnen zijn kantoororganisatie die niet betrokken zijn bij de bediening van de klant.*

*Bij samenwerking of collegiaal overleg deelt een lid informatie die onder zijn geheimhoudingsplicht valt uitsluitend op need-to-know basis en draagt hij er zorg voor dat personeel en kantoorgenoten even-*

eens deze geheimhoudingsplicht naleven. Wanneer een lid collegiaal overleg voert buiten de eigen kantoororganisatie, geschiedt dit eveneens op need-to-know basis, doorgaans dus in geanonimiseerde vorm en met oplegging van geheimhoudingsplicht.

#### *Lid 2*

De geheimhoudingsplicht duurt voort na beëindiging van de relatie met de klant.

#### *Toelichting:*

*De geheimhoudingsplicht duurt voort na de beëindiging van de relatie met de klant. Dit geldt ook wanneer een lid dienstverlening aan een klant heeft geweigerd of gestaakt wegens strijd met de eer en waardigheid van het beroep. Zie echter ook lid 3.*

*Het gegeven dat een (ex-)klant nog openstaande rekeningen heeft valt overigens niet onder de geheimhoudingsverplichting van het lid.*

### **Vakbekwaamheid**

#### *Artikel 5*

Een lid onderhoudt zijn vakkennis en houdt ontwikkelingen op zijn vakgebied en beroepsuitoefening bij, zodat zijn kennis en vaardigheden die vereist zijn voor de uitoefening van zijn beroep actueel en op niveau blijven. Een lid is gehouden te (blijven) voldoen aan de eisen van permanente educatie van de PENSIOENORDE.

#### *Toelichting:*

*Voor toelating tot het lidmaatschap van het PENSIOENORDE gelden strikte en hoge opleidingsvereisten. Het ligt op de weg van een lid om kennis en kunde op niveau te houden. Daarvoor heeft PENSIOENORDE een programma van permanente educatie, zie ook het Reglement Permanente Educatie.*

### **Beroepsaansprakelijkheid**

#### *Artikel 6*

Een lid zorgt ervoor dat het risico van zijn beroepsaansprakelijkheid door een adequate verzekering is gedekt.

#### *Toelichting:*

*Wat geldt als een 'adequate verzekering' is afhankelijk van het soort praktijk, de klanten en de gemeide belangen.*

## **AFDELING 2. BEPALINGEN M.B.T. DE DIENSTVERLENING**

### **Dienstverlening in overeenstemming met eer en waardigheid beroep**

#### *Artikel 7*

##### *Lid 1*

Een lid stelt vast wie zijn klant is en of de aard en inhoud van de gevraagde dienstverlening zich verdraagt met artikel 1 van dit Reglement. Indien in redelijkheid aanwijzingen bestaan dat dit laatste niet het geval is, onthoudt een lid zich van de gevraagde dienstverlening.

##### *Toelichting:*

*Een lid is, verplicht een klantenonderzoek in te stellen ingevolge de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft). Dit betekent een klantenonderzoek voor of bij de aanvang van de dienstverlening en het voortdurend monitoren van de zakelijke relatie. Dit laatste houdt in dat een lid zich bij iedere door de klant gevraagde dienst afvraagt of deze dienst past bij het profiel van de klant en dat wijzigingen in de hoedanigheid van de klant of in diens omstandigheden worden beoordeeld op het risico op witwassen en terrorismefinanciering. Voor nadere informatie over de Wwft wordt hier verwezen naar de wet zelf en naar de door de verschillende beroepsorganisaties opgestelde Richtsnoeren voor de interpretatie van de Wwft.*

*In strijd met artikel 1 van dit Reglement is dienstverlening die strekt tot voorbereiding, ondersteuning, uitvoering of afscherming van onwettige activiteiten of die anderszins in strijd is met de eer en waardigheid van het beroep. Een lid moet daarom de (potentiële) klant vragen stellen om te kunnen bepalen of de dienstverlening zich verdraagt met wet- en regelgeving en met de eer en waardigheid van het beroep.*

*Een lid onthoudt zich van de gevraagde dienstverlening, indien er aanwijzingen bestaan dat de dienstverlening in strijd is met de wet- en regelgeving of anderszins in strijd is met de eer en waardigheid van het beroep. Dit zal niet in alle gevallen direct duidelijk zijn. In geval van gerede twijfels wordt aanbevolen collegiaal overleg te plegen met een ander lid, niet zijnde een aspirant-lid. Komt naar de mening van een lid niemand in zijn eigen kring in aanmerking voor dit collegiaal overleg, dan kan desgevraagd door of namens het bestuur van de PENSIOENORDE voor dit doel een vertrouwenspersoon worden aangewezen. Bij collegiaal overleg dient uiteraard de geheimhoudingsplicht zoals verwoord in artikel 4 van dit Reglement in acht genomen te worden.*

*Het verdient aanbeveling voor het collegiaal overleg in het kantoor c.q. de kantoororganisatie een vaste procedure te ontwikkelen. Overigens behoeft het initiatief niet altijd uit te gaan van de adviseur die twijfelt of hij de opdracht moet uitvoeren of neerleggen. De algemene werkwijze binnen een kantoor kan ook zodanig worden ingericht dat een collegiale toetsing steeds gebruikelijk is.*

##### *Lid 2*

Zolang in redelijkheid aanwijzingen van het tegendeel ontbreken, mag een lid afgaan op de juistheid en volledigheid van de gegevens die de klant heeft verstrekt. Indien die gegevens hiertoe aanleiding geven stelt een lid een nader onderzoek in.

##### *Toelichting:*

*Een lid is bij de uitvoering van zijn werkzaamheden afhankelijk van de gegevens die de klant heeft aan-geleverd. Daarbij zal een lid in het algemeen moeten, maar ook mogen afgaan op de juistheid en volledigheid van die gegevens. Een lid dient de gegevens wel marginaal te toetsen op juistheid en volledigheid; bij twijfel moet nader onderzoek ingesteld worden. Zie hiervoor ook de Wwft, de Richtsnoeren Wwft en met name de Bijlage 'Indicatorenlijst' bij Uitvoeringsbesluit Wwft.*

##### *Lid 3*

Een lid onthoudt zich van dienstverlening indien hij niet de gegevens heeft verkregen die hij redelijkerwijs nodig heeft.

##### *Toelichting:*

*Dit geldt zowel voor de gegevens benodigd voor de eigenlijke werkzaamheden als voor de gegevens benodigd voor de afronding van het klantenonderzoek. Ook wanneer het in het vorige lid bedoelde "nader onderzoek" niet de twijfel aan juistheid en volledigheid van de verstrekte gegevens in voldoende mate heeft kunnen wegnemen dient een lid zich van dienstverlening te onthouden.*

## **Deskundigheid**

### *Artikel 8*

Een lid beschrijft voorafgaand aan de start van de werkzaamheden wat zijn dienstverlening inhoudt, behoudens in gevallen waarin dat door de aard van de werkzaamheden niet mogelijk is in welk geval het lid de beschrijving opstelt op de eerste mogelijkheid die hij daartoe heeft. Een lid gaat geen klantrelatie aan indien hij niet beschikt of kan beschikken over voldoende deskundigheid om de door de klant gevraagde dienstverlening te kunnen uitvoeren.

#### *Toelichting:*

*Een lid aanvaardt een opdracht alleen dan wanneer hij over voldoende deskundigheid beschikt om de opdracht uit te voeren. Dit doet zich voor wanneer hij zelf deskundig is op het betreffende terrein of wanneer hij binnen zijn (kantoor)organisatie beschikt over de benodigde deskundigheid. In alle andere situaties weigert een lid de opdracht, tenzij de klant instemt met het raadplegen van een externe deskundige.*

*Een lid beschrijft duidelijk welke werkzaamheden hij zal verrichten voor de klant zodat de klant weet wat hij mag verwachten van het lid. Indien het door de aard van de dienstverlening (bijvoorbeeld door een spoedeisend belang) niet mogelijk is de werkzaamheden vooraf te beschrijven, zal het lid de werkzaamheden alsnog beschrijven bij de eerste daartoe openstaande gelegenheid zodat dat klant zij de eerste gelegenheid daarover kan beschikken.*

## **Vertegenwoordiging**

### *Artikel 9*

Zonder daartoe door de klant gemachtigd te zijn, zal een lid een klant niet vertegenwoordigen tegenover enige autoriteit, gerechtelijke instantie of derde. Zo nodig vraagt hij aan de klant een bevestiging van de machtiging.

#### *Toelichting:*

*Het behoort tot de verantwoordelijkheid van het lid om te verifiëren dat de klant ermee instemt dat hij door het betreffende lid vertegenwoordigd wordt. Dit artikel ziet vooral ook op situaties waarbij het lid geen direct contact met de klant heeft (bijvoorbeeld omdat hij wordt ingeschakeld door een (buitenlandse) derde. Met name in een dergelijke situatie is het van belang dat het lid verifieert dat de belastingplichtige instemt met de vertegenwoordiging.*

## **Overname klant**

### *Artikel 10*

#### *Lid 1*

Indien een lid een opdracht aanvaardt van iemand die klant is of kort geleden is geweest van een andere pensioendeskundige, overlegt hij met de klant over de omvang en het ingangstijdstip van zijn vertegenwoordigingsbevoegdheid. Indien er verwarring mogelijk is over ieders vertegenwoordigingsbevoegdheid overtuigt het lid zich ervan dat de vorige adviseur op de hoogte is van de beëindiging en geen conflicterende vertegenwoordigingsbevoegdheid heeft of zou kunnen menen te hebben.

#### *Toelichting:*

*Bij de overname van een klant dient voorkomen te worden dat er misverstand ontstaat over wie per wanneer vertegenwoordigingsbevoegd is. Het overnemende lid dient dit expliciet met de klant te bespreken en zich er van te overtuigen dat de klant de vorige adviseur naar behoren heeft geïnformeerd over de beëindiging van de opdracht. Zo nodig neemt het lid hiertoe zelf contact op met de vorige adviseur.*

#### *Lid 2*

Een lid is er steeds zelf verantwoordelijk voor dat de betreffende autoriteiten op de hoogte zijn van de omvang, de ingangsdatum en de beëindigingsdatum van zijn vertegenwoordigingsbevoegdheid.

#### *Lid 3*

Een lid dat een opdracht beëindigt of kort geleden heeft beëindigd verstrekt op verzoek van de (voormalige) klant - welk verzoek al dan niet via de nieuwe adviseur kan worden geleid - inlichtingen, en zo nodig afschriften van stukken, niet zijnde interne dossiernotities. Daarbij houdt hij geen relevante inlichtingen of stukken achter, ook niet als daarom niet expliciet verzocht is. Voor het vervaardigen van

afschriften kan hij, na daarover vooraf overleg te hebben gepleegd met de nieuwe adviseur, een redelijke vergoeding in rekening brengen. Relevante correspondentie die de overdragende adviseur na de overdracht heeft ontvangen van autoriteiten stuurt deze zo spoedig mogelijk door aan de nieuwe adviseur.

*Toelichting:*

*Doorgaans zal het dossier geen originele stukken bevatten die eigendom zijn van de voormalige klant. Mocht dit wel het geval zijn dan dienen deze stukken aan de voormalige klant of desgevraagd zijn nieuwe pensioendeskundige te worden afgestaan. Voor het overige geldt dat het dossier eigendom is van het lid. Een lid dient evenwel, indien de klant dit wenst, loyaal mee te werken aan de overdracht en alle relevante informatie te verstrekken die noodzakelijk is voor een goede behartiging van de belangen van de klant door de nieuwe adviseur. Zonodig verstrekt het lid (nogmaals) afschriften van stukken indien deze bij de klant zijn zoekgeraakt en de nieuwe adviseur deze nodig heeft voor zijn werkzaamheden. Onder een redelijke vergoeding wordt verstaan een vergoeding voor kopieën en porto op basis van kostprijs, alsmede een redelijke vergoeding voor de arbeidstijd gemoeid met het doornemen van het dossier en het maken en verzenden van kopieën.*

*Lid 4*

Indien een lid een opdracht heeft neergelegd op grond van artikel 1 van dit Reglement, informeert hij zo mogelijk de adviseur die de opdracht na hem heeft aanvaardt over het enkele feit dat hij de opdracht heeft neergelegd op grond van artikel 1 van dit Reglement.

*Toelichting:*

*Het is ongewenst dat malafide klanten zonder belemmering bij PENSIOENORDE-leden kunnen shoppen. Enerzijds is het mogelijk dat de redenen waarom het ene lid zijn (verdere) diensten heeft geweigerd inmiddels zijn opgeheven, zodat er geen bezwaar meer is voor een ander lid de opdracht te aanvaarden. Anderzijds is er voor PENSIOENORDE-leden in dergelijke situaties alle reden voor intercollegiale uitwisseling van de informatie dat de opdracht is geweigerd of neergelegd in verband met strijd met de eer en waardigheid van het beroep. Ieder lid behoudt overigens de verantwoordelijkheid bij het aanvaarden van een opdracht een eigen onderzoek in te stellen en ieder lid is en blijft zelf verantwoordelijk voor het al dan niet aanvaarden van een opdracht.*

*De woorden 'zo mogelijk' zien op het feit dat de opvolgende adviseur (nog) niet bekend is.*

*Lid 5*

Het is een lid niet toegestaan zijn medewerking aan een behoorlijke overdracht van werkzaamheden afhankelijk te stellen van de betaling van nog openstaande rekeningen.

*Toelichting:*

*De omstandigheid dat een lid in verband met de door hem ten behoeve van een ex-klant verrichte werkzaamheden meent nog vorderingen te hebben op deze ex-klant, kan geen reden zijn om geen inlichtingen of afschriften van stukken te verschaffen. Nakoming van die vorderingen dient via andere wegen (bijvoorbeeld door middel van een civiele procedure) te worden afgedwongen.*

*Het gegeven dat een (ex-)klant nog openstaande rekeningen heeft valt overigens niet onder de geheimhoudingsverplichting van het lid.*

*Lid 6*

Deze bepaling geldt ook indien een klant gelijktijdig meerdere adviseurs heeft en de inhoud van de opdracht van een of meer adviseurs wijzigt.

## Beëindiging opdrachten

### Artikel 11

#### Lid 1

Het is een lid niet toegestaan een opdracht neer te leggen op een daartoe niet geschikt moment, tenzij omstandigheden daartoe noodzaken.

#### *Toelichting:*

*Een omstandigheid die noodzaakt tot het neerleggen van een opdracht is bijvoorbeeld het niet betalen van een factuur door de klant na een voorafgaande ingebrekestelling, waarbij een redelijke termijn is gegund voor het alsnog voldoen van de factuur.*

#### Lid 2

Een lid dat zijn opdracht neerlegt blijft desondanks, voor zover dat in redelijkheid van hem kan worden gevergd, verplicht tot het nemen van die maatregelen die nodig zijn om schade voor zijn klant te voorkomen.

#### *Toelichting:*

*Indien bij het neerleggen van de opdracht sprake is van termijnen die dreigen te verstrijken, dient een lid de klant, voorzover dat nog niet eerder gebeurd is, hierover te informeren zodat de opvolgende adviseur of de klant gepaste actie kan ondernemen. In de tussentijd blijft het lid gehouden redelijke maatregelen te nemen om eventuele schade voor de klant te voorkomen. Bijvoorbeeld: wanneer een lid een opdracht wenst neer te leggen terwijl de termijn voor het indienen van een bezwaarschrift of beroepschrift dreigt te verstrijken voordat de klant een nieuwe adviseur heeft gevonden, doet het lid er goed aan ter voorkoming van schade een pro forma bezwaarschrift respectievelijk beroepschrift in te dienen. Indien vervolgens de termijn voor het geven van de motivering zou verstrijken, dient het lid voor de klant uitstel te vragen vanwege het feit dat het lid de opdracht heeft neergelegd. Dit opdat de klant in de gelegenheid is een nieuwe adviseur te vinden dan wel zelf een motivering te schrijven. Van het lid kan in een dergelijke situatie niet gevergd worden dat hij zelf de motivering opstelt.*

## **AFDELING 3. FINANCIËLE BEPALINGEN**

### **Financiële consequenties**

#### *Artikel 12*

##### *Lid 1*

Als een lid een opdracht aanvaardt, overlegt hij met de klant op welke wijze en voor welke tarieven hij zijn werkzaamheden zal verrichten en - als de klant hierom vraagt - over de frequentie waarmee hij zal declareren.

##### *Lid 2*

Indien een lid bij het aanvaarden van de opdracht een schatting geeft van de totale kosten gemoeid met het uitvoeren van de specifieke opdracht en deze schatting gaande de opdracht aanmerkelijk dreigt te worden overschreden, treedt het lid in overleg met de klant over de voortzetting van de opdracht.

##### *Toelichting:*

*Wanneer duidelijk wordt dat de geschatte kosten aanmerkelijk zullen worden overschreden is het van belang in overleg te treden met de klant, zodat deze kan bezien of hij bereid is de extra kosten te maken.*

### **Honorarium**

#### *Artikel 13*

Een lid zal zijn honorarium vaststellen met inachtneming van de aard, de omvang en het belang van zijn werkzaamheden en de kosten van het raadplegen van externe deskundigen.

##### *Toelichting:*

*Het bedingen van een vaste vergoeding of een percentage van een te bereiken resultaat als honorarium is op zich niet in strijd met dit artikel, zolang er maar een redelijk verband blijft bestaan tussen enerzijds de bestede uren en anderzijds de aard en het belang van de zaak. Zonodig moet er een plafond in het te factureren bedrag worden afgesproken. Eveneens is het toegestaan dat een lid met zijn klant afspreekt om niet of tegen een laag tarief te factureren indien het beoogde resultaat niet bereikt wordt, en om een hoger tarief dan gebruikelijk in rekening te brengen bij succes. Ook in het laatste geval dient het gefactureerde bedrag in een redelijke verhouding te staan tot de bestede uren en de aard en het belang van de zaak. De bereikte resultaten kunnen daarbij worden meegewogen. Het is bij dit soort resultaatafhankelijke honoraria van belang dat vóóraf expliciete afspraken met de klant worden gemaakt en dat die schriftelijk worden vastgelegd.*

## **Declaratie**

### *Artikel 14*

#### *Lid 1*

Een lid richt zijn declaratie zo in dat daaruit kan worden afgeleid wat er aan honorarium, verschotten en btw in rekening wordt gebracht. Als er een voorschot is ontvangen, dient het lid dit afzonderlijk op de declaratie te vermelden en te verrekenen met het openstaande bedrag.

#### *Toelichting:*

*De werkzaamheden van externe deskundigen worden expliciet als verschotten op de nota vermeld.*

#### *Lid 2*

Op verzoek van de klant moet een lid een specificatie van de declaratie verstrekken. Uit de specificatie moet opgemaakt kunnen worden op basis van welke afspraken vergoedingen worden berekend danwel, hoeveel uren en kosten voor welke werkzaamheid in rekening zijn gebracht. Desgevraagd dient ook aangegeven te worden door wie de werkzaamheden zijn verricht en tegen welk tarief.

## **Commissies**

### *Artikel 15*

Een lid is gehouden om de klant desgevraagd te informeren over vergoedingen die het lid in enige vorm ontvangt en/of geeft die verband houden met de werkzaamheden, tenzij het een vergoeding betreft voor het overnemen of overdragen van een praktijk of een gedeelte daarvan.

#### *Toelichting:*

*Het is mogelijk dat een lid vergoedingen ontvangt van derden (bijvoorbeeld provisie) of dat hij derden betaalt voor het hem bezorgen van opdrachten (lead generatie). Evenzeer is het mogelijk dat een lid vergoedingen van derden ontvangt voor het naar hen verwijzen van cliënten (lead generatie). Onder vergoedingen worden niet alleen betalingen in geld verstaan, maar ook bijvoorbeeld giften, invitaties, kortingen, betalingen in natura, enz. van meer dan symbolische waarde.*

*Desgevraagd dient het lid de klant te informeren over de vergoedingen die hij van derden ontvangt voor het verrichten van werkzaamheden.*

*Deze bepaling ziet niet op vergoedingen die in alle redelijkheid gezien kunnen worden als een passend relatiegeschenk, dat geen enkele (morele of zakelijke) verplichting in het leven roept. Deze bepaling geldt niet als sprake is van het overnemen of overdragen van een klantenportefeuille, praktijk of gedeelte daarvan.*

*Sinds de inwerkingtreding van het provisieverbod uit hoofde van de Wet op het financieel toezicht (Wft) op 1 januari 2013, komt het steeds minder voor dat een lid voor zijn werkzaamheden uitsluitend wordt betaald door een derde. Omdat voor lopende polissen nog provisie betaald kan worden en omdat het provisieverbod van de Wft niet geldt voor eenvoudige producten, zoals bijvoorbeeld zorgverzekeringen, inboedelverzekeringen, autoverzekeringen en wa-verzekeringen, is het van belang dat de klant informatie kan krijgen over te ontvangen provisies en commissies. Voorts dient het bepaalde in artikel 1 (Eer en waardigheid) in acht te worden genomen.*