



**'GELUKKIG
HEEFT DE
AFM NU
BEPERKINGEN
GESTELD AAN
CFD'S, WANT
WIJ ZIEN DAAR
ZORGELIJKE
DINGEN'**

iemand die maar door bleef gaan met beleggen, haast op het manische af. Die kwam hier aankloppen omdat de bank volgens hem had moeten zien dat hij enorme bedragen in risicovolle producten stopte en hem uit het oogpunt van zorgplicht had moeten stoppen. Dat is niet opgegaan, omdat hij echt zelf voor execution only was gegaan en dan niet kan zeggen dat de bank hem daarvoor had moeten behoeden. Mijn advies aan beleggers die kiezen voor execution only is dan ook: zorg dat je heel goed weet wat je doet en doe het alleen als je heel erg thuis bent in de beleggingswereld."

4 Wat zou er beter kunnen bij financieel dienstverleners?
"De voorlichting is heel belangrijk, dat goed wordt uitgelegd waar klanten rekening mee moeten houden. Verder is belangrijk om te zorgen dat ze de klant kennen. Dat betekent bijvoorbeeld voor een beleggingsadviseur dat als hij een langere relatie heeft met een klant, hij mee blijft kijken wat die aan het doen is. Aan de andere kant moet de belegger zich ook laten voorlichten. Zorg als belegger dat je goed geïnformeerd bent voor je ergens mee in zee gaat."

5 En de brokers? U schreef in het jaarverslag dat online brokers nog weinig ervaring hebben met klachtenafhandeling.
"Wat betreft hun eigen interne klachtenafhandeling gaat het erom dat ze veel meer een luisterend oor kunnen bieden aan de klant. Wat vaak gebeurt, is dat het gesprek niet wordt aangegaan. Dan staan mensen al heel snel hier, terwijl ze het veel beter zelf hadden kunnen oplossen. Wij doen dan ons best om de oplossing alsnog te vinden, maar daar zouden partijen zelf actiever in kunnen zijn. In gesprekken met banken en verzekeraars zeg ik ook heel vaak dat de juridische afdeling moet doen wat wij doen, namelijk de telefoon pakken en kijken hoe een