

Vaak blijkt dat het voor financieel dienstverleners onzeker is hoe ze de afspraken over zorgplicht moeten vastleggen. In deze bijdrage laten we zien welke afspraken over zorgplicht je in de opdrachtbevestiging kan opnemen, zodat adviseur en klant precies weten waar ze aan toe zijn.

# Afspraken vastleggen bij bevestigen opdracht

In de overeenkomst beschrijf je duidelijk welke dienstverlening je voor de klant gaat verrichten. De werkzaamheden in het kader van de zorgplicht neem je hierin ook op. Dat geldt voor de wettelijke nazorg (zoals het informeren van je klant over wijzigingen in zijn financieel product of in relevante wet- en regelgeving) of voor werkzaamheden die je nader met de klant afspreekt. Hierbij kun je denken aan een jaarlijkse evaluatie van de passendheid van de financiële producten bij de situatie van de klant of de mogelijkheid voor de klant om gedurende een jaar zonder vergoeding een aantal vragen te stellen over zijn financiële producten of zijn situatie.

Belangrijk is dat je ook goed beschrijft welke vergoeding je ontvangt voor de verschillende werkzaamheden en hoe de klant deze zal betalen. De betaling van werkzaamheden kun je bijvoorbeeld opnemen in een abonnementsvorm, een betaling per verrichting, een betaling per uur tegen een vast uurtarief of een betaling ineens vooraf. Als je over de betaling van je werkzaamheden in het kader van de wettelijke zorgplicht geen afspraken maakt in de overeenkomst zal aangenomen worden dat dit onderdeel was van de initiële (advies)vergoeding.

## EINDE OVEREENKOMST

Zoals in een eerdere bijdrage al genoemd is het belangrijk om duidelijk te maken wat de gevolgen zijn voor de werkzaamheden in het kader van zorgplicht als de overeenkomst eindigt. Het is raadzaam om in de overeenkomst uitdrukkelijk op te nemen dat – buiten de wettelijke nazorg – de zorgplichtwerkzaamheden die je met de klant hebt afgesproken eindigen als de overeenkomst eindigt. Ook kun je overwegen om op te nemen dat de klant een andere adviseur moet zoeken als de overeenkomst eindigt en vervolgens een verzoek tot intermediairwijziging moet indienen bij de verzekeraar.

**‘Door de afspraken vast te leggen weten adviseur en klant waar ze aan toe zijn’**



De overeenkomst van opdracht is ook de juiste plaats om andere afspraken die je met de klant maakt vast te leggen. Denk bijvoorbeeld aan afspraken over het gebruik van de persoonsgegevens die je van de klant verwerkt en dat je die gegevens aan een andere partij kunt doorsturen. Ook neem je in de overeenkomst duidelijk op of er algemene voorwaarden van toepassing zijn.

## BESPREKEN EN VASTLEGGEN

Het is van groot belang dat je duidelijke afspraken maakt over je werkzaamheden en dat je die afspraken zorgvuldig bespreekt en vastlegt voordat je aan de werkzaamheden begint. Afhankelijk van de zaken die je wilt afspreken kun je gebruik maken van verschillende soorten overeenkomsten en voorwaarden. Kies de middelen die het beste bij jouw dienstverlening passen. Adfiz biedt ondersteuning door voorbeelden van modelovereenkomsten en algemene voorwaarden ter beschikking te stellen. ■

*Deze bijdrage wordt u aangeboden door Adfiz*