

Algemene voorwaarden en de Wfd

Voor de zomer heeft Jan Oosterbroek van O&O Legal en Business Support laten onderzoeken hoe het intermediair aankijkt tegen de algemene voorwaarden in het kader van de Wfd. Het onderzoek is uitgevoerd door TDM.

Het intermediair is gevraagd of zij een schriftelijke overeenkomst sluit met klanten. Een kwart doet dit soms, 10% altijd. 34% doet dit überhaupt nooit maar 26% zegt dit wel te gaan doen met oog op de Wfd. Het zijn vooral (76%) de kleinere kantoren tot maximaal vijf werknemers die geen overeenkomst opstellen. 82% van de kantoren hanteert ook geen algemene voorwaarden, het overgrote deel (71%) hiervan is klein, tot vijf medewerkers. Van de kantoren die deze wel hebben, heeft slechts 13% deze gedeponereerd bij rechtbank of KvK. Bijna 60% van de ondernemers weet niet dat zij hun aansprakelijkheid kunnen beperken door een clause in de algemene voorwaarden op te nemen. Ook hier zijn het weer hoofdzakelijk de kleine kantoren (tot vijf man). De grote kantoren zijn beter op de hoogte.

Advieswijzer

Ook is gevraagd of de (toekomstige) klant een GIDI-advieswijzer krijgt. 18% doet dit nooit, 23% soms, 37% bij de aanvraag van een verzekering en 18% bij het ondertekenen van de bemiddelingsovereenkomst. Van de 34% die geen schriftelijke overeenkomst aangaan met de klant, verstrekt een groot deel ook geen advieswijzer. Deze groep loopt een aanzienlijk aansprakelijkheidsrisico. In 34% van de gevallen wordt de advieswijzer persoonlijk uitgereikt en toegelicht, 18% voegt hem toe bij de overeenkomst en 33% verwijst naar de website.

Gaat het intermediair de inhoud van de advieswijzer aanpassen onder de Wfd? Nee, 61% zegt dat niet te doen. 31% zegt dit toch wel te gaan doen, maar heeft grotendeels nog geen idee hoe dan wel. Toch geeft 27% aan eraan gedacht te hebben om de advieswijzer om te

zetten in algemene voorwaarden, aangepast aan de Wfd. Bijna driekwart heeft behoefte aan een modelbemiddelingsovereenkomst die voldoet aan de Wfd.

Rechtsvorm en advies

Bijna de helft (48%) van de respondenten heeft een onderneming met de BV als rechtsvorm, 24% is een eenmanszaak en nog eens 24% een VOF. Bijna negen op de tien gaat deze structuur de komende twee jaar niet aanpassen, 10% doet dit dus wel en denkt daarbij hoofdzakelijk aan de BV.

Bijna de helft is niet op de hoogte van het feit dat de wettelijke regels voor een maatschap, VOF of CV binnenkort veranderen. Slechts 15% is volledig op de hoogte. Op de vraag wie hen adviseert over deze materie zegt 25% dat er geen adviseur is. In 56% van de gevallen is het de accountant die hen adviseert, soms de belastingadviseur (5%) of de notaris (2%).

Voor de eenmanszaken ontberen een adviseur (46%) en de accountant is het vaakst genoemd bij de VOF (69%) als adviseur gevolgd door de BV met 57%. Opvallend is dat ook de grote kantoren (+20) vaak zonder enig advies werken (36%).

Helpdesk

Een eerstelijns juridische helpdesk is een vorm van juridische ondersteuning die twee probleemgevallen kan invullen: De klant weet vaak niet wie hij nodig heeft en waar hij iemand kan vinden als hij met een juridisch probleem wordt geconfronteerd en daarnaast bieden de rechtsbijstandverzekeraars lang niet alles.

Het intermediair is gevraagd of zij tegen een redelijke prijs zo'n abonnement aan hun klanten zouden willen aanbieden. 20% toonde daarvoor interesse, 42% weet het niet en 28% ziet er geen heil in. Vooral de grote kantoren hebben meer interesse voor een dergelijke service.

Intermediair en kantoor

Eerst is in kaart gebracht hoe de kantoren eruit zien die aan het onderzoek hebben meegewerkt. 32% bestaat uit eenpitters, 35% heeft twee tot vijf medewerkers, bij 12% werken tussen de vijf en tien medewerkers, 7% van de kantoren is 'groot' met elf tot twintig medewerkers en bij liefst 13% werken meer dan twintig medewerkers. Daarmee is deze spreiding niet geheel representatief. Ook is gevraagd naar het type bemiddelaar. Verbonden en gebonden bemiddelaars zaten er niet bij, 40% is ongebonden maar selectief in het aantal aanbieders, 60% is ongebonden en werkt met een groot aantal aanbieders. Vooral de grote kantoren werken met heel veel aanbieders. Bij 70% van de intermediairs komt maximaal 30% van de omzet van het MKB. Het overgrote deel is dus afkomstig uit de particuliere markt. Dit geldt ook voor de grote kantoren met meer dan twintig medewerkers.

Het onderzoek is uitgevoerd door Teuwen Direct Marketing, in opdracht van OGO Legal en Business Support. Het onderzoek is in februari van dit jaar gehouden onder duizend intermediairs. Van hen hebben er 149 gereageerd, wat 109 compleet ingevulde vragenlijsten heeft opgeleverd. Dit komt overeen met een normale respons van 11%. De betrouwbaarheid van het onderzoek is iets meer dan 90%. De respondenten komen uit het hele land, ruim een derde (36%) uit de Randstad.

Wij vroegen Jan Oosterbroek om een reactie naar aanleiding van het onderzoek. Daarnaast gaat hij in op de wijze waarop het intermediair aankijkt tegen Algemene Voorwaarden in het kader van de Wfd

Wordt er volgens u nog aan productieafspraken gedaan?

"Geen van de geënquêteerde tussenpersonen ziet zichzelf niet als 'gebonden bemiddelaar', met andere woorden, hij heeft geen contractuele verplichting, waar onder productieverbindingen, om uitsluitend voor een of meer aanbieders te bemiddelen. Er bestaan in Nederland kennelijk geen tussenpersonen die productieverbindingen aan aanbieders hebben, maar alleen ongebonden bemiddelaars, al dan niet adviserend op basis van een objectieve analyse."

Bepaalt de consumentenmarkt nog steeds de omzet van assurantie-intermediair?

"Ja zeker. Bij de helft van de bemiddelaars, groot en klein, ligt de omzet uit de zakelijke markt tussen 5% en 30%. Ook bij intermediair-bedrijven met meer dan twintig werknemers heeft maar 70% van de bemiddelaars een dergelijk aandeel in de zakelijke markt. Voor alle assurantiekantoren maakt de particuliere markt dus nog steeds een wezenlijk deel uit van de omzet. Bij 70% van de intermediairbedrijven is zelfs 70% tot 100% van de omzet afkomstig uit de consumentenmarkt."

Sluit het intermediair een schriftelijke overeenkomsten met zijn klanten?

"Driekwart van de kleinere bedrijven, tot vijf werknemers, leggen hun afspraken met de klant niet vast. Slechts 26% ziet de noodzaak in om dat in de toekomst wel te doen, mede door recente ontwikkelingen zoals de Wfd. Overigens heeft 74% van de respondenten wel behoefte aan een model 'Bemiddelingsovereenkomst'. Slecht in drie gevallen wordt in dit verband verwezen naar hun beroepsorganisatie of een verzekeraar."

Met de komst van de Wfd vervalt de GIDI Advieswijzer. Hebben intermediairs de consequenties hiervan in de gaten?

"Bijna 20% verstrekt nooit de GIDI Advieswijzer. En 23% doet dat slechts af en toe bij het ondertekenen van de bemiddelings- of de verzekeringsovereenkomst. Bij 50% van degenen die de Advieswijzer niet of slechts soms uitreiken staat de advieswijzer wel op hun Website. Ook na invoering van de Wfd blijft ruim 60% de Advieswijzer ongewijzigd gebruiken."

Is het intermediair welvoldoende alert op valkuilen voor aansprakelijkheid?

"Bijna 60% van de intermediairs weet niet dat zij hun aansprakelijkheid, die niet gedekt wordt door hun beroepsaansprakelijkheidsverzekering, kunnen beperken. Dat betreft vooral de kleinere kantoren van 0 tot 5 werknemers. Grotere kantoren blijken beter geïnformeerd. Algemene voorwaarden, naast of in plaats van de Gidi Advieswijzer, worden nauwelijks gehanteerd. Ook het omzetten van de Advieswijzer in Algemene Voorwaarden wordt in 65% van de gevallen niet overwogen, terwijl dit de aansprakelijkheid toch aanzienlijk kan beperken."

Is een advocaat wel aan het assurantie-intermediair besteed?

"Niet echt. De accountant is dé adviseur van het assurantie-intermediair, ook in juridische zaken. Daarnaast is dit in enkele gevallen de fiscaal adviseur en de notaris. In 25% van de gevallen regelt de ondernemer de juridische zaken zelf. Van de eenmanszaken heeft 46% geen juridisch adviseur, bij vennootschappen onder firma belooft dat percentage 23% en bij de B.V.'s heeft 15% geen juridisch adviseur. Geen der respondenten consulteert een advocaat."