

## Beloningstransparantie en dekking bij BAVAM

Sinds 1 januari van dit jaar is het intermediair verplicht transparant te zijn over de beloning op complexe producten. Dit kan ook met zich meebrengen dat het intermediair zich op een andere wijze dan tot dan toe gebruikelijk laat belonen. Wat betekent dit nu voor de dekking bij BAVAM?

Uitgangspunt is dat bij BAVAM voor de te verrichten werkzaamheden dekking is. De wijze waarop u vervolgens wordt beloond is niet relevant. Een wijziging in de wijze van beloning behoeft dan ook niet gemeld

te worden bij BAVAM.

Indien u zich laat belonen op declaratiebasis of door betaling van een abonnementbedrag adviseren wij u wel algemene leverings- en dienstvoorwaarden te hanteren. Een voorbeeld van deze voorwaarden is te vinden op [www.bavam.nl](http://www.bavam.nl) onder het kopje 'meteen downloaden'. Indien u ten aanzien van deze algemene leverings- en dienstvoorwaarden vragen heeft kunt u vanzelfsprekend contact opnemen met één van onze juristen.

## Dienstverleningsdocument verplicht

Vanaf 1 juli 2009 dienen financiële dienstverleners aan hun klanten een dienstverleningsdocument te overhandigen bij complexe producten en hypotheek. Dit document dient voorafgaand aan het advies of de bemiddeling aan de klant te worden verstrekt.

Dit dienstverleningsdocument dient om uw klant informatie te verschaffen over de werkzaamheden die u voor hem of haar gaat verrichten en welke vergoeding u hanteert voor die werkzaamheden. De beloning moet per productsoort worden weergegeven.

De vergoeding moet passen bij de werkzaamheden die worden verricht. De AFM geeft hiervoor richtlijnen op haar website ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)). Het dienstverleningsdocument moet uw klant dus in staat stellen een bewuste keuze te maken.

Mocht u reeds beschikken over een dienstenwijzer, dan is het mogelijk om de verplichte informatie die het dienstverleningsdocument moet bevatten op te nemen in uw bestaande dienstenwijzer. U kunt een voorbeeld vinden op onze website [www.bavam.nl](http://www.bavam.nl).

## Colofon

De Verenigde Assurantiebedrijven Nederland N.V. (VAN) is een kleine gespecialiseerde verzekeringsmaatschappij met als motto: *verzekeraars van bijzondere risico's*. Zij biedt o.a. een beroepsaansprakelijkheidsverzekering aan voor assurantiebemiddelaars en makelaars onroerend goed: de BAVAM polis.

**Uitgave van BAVAM**  
Postbus 1074, 2280 CB Rijswijk Z.H.  
Telefoon (070) 319 53 10 Fax (070) 319 53 19  
E-mail: [info@bavam.nl](mailto:info@bavam.nl)  
Internet: [www.bavam.nl](http://www.bavam.nl)  
**Productie en coördinatie**  
Van Dantzig Communicatiepartners, Rotterdam  
**Redacteur**  
Willem van Leeuwen, De Schrijverij, Hilversum  
**Vormgeving**  
Chris Beresford, Beresford & Zovoort B.V., Alphen a/d Rijn  
**Foto's**  
Jeroen de Jong, Den Haag  
**Illustrator**  
Karel Goedkoop, Klik Ontwerp, Utrecht  
**Drukwerk**  
Stolwijkgrafax, Diemen

## Tips bij elektronisch verzekeren

Elektronische dienstverlening via website en e-mail is in opmars. Toch verkeren veel tussenpersonen en adviseurs nog in onzekerheid over de voorwaarden en risico's waaronder ze hun diensten kunnen aanbieden via het web. Mr. Wence Rupert, advocaat bij Stadermann Luiten, over de kansen en bedreigingen rond elektronische dienstverlening.

Is dienstverlening langs de digitale snelweg risicovoller dan bemiddeling en verkoop op de traditionele manier, waarbij overeenkomsten door middel van fysiek contact en 'ouderwets' papier tot stand kwamen?

Ja en nee, zegt mr. Wence Rupert, advocaat bij Stadermann Luiten in Rotterdam en gespecialiseerd in aansprakelijkheids- en verzekeringsrecht: "Dienstverlening via een website verschilt niet heel wezenlijk van de



Foto: Jeroen de Jong

Wence Rupert

## I N H O U D

Tips bij elektronisch verzekeren	1-3
In 't vizier	2
Gevolmachtigd? Nee, ja, nee!	3
Betweter	4
Beloningstransparantie en dekking bij BAVAM	4
Dienstverleningsdocument verplicht	4

dienstverlening via een fysiek kantoor. Het advies- en verkoopgesprek vindt alleen niet meer plaats op het kantoor maar op de website.

Bij sommige aanbieders kan via de website de complete verzekeringsovereenkomst worden gesloten, maar er zijn ook tussenvormen. Veel klanten gaan nu nog naar het kantoor van de tussenpersoon waar de laatste met zijn laptop inlogt op de site van een verzekeraar en zo een overeenkomst sluit, waarna de polis wordt opgestuurd via de ouderwetse post. Dat laatste is nog maar even, want er ligt inmiddels een wetswijzigingsvoorstel waarbij de polis straks ook per e-mail mag worden gestuurd."

### Elektronisch formulier

Rupert kent de onzekerheden bij het intermediair over de risico's rond het aanbieden van diensten en producten op een website: "Een vraag die ik vaak hoor stellen, is: "hoe zit het nu met het aanvraagformulier en de handtekening?" Vooral de afwezigheid van de fysieke handtekening roept onzekerheid op. Ook bij het elektronisch aanvraag-

Vervolg pagina 2

# BAVAM



Dé autoriteit in beroepsaansprakelijkheid

Na alle maatregelen die mij worden opgelegd, na te hebben leren leven met de economische crisis, heb ik nu al weer mijn buik vol van de Mexicaanse griep die ik ook nog eens niet de Mexicaanse griep mag noemen maar het H1N1 virus. Griep, daar heb ik nooit last van behalve van deze Mexicaanse griep dan. Als ik de media moet geloven zou ik nu moeten beginnen aan het bouwen van een schuil- kelder met voedselvoorraden van minstens een half jaar. En conform de oproep van minister Klink heb ik voor mijn bedrijf een noodplan gemaakt voor het geval de griep massaal toeslaat. Mijn medewerkers mogen elkaar niet meer feliciteren bij verjaardagen en iedereen loopt met een mondkapje rond en latex handschoenen. Ik niet natuurlijk, want ik ben geboren voor 1957 en loop daarom volgens de geleerden geen risico. Bovendien heb ik voor mijzelf via het internet een kuurtje Tamiflu gekocht. Wat kan mij nu gebeuren!

Met spanning kijk ik uit naar wat gaat komen. Straks zijn al mijn medewerkers ziek of moeten zij zorgen voor zieken. Het lijkt wel een soort deeltijd WW al moet ik het nu zelf betalen. Gelukkig is er nog de kredietcrisis, werk was er toch al niet!

Vervolg van voorpagina

formulier moet je kunnen bewijzen dat de klant de enige is geweest die het formulier heeft ingevuld. Wanneer een formulier onjuist ingevuld blijkt te zijn en de verzekerde ontkent dat hij daarvoor verantwoordelijk is, dan kan er een juridisch geschil ontstaan. Maar is dat nu zoveel anders dan vroeger? Op de traditionele manier worden nu ook nog overeenkomsten gesloten waarbij de fysieke handtekening niet direct doorslaggevend is. Een voorbeeld: u belt naar de verzekeraar voor een nieuwe autoverzekering, u beantwoordt aan de telefoon wat vragen en een paar dagen later ontvangt u een nieuwe polis met de mededeling dat als er iets niet klopt u moet reageren. Niet reageren betekent dat u bevestigt dat alles juist is. U betaalt premie, ook een bewijs dat u akkoord bent met de polis. Ik denk dat de zorg om die handtekening ook een gevoelskwestie is."

Bewijzen dat de verzekerde de enige geweest moet zijn die het elektronisch formulier heeft ingevuld is eerder een technische dan een juridische kwestie, zegt Rupert: "Waar je als aanbieder voor moet zorgen is een systeem dat duidelijk maakt waar informatie aan jou gericht vandaan komt. Dat kan op verschillende manieren. Het is goed mogelijk om internetadressen, waarvandaan berichten zijn gestuurd, vast te leggen. Inmiddels is het zelfs mogelijk om via servers te achterhalen wie wanneer welke boodschap heeft gestuurd. Je kunt ook denken aan een computer-

programma dat automatisch ontvangstbevestigingen vraagt aan aanvragers. Er is technisch veel mogelijk."

### Zorgplicht

Dat klanten via een website zelf een aanvraagformulier invullen, heeft zowel voor- als nadelen, zegt Rupert: "Een klant moet weten wat hij aanschaft en dat wordt eerder bereikt als hij zelf een formulier invult, dan dat zijn adviseur dat voor hem doet en hem laat tekenen bij het kruisje. Anderzijds kan een klant op het kantoor direct aan zijn adviseur vragen wat er met de voorwaarden en dergelijke bedoeld wordt en of hij het product wel nodig heeft. Die mogelijkheid mis je op een website. En als tussenpersoon heb je wel een zorgplicht."

Rupert pleit daarom voor het aanbieden van producten via een website die zich daarvoor lenen: "Tussenpersonen hadden en hebben een belangrijke rol, namelijk hun klant adviseren in zijn behoeften. Die zorgplicht moeten ze zeer serieus nemen. Ingewikkelde producten die veel uitleg behoeven zijn daarom niet voor de hand liggend om via een website aan te bieden. In dit kader is het ook verstandig als aanbieders beseffen wie zij tot hun doelgroep rekenen. Gaat het om mensen die meer toelichting nodig hebben, dan moeten ze daar rekening mee houden." Verder moeten ook de algemene voorwaarden bij bijvoorbeeld de polis op de

website zijn terug te vinden én die voorwaarden moeten ook zijn op te slaan. Rupert: "Dat ontbreekt nu nog vaak, maar de wetgever is daar duidelijk over: als niet aangeboden wordt ze te downloaden naar een harde schijf, dan kan de verzekerde een aantal van deze bepalingen aantasten."

Documentatie van mededelingen moet adequaat en goed hervindbaar worden opgeslagen. Op dragers die de tand des tijds kunnen doorstaan. Rupert: "Dit moet ook niet worden onderschat. De techniek gaat snel, maar de archiveringsplicht blijft dezelfde. Zorg daarom dat je altijd bij je oude stukken en bestanden kunt."

### Onvolledige stijl

Rupert adviseert dienstverleners om e-mail, waar het mededelingen aan en van klanten betreft, zoveel mogelijk te gebruiken als de traditionele brief: "Ook hier adviseer ik om zorgvuldig te zijn. Niet te snel antwoord geven in een losse en onvolledige stijl. E-mail biedt klanten de kans om snel even tussendoor een vraag te stellen: heb ik voldoende dekking? Is dit product voor mij goed? Doe daar niet aan mee. Tik niet te snel 'ja' als er allerlei voorwaarden aan die dekking zitten. Want dat 'ja' is later mogelijk een bewijs voor een onvolledig advies, net als in een brief. Beter is het om dergelijke reacties meer aandacht te geven. Maak er tijd voor vrij, zorg voor een vaste opmaak, sla deze op als een pdf-document en stuur ze met het e-mailbericht mee als attachment. Dat zorgt ook voor een overzichtelijker dossier. Ellenlange e-mailafschriften vol met replies zijn een voedingsbodem voor vergissingen en onduidelijkheden."

**"Waar je als aanbieder voor moet zorgen is een systeem dat duidelijk maakt waar informatie aan jou gericht vandaan komt"**

## In 't vizier



Foto: Jeroen de Jong

### TRIX VAN ANKEREN (60) Polisbeheer, werkt sinds 1988 bij BAVAM

"In mijn werk houd ik me vooral bezig met het aanbrengen van wijzigingen in onze polissen. Dat varieert van een gewijzigd telefoonnummer tot het aanpassen van een dekking. Op zich niet zo complex, het plezier in mijn werk haal ik vooral uit het telefonische contact met de klant. Polissen zijn abstract, daarom is het leuk om de persoon achter de verzekering een beetje te kennen. Doordat ik hier al een flinke tijd werk, zijn sommige verzekerden

inmiddels min of meer bekenden voor me en ben ik voor hen een ankerpunt. Ik help ze graag met vragen, zolang ze tenminste niet al te juridisch van aard zijn. BAVAM is in de loop der jaren langzaam maar zeker gegroeid, van drie naar twaalf personen. Maar het is nog steeds een hecht team, dat altijd bij elkaar terecht kan. Vooral daarom heb ik nooit de behoefte gevoeld om elders aan de slag te gaan."

# Digitalisering en BAVAM

Uit het stuk van mr. Wence Rupert blijkt dat de verschillen tussen het traditioneel schriftelijk aangaan van een (verzekerings) overeenkomst en de digitale variant niet wezenlijk van elkaar verschillen. Voor wat betreft dat deel van die overeenkomsten, waarbij achteraf problemen ontstaan over de daadwerkelijke overeenstemming of de advisering

ligt er een taak voor BAVAM en voor u.

Als een klant van een assurantietussenpersoon bijvoorbeeld meent dat hij niet goed is geïnformeerd omtrent de afgesloten verzekering, dan zal de tussenpersoon via het klantendossier moeten aantonen dat die advisering wel degelijk en accuraat heeft plaatsgevonden. Van belang is ook dat de klant digitaal heeft

bevestigd dat hij kennis heeft genomen van de voorwaarden en dat hij daarmee akkoord is gegaan. Dat betekent dat gebruik van goede informatieopslag en van up to date informatiedragers van wezenlijk belang zijn. Ons advies: houd uw digitale opslag in goede conditie en maak voortdurend back up bestanden.

## Gevolmachtigd? Nee, ja, nee!

Het hoogste rechtscollege in Nederland heeft onlangs een voor makelaars belangrijke uitspraak gedaan. De Hoge Raad heeft namelijk bevestigd dat een opdracht tot bemiddeling bij verkoop in beginsel geen volmacht inhoudt tot het sluiten van een koopovereenkomst. De uitspraak werd gedaan naar aanleiding van een interessante casus die hieronder wordt beschreven.

Jan en Sjaak Reuring, broers, hadden aan een makelaar de opdracht gegeven om te bemiddelen bij de verkoop van een pand dat hen beiden toebehoorde. In het opdrachtformulier werd de bepaling doorgehaald dat de makelaar namens de broers gevolmachtigd zou zijn een koopovereenkomst aan te gaan. Na een bod van een gegadigde, de heer Theodoor Jansen, nam de makelaar telefonisch contact op met Tine, de vrouw van Jan Reuring en gaf haar het bod door. Korte tijd later belde Tine Reuring de makelaar terug met de mededeling dat het bod werd geaccepteerd. De makelaar belde vervolgens verheugd naar Jansen en feliciteerde hem met de aankoop.

### Niet eens

Een paar dagen later zond de makelaar de koopakte naar zowel Jansen als naar de broers Reuring. Tot schrik van de makelaar en tot woede van Theodoor Jansen, gaven de broers plots aan de koopakte niet te zullen tekenen. Kennelijk was een van hen het toch niet met de verkoop eens. Door middel van een kort geding tegen de broers trachtte Jansen alsnog levering af te dwingen. De vordering werd echter afgewezen. Jansen had echter

zijn zinnen op het huis gezet en liet het er niet bij zitten. Hij besloot de makelaar te dagvaarden waarbij hij een schadevergoeding vorderde, primair op grond van de wettelijke bepaling dat een gevolmachtigde moet instaan voor het bestaan en de omvang van de volmacht.

Ook BAVAM raakte bij de zaak betrokken. In de procedure stelde BAVAM dat de makelaar niet als gevolmachtigde handelde, maar slechts fungeerde als bode, danwel doorgeefluik. De rechtbank oordeelde evenwel dat de makelaar wel degelijk als gevolmachtigde handelde, toen hij Jansen meedeelde dat het bod werd geaccepteerd. De rechtbank nam verder aan dat de makelaar geen toereikende volmacht had en veroordeelde de makelaar tot het betalen van een schadevergoeding aan Jansen.

### Schijn van bevoegdheid

In hoger beroep vernietigde het Hof echter het vonnis van de rechtbank en wees de vordering alsnog af. Jansen werd veroordeeld de door hem ontvangen schadevergoeding terug te betalen. Het Hof bevestigde daarmee eerdere uitspraken dat een opdracht aan een makelaar tot bemiddeling bij de verkoop van een pand geen volmacht inhoudt tot het sluiten



*Doorgeefluik. . . . .  
 . . . . . een vak apart*

van een koopovereenkomst. De makelaar bond zijn opdrachtgevers dan ook niet. Verder stelde het Hof dat de makelaar ook niet de schijn van vertegenwoordigingsbevoegdheid had gewekt. Jansen mocht uit de mededeling van de makelaar, dat het bod was geaccepteerd niet afleiden dat de makelaar was gemachtigd om namens verkoper een koopovereenkomst te sluiten. Volgens het Hof mocht de koper daaruit niet meer afleiden dan dat de makelaar van verkopers te horen had gekregen dat het bod was geaccepteerd. Tot ons genoegen heeft de Hoge Raad in cassatie het arrest van het Hof bevestigd en de makelaar niet aansprakelijk geacht.

Mr. Wim ter Weele  
 BAVAM

*De namen in de casus zijn zoals altijd gefingeerd.*