

D & O Enquêtegroep week 22 - 2007

GEBRUIK OPDRACHTENFORMULIER EN ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN

Opdrachtenformulier

In de praktijk bepalen vooral de wet, regelgeving en jurisprudentie de inhoud van de prestatie die de consument van de dienstverlening van een financieel dienstverlener mag verwachten. Partijen kunnen echter ook zelf aangeven wat men van elkaar verwacht. Dit kan via een opdrachtenformulier. Dit is een document waarin de financieel dienstverlener ten behoeve van één specifieke relatie omschrijft welke werkzaamheden hij ten behoeve van deze relatie gaat verrichten. Het document maakt dus duidelijk wat de financieel dienstverlener wél en niet voor de betreffende consument gaat doen.

Opdrachtenformulier nog maar beperkt in gebruik

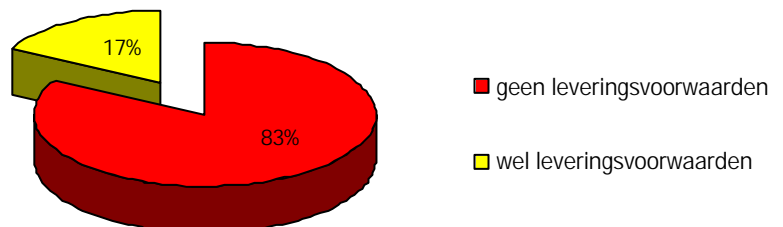
Het opdrachtenformulier wordt bij advisering en bemiddeling van verzekeringen en hypotheek nog maar zeer beperkt gebruikt. Slechts 10% van de respondenten van de D & O Enquêtegroep geeft aan dat men een dergelijk formulier binnen het eigen bedrijf gebruikt. Daar waar het formulier wel in gebruik is, wordt dit vooral gebruikt in het kader van de advisering van hypotheek.

Algemene leveringsvoorwaarden

Algemene leveringsvoorwaarden zijn de juridische condities die de financieel dienstverlener éénmalig opstelt om deze voorwaarden vervolgens van toepassing te laten zijn bij elke nieuwe opdracht die hij met een relatie aangaat. Daar waar het opdrachtenformulier zich kenmerkt doordat het een document is dat tot stand komt in overleg tussen consument en dienstverlener, zijn de algemene leveringsvoorwaarden een document dat eenzijdig door de dienstverlener is opgesteld.

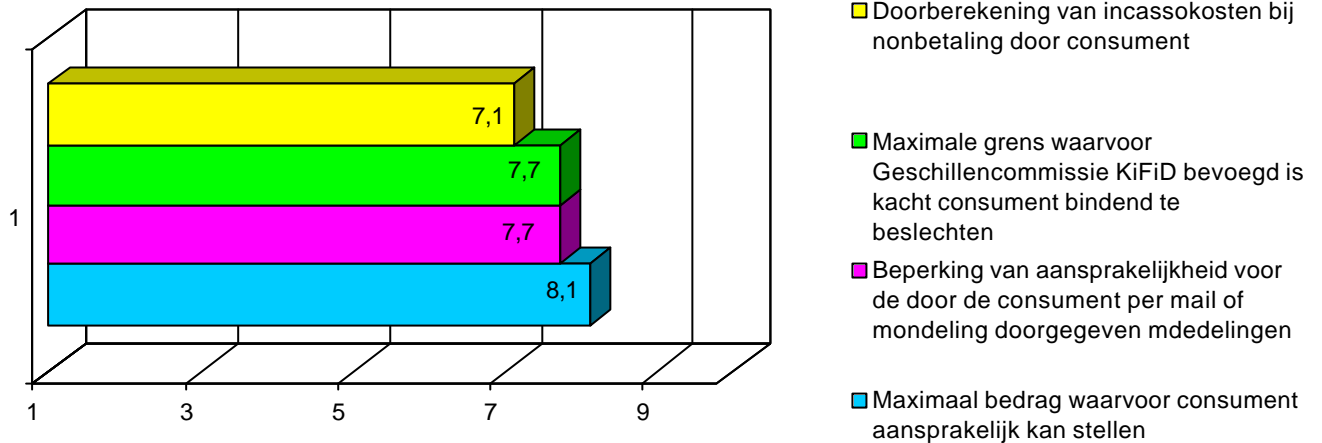
Algemene leveringsvoorwaarden nog beperkt gebruikt

Het gebruik van algemene leveringsvoorwaarden vindt binnen de financiële dienstverlening nog maar beperkt plaats. Slechts 17% van de respondenten geeft aan op dit moment algemene leveringsvoorwaarden te hanteren.



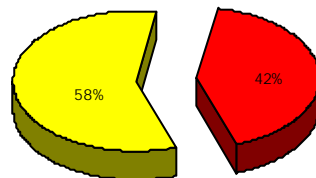
Belang regeling specifieke onderdelen

Aan de doelgroep is gevraagd aan te geven welke waarde men hecht aan bepaalde elementen die in algemene leveringsvoorwaarden geregeld kunnen worden.



Gebruik algemene leveringsvoorwaarden zal sterk toenemen

83% van de financieel dienstverleners gebruikt op dit moment geen algemene leveringsvoorwaarden; van hen zegt 58% te overwegen in de komende tijd voor hun kantoor algemene leveringsvoorwaarden te gaan hanteren.



- overweegt geen Algemene Leveringsvoorwaarden
- overweegt wel Algemene Leveringsvoorwaarden