



## D & O Enquêtegroep december 2008

### Gebruik van Algemene Leveringsvoorwaarden

#### Inleiding

In december 2008 is er onder de deelnemers van de enquêtegroep D & O onderzoek gedaan naar het gebruik van de algemene leveringsvoorwaarden die in opdracht van Bureau D & O voor financieel dienstverleners zijn ontworpen.

#### **Algemene voorwaarden door kleine meerderheid nog niet gebruikt, maar de intentie is er wel**

Binnen de groep die de algemene leveringsvoorwaarden van D & O ontvangen heeft, gebruikt een kleine meerderheid (51%) deze voorwaarden niet. Wel heeft 85% van de deelnemers die de voorwaarden nog niet gebruikt de intentie om de algemene voorwaarden in 2009 te gaan gebruiken in contacten met relaties.

#### **Gebruik algemene voorwaarden voornamelijk voor alle transacties**

Van de deelnemers die aan hebben gegeven wel gebruik te maken van de algemene leveringsvoorwaarden, gebruikt een meerderheid (65%) deze voorwaarden voor alle transacties waar ze bij betrokken zijn. Voorts gebruikt 16% de voorwaarden puur voor de grotere transacties zoals hypotheek en levensverzekeringen en maakt 13% slechts incidenteel gebruik van de voorwaarden. Een enkeling heeft de voorwaarden op de site geplaatst zodat klanten deze daar kunnen inzien. De meeste deelnemers (92%) geven aan geen onderwerpen te missen in de huidige algemene voorwaarden.

## Consument reageert niet negatief op introductie algemene leveringsvoorwaarden

Op de vraag hoe de klanten gereageerd hebben op de introductie van de leveringsvoorwaarden, geeft 84% van de deelnemers aan vrijwel geen enkele reactie te hebben gekregen van hun klanten. De reacties die klanten wel hebben gegeven, zijn overwegend positief (16%).

