

In eerdere bijdragen in deze serie hebben we al onderstreept om met klanten tijdig afspraken over zorgplicht te maken en deze zorgvuldig vast te leggen. Deze keer staat de vraag centraal hoe je afspraken over zorgplicht kun vastleggen met je klant. Daarbij is de hoofdregel: algemene afspraken in je algemene voorwaarden, specifieke afspraken in de overeenkomst van opdracht.

Afspraken goed vastleggen

Voordat je afspraken over je dienstverlening vastlegt, bespreek je deze met je klant. Het is van belang dat de klant goed begrijpt welke dienstverlening hij kan verwachten, welke kosten daaraan verbonden zijn en gedurende welke periode deze diensten verleend zullen worden.

ALGEMENE VOORWAARDEN

Algemene afspraken over je dienstverlening die je met al je klanten maakt, kun je vastleggen in algemene voorwaarden. Hierin neem je bijvoorbeeld de wettelijke Wft-zorgplicht op, waarbij je vastlegt dat je de klant informatie zal geven over wijzigingen in wet- en regelgeving of zijn financieel product. Dit is ook een goede plek om vast te leggen wat er moet gebeuren als de overeenkomst eindigt (zie VVP 3-2017) en om vast te leggen dat de klant jou tijdig moet informeren als zijn persoonlijke situatie wijzigt.

Het is belangrijk dat de klant de gelegenheid heeft om kennis van te nemen van de algemene voorwaarden. Daarom geef je de algemene voorwaarden voor het sluiten van de overeenkomst aan de klant of je stuurt ze mee met je offerte. Het is niet nodig dat de klant de algemene voorwaarden ondertekent. Neem in de overeenkomst van opdracht wel op dat jouw algemene voorwaarden van toepassing zijn en dat de klant daarmee akkoord gaat.

OVEREENKOMST VAN OPDRACHT

Meer specifieke afspraken die je met je klant maakt leg je vast in een overeenkomst van opdracht. Hierin beschrijf je bijvoorbeeld specifieke zorgplichtwerkzaamheden, zoals een periodieke evaluatie van de situatie van de klant. Op de inhoud van de overeenkomst van opdracht gaan we in de volgende aflevering uitgebreid in. De overeenkomst van opdracht moet uiterlijk voor aanvang van je werkzaamheden gesloten worden, bijvoorbeeld voordat je begint met je eerste adviesgesprek. Voor bestaande klanten waarmee je

‘Een juridisch adviseur kan helpen bij de juiste vastlegging van de afspraken’



misschien geen of verouderde afspraken hebt gemaakt, kun je nieuwe of gewijzigde afspraken in de overeenkomst vastleggen. Een goed moment daarvoor is wanneer je een gesprek met de klant voert over eventuele wijzigingen in zijn situatie of over een nieuwe adviesvraag.

Sluit je een overeenkomst van opdracht digitaal, dan zijn de regels voor overeenkomsten op afstand van toepassing. Bij een overeenkomst op afstand geldt dat de klant veertien dagen bedenktijd heeft en de overeenkomst in die periode zonder opgave van redenen kan beëindigen. Je moet de klant ook duidelijk informeren over deze mogelijkheid. Vergeet bij een overeenkomst op afstand ook niet om de algemene voorwaarden tijdig aan de klant te sturen. De voorwaarden alleen ter beschikking stellen op de website is onvoldoende.

Het is van groot belang dat je duidelijke afspraken maakt over je werkzaamheden en dat je die afspraken zorgvuldig vastlegt in een overeenkomst en algemene voorwaarden. Neem hiervoor altijd contact op met je juridisch adviseur, zodat deze kan helpen bij een juiste vastlegging. Adfz biedt haar leden op dit vlak ondersteuning door voorbeelden van modelovereenkomsten en algemene voorwaarden ter beschikking te stellen. ■

Deze bijdrage wordt u aangeboden door Adfz