



IN DE EERSTE UITGAVE VAN HET VVP VAN 2019 HEBBEN ENKELE COLLEGA ADVISEURS AANGEGEVEN HOE ZE DENKEN OVER HET AANDACHTSGEBIED 'NAZORG' EN HOE ZE HIERMEE OMGAAN IN DE PRAKTIJK. DIT HEEFT MIJ GETRIGGERD. IK LEG DE FOCUS OP DE ZAKELIJKE ADVIESMARKT. ONTWIKKELINGEN IN MET NAME ZES SEGMENTEN SPELEN EEN ROL TEN AANZIEN VAN DE NAZORG VOOR DE ADVISEUR, TE WETEN ONTWIKKELINGEN BIJ RELATIE, HET PRODUCT, DE DIENST, DE WETGEVING, DE AANBIEDER EN DE VERZEKERINGSMARKT IN DE VOLLE BREEDTE.

TEKST **PETER TAYLOR PARKINS, TAYLOR MATES**

BEELD **PETER BEEMSTERBOER**

**O**p relatieniveau maken wij als Taylor Mates met iedere zakelijke relatie een individuele afspraak over nazorg. Standaard is dat wij één keer per jaar met de relatie in gesprek gaan. Afhankelijk van de relatie en diens behoefte kan het voorkomen dat dit meerdere keren per jaar plaatsvindt. Dit is doorgaans mede afhankelijk van de complexiteit van het bedrijf, de toekomstverwachtingen en de inschatting van de schadefrequentie.

Ik durf te stellen dat uit ieder contact aangaande nazorg mutaties in risicobeheer en inrichting verzekeringsportefeuille voorkomen. Er kan immers sprake zijn van nieuwe inzichten of dat er bedrijfsactiviteiten zijn veranderd en de relatie niet heeft ingezien dat het van wezenlijk belang is dit te melden bij de adviseur. Na-

CO LUMIN

# Afbakening wettelijke zorgplicht

zorg is niet alleen een papieren kwestie, maar het blijft belangrijk om als adviseur door een bedrijf te lopen. Het komt nog steeds voor dat we een heftruck zien rondrijden die niet verzekerd is. Ook kijken wij als adviseur anders naar een bedrijf dan de klant zelf. Denk hierbij aan preventieadvies en invulling van de van toepassing zijnde clausules.

Nazorg op relatieniveau zien wij dan ook als de voornaamste invalshoek. De overig genoemde segmenten houden we voor hen, zoals we met onze klanten hebben afgesproken, nauwlettend in de gaten. Oftewel verandert het product (de polis), de wetgeving, de van toepassing zijnde regelgeving, dan bezien wij of een actie vanuit ons nodig is. Dat is eveneens van toepassing indien er iets bij de bestaande aanbieder verandert, dan wel als er bijvoorbeeld andere aanbieders ontstaan met goede proposities voor bepaalde branches.

## KOSTEN VAN DIENSTVERLENING

We kunnen ons afvragen of premieontwikkeling en de kosten van onze dienstverlening onder nazorg vallen. Pas als wij er aanleiding toe zien, gaan wij op product- of relatieniveau over tot een marktverkenning op premie. Er zijn ook relaties waarmee wij een afspraak hebben over een vaste periodiek aangaande marktverkenning. Doorgaans gaat dit gepaard met een uitgebreide risicoscan. De kosten van onze dienstverlening, dus ook de nazorg, wordt vooraf altijd duidelijk met relaties besproken. Indien de nazorg niet gedragen kan worden uit de inkomsten die de dienstverlener krijgt voor zijn totale werkzaamheden, is het aan de dienstverlener of hij hier een additionele vergoeding voor vraagt. En aan opdrachtgever of deze het wenst te betalen.

De wetgever mag mijns inziens adviseurs/dienstverleners verplichten tot het maken en vastleggen van afspraken met opdrachtgevers aangaande nazorg. Het format van de nazorg moet grotendeels vrij zijn. Dit is aan beide partijen. Dit kan dus per opdrachtgever en of dienstverlener (dienst) een afwijkende individuele afspraak zijn.

## AFVOERPUTJE

Ten aanzien van de nazorg en de zorgplicht dienen we ons als adviseurs te behoeden om niet het afvoerputje te worden bij een niet gedekte schade om vervolgens per definitie de aansprakelijkheid op ons bord te krijgen. Het komt meer en meer voor dat adviseurs aansprakelijk worden gesteld als een schade wordt afgewezen. Advocaten grijpen vaak naar argumenten om een adviseur aansprakelijk te stellen op onvoldoende nazorg. Ze zoeken ook nogal eens na een afwijzing de grenzen op van de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar om tot een financiële *deal* te komen zonder dat duidelijk is of er daadwerkelijk gebrek aan nazorg kan worden aangetoond. Dit om kosten te besparen. Afbakening van de wettelijke zorgplicht voor de adviseurs kan meer duidelijkheid verschaffen en dat zou een goede ontwikkeling zijn. Mooie uitdaging voor de branche. ■

‘Word niet het  
afvoerputje bij een  
niet gedekte schade’