



Uitbesteden, wat doen we zelf en wat niet?

Levent Türkmén is – na een voorbereidingstijd van een jaar – afgelopen september live gegaan met zijn zakelijke serviceprovider SUREbusiness. Het moet een volmachtbedrijf nieuwe stijl worden. Zo biedt hij nu van 12 volmachten alle zakelijke producten aan via een webapplicatie, uitsluitend toegankelijk voor aangesloten adviseurs. De efficiëncyslag maakt het voor verzekeraars en de meer dan 100 aangesloten kantoren prettig om werkzaamheden aan hem uit te besteden. Hij poneert de vraag welke bedrijfseconomische en juridische haken en ogen er aan uitbesteding zitten.

HET CONSULT

Het Consult is een initiatief van am:magazine en Bureau DFO. Intermediairs kunnen hun vraag in een interactieve sessie voorleggen aan een panel dat in samenstelling wisselt al naar gelang de aard van de vraag. De redactie van am:magazine legt het gesprek vast in een artikel. De panelleden houden de vinger aan de pols bij het intermediair. Meedoen? Stuur een mail met uw vraag naar redactie@amweb.nl.

Allereerst buigt het panel zich over de vraag wat uitbesteding eigenlijk is. Sjoerd Meijer: “Het gaat bij uitbesteding om werkzaamheden die je vraagt door een ander uit te laten voeren.” Maar niet om het inhuren van een boekhouder of een schoonmaker, benadrukt hij. “Het moet gaan om werkzaamheden die eigenlijk bij jou horen maar die je nu bij een ander neerlegt. Dan komt ook de AFM om de hoek kijken”. De beste gereguleerde uitbestedingsrelatie is in zijn optiek de volmacht. “Het is echt een kwestie van ticking the box bij het bepalen welke werkzaamheden in de volmacht thuis horen en welke op het bordje van de verzekeraar. Als je daarmee gaat rommelen, gaat het schuiven. Dan komt de AFM om de hoek kijken.”

'JE HEBT EEN TOEZICHTSTAAK OP DEGENE DIE HET WERK UITVOERT'

Maar klanten te woord staan, is dat nu wel of niet corebusiness voor een serviceprovider als Türkmen? De aanwezigen noemen het een grijs gebied. Dik van Velzen: "Zodra je het hebt over het adviseren van de zakelijke markt moet degene aan wie je dat werk uitbesteedt daarvoor een Wft-vergunning hebben als hij of zij een zelfstandige is. Als je hem inhuurt in loondienstverband valt hij onder de Wft-vergunning van de uitbesteder. Ook een freelancer heeft daarom een Wft-vergunning nodig omdat hij opereert onder eigen naam."

TUSSEN DIENSTVERLENERS

Thomas Heuperman: "Uitbesteding zie je ook steeds vaker tussen dienstverleners onderling. Ook daarbij speelt de kwestie van niet of wel vergunningplichtig zijn. In mijn optiek is het simpel. Zodra je het hebt over vergunningplichtige activiteiten is zowel de uitbestedende als de partij waaraan de werkzaamheden worden uitbesteed vergunningplichtig."

Daarbij geldt volgens Van Velzen dat de verantwoordelijkheid niet kan worden afgeschoven op de zogeheten feitelijk leider. "In de Wft heb je geen feitelijk leider meer sinds 1 januari 2014. De medewerkers vallen onder de Wft-vergunning van hun werkgever. Zij moeten vakbekwaam zijn en het is aan de werkgever, de uitbesteder, om daar controle op te houden." Fred de Jong: "Natuurlijk is het belangrijk dat degene aan wie je werk uitbesteedt een vergunning heeft en vakbekwaam is. Maar daarnaast is het ook een kwestie van kijken of de werkwijze van de aanbesteder past bij de eigen werkwijze. De beloningsafspraken moeten matchen."

Sjoerd Meijer: "Er zijn controlemechanismen die ervoor zorgen dat samenwerkende partijen krachtens de Wft blijven werken. Allereerst via een service-level agreement. Je hebt de aansprakelijkheidskwestie. Als zelfstandige partijen ben je doorgans verantwoordelijk voor het

werk dat je zelf uitvoert. Bij een gevolmachtigd agent geldt dat deze helemaal aansprakelijk is voor de eigen activiteiten. Je hebt dus een toezichtstaak op degene die het werk uitvoert. Daar zit een gezagsverhouding in. Op deze manier heeft de AFM het toezicht voor een belangrijk deel gedelegeerd aan marktpartijen." De Jong benadrukt dat niet alleen het juridische aspect een rol moet spelen bij de controle op uitbesteding. "Je moet er grip op willen hebben. Je doet het niet voor niets. Je doet het met een bepaald doel."

Hierna komt het gesprek op de rol van uitbesteding in het volmachtkanaal. Een actuele discussie gelet op bijvoorbeeld de samenwerking die Delta Lloyd en serviceprovider Voogd & Voogd zijn aangaan, waarbij de laatste partij de totale particuliere schadeportefeuille van Delta Lloyd in beheer heeft genomen. De conclusie van het panel is echter dat de meeste volmachtbedrijven zich tegenwoordig veel meer opstellen als vertegenwoordiger van klanten en inkoper namens het intermediair dan als verlengstuk voor aanbieders.

NIET UITBESTEDEN, MAAR DOORVERWIJZEN?

Je kunt als financieel dienstverlener ook op een vrijblijvender manier klanten helpen met dienstverlening die je zelf niet uitvoert, door ze eenvoudigweg te verwijzen naar een collega. Maar het ontslaat de verwijzer niet helemaal van alle verantwoordelijkheid. Meijer: "Dat blijkt ook uit de casus van de tennisman René van de Berg die begin deze eeuw met zijn piramidespel honderden beleggers zwaar financieel dupeerde. De rechter rekende het de bank aan dat bij de verwijzing naar Van den Berg geen goed onderzoek was gedaan. "Doorverwijzing ontslaat je niet van je privaatrechtelijke aansprakelijkheid."

Een kickbackfee is bij doorverwijzing niet verboden. Meijer: "Maar het wordt anders als je echt voor twee partijen werkt, voor bijvoorbeeld de klant en de bemiddelaar. Dan eet je uit twee ruiven en dat vindt de wetgever niet goed. Dat zit in dezelfde lijn als een tussenpersoon die zowel een beloning vraagt aan de klant als aan de verzekeraar. Je kunt niet twee heren tegelijk dienen." Op de vraag hoe het dan zit bij een vergelijkingssite als Independer moet Meijer het antwoord schuldig blijven. "Daar ga ik op studeren", aldus Meijer. De andere panelleden lijken het er al over eens: "Meer dan naw-gegevens delen is bemiddelen."

Levent Türkmen is sinds oktober 2015 directeur van SUREbusiness, een serviceprovider voor de zakelijke assurantieadviseur. Daarvoor werkte hij bij WhiteLabelCompany, waar hij huismerken ontwierp. Aegon en Unigarant waren andere werkgevers van Türkmen.



Van Velzen: “Bij de rol van inkoper bundel je de krachten van de aangesloten bemiddelaars. Je onderhandelt namens hen. Als pure gevolmachtigde koop je niet in, je bent bevoegd om een handtekening te zetten.” Heuperman: “Je moet in control zijn binnen de verantwoordelijkheden die de verzekeraar heeft. Ook dient er rekening te worden gehouden met de beloningsstructuur. Net als bij complexe producten geldt dat de beloning in het volmachtkanaal niet excessief en omzetgestuurd mag zijn.”

TRANSPARANTIE

Terug naar het al eerder aangehaalde voorbeeld van het uitbesteden van klantcontact bijvoorbeeld aan een bedrijf als SUREbusiness. Is er in dat voorbeeld geen sprake van ongeoorloofde, omzetgedreven sturing? Meijer: “Je moet een rechtvaardiging hebben voor de prijs die je hanteert voor aanbesteed werk. Ik kan me voorstellen dat die prijs hoger is op het moment dat een verzekeraar piekcapaciteit nodig heeft. Maar de reden mag in ieder geval niet beïnvloeding van de adviseur zijn.”

Meijer wijst op specifieke rol van de huisvolmachten waarvoor de AFM transparantie verlangt. “Die loopt in de uitbestedingsdiscussie mee. Je hebt het dan bijvoorbeeld over de schaderegelingsbevoegdheid of een coulancepotje. Daar kun je van zeggen dat het sturing met zich meebrengt, maar het kan ook in het belang van de klant zijn.” Maar wat nu als je als adviseur besluit om een deel van je dienstverlening uit te besteden. Bijvoorbeeld door voort-

aan alleen nog maar te adviseren en de bemiddeling neer te leggen bij een andere partij. Of als je als assurantietussenpersoon samenwerkt met een serviceprovider. In het eerste geval moet de aanbesteder over een Wft-vergunning beschikken. Bij schadebehandeling is uitbesteding makkelijker aangezien schadeafhandeling geen Wft-vergunningplichtige activiteit is. Op het zuivere beheer van polissen is volgens Van Velzen de Wft-diplomaplicht niet van toepassing: “Er zijn eisen aan beheer, alleen zijn die niet diplomaplichtig. Je kunt je ook daarop gaan richten, je Wft-vergunning aanhouden en vervolgens het advies gaan uitbesteden.”

Volgens De Jong is uitbesteding echter geen wondermiddel. “Puur uitbesteden om het uitbesteden werkt niet. Er moet een goede reden voor zijn en je moet het goed hebben overdacht. De consequentie kan namelijk zijn dat je je klant kwijt bent als hij voor een deel van de dienstverlening naar een ander toe moet”, aldus De Jong. “Dat kun je goed onderwerpen met een relatiebeding”, stelt Heuperman.

KLANTGEGEVENS

De Jong voorziet een verdere groei in online dienstverlening. “De markt staat nog steeds onder druk. Digitalisering betekent in veel gevallen meer efficiency. Er komen allerlei nieuwe partijen want het is echt een groeiemarkt.” Heuperman waarschuwt dat bij uitbesteding van automatisering er veelal sprake is van een transfer van klantgegevens. “Daarvoor heb je een bewerkingsovereenkomst nodig met

LESSONS LEARNED

- Ook een freelancer heeft een Wft-vergunning nodig.
- Je moet de prijs voor aanbesteed werk kunnen rechtvaardigen.
- Verwijzing ontslaat doorverwijzer niet van verantwoordelijkheid.
- Zorg dat je als beheerder niet in een adviesrol komt.
- Kijk of jouw werkwijze past bij die van de aanbesteder.
- Bij overdracht van klantgegevens is er een bewerkingsovereenkomst nodig.

HET PANEL



Dik van Velzen is als senior adviseur verbonden aan opleidingsbedrijf NIBE-SVV. Daarnaast is hij hoofdredacteur bij verzekerings-tijdschrift De Beursbengel.



Sjoerd Meijer is sinds 2008 partner bij advocatenfirma NautaDutilh. Daarvoor werkte hij als advocaat bij kantoor Lovells, als hoofd van het wetenschappelijke bureau bij Baker & McKenzie en als universitair docent.



Thomas Heuperman is sinds elf maanden jurist bij Bureau DFO, sinds 1 januari de nieuwe naam voor D&O.



Fred de Jong is zelfstandig onderzoeker, tevens verbonden aan het Amsterdam Centre for Insurance Studies. Daarnaast verricht De Jong consultancywerk en schrijft hij regelmatig boeken. Recent verscheen zijn jongste uitgave 'Tussenpersoon zonder provisie'.

degene die gegevens bewerkt. Jij bent er als opdrachtgever verantwoordelijk voor dat degene die namens jou klantgegevens bewerkt daar goed mee omgaat. De Wet bescherming persoonsgegevens ziet daar scherp op toe."

Türkmen is blij met de waarschuwing van Heuperman. "Elke serviceprovider die provinciale polissen administreert, heeft te maken met klantgegevens en doet dus aan databewerking. Dat is niet het eerste risico waar je als ondernemer aan denkt." Heuperman: "Of het nu gaat om het inkijken, het opslaan of het vernietigen door een ingeschakelde derde, in dergelijke gevallen is er sprake van het bewerken van persoonsgegevens door een derde en moet er een bewerkingsovereenkomst zijn."

ALERTHEID

Concluderend stellen de heren dat uitbesteding een goed middel is om iets te bereiken, al heb je er soms wel een vergunning voor nodig. Türkmen: "Ik denk dat een goede algemene notitie wenselijk zou zijn over wat uitbesteding is en waaraan het moet voldoen. Het is belangrijk om zelf de benodigde diploma's te hebben, maar het is minstens zo belangrijk om als adviseur zelf klantcontact te hebben in plaats van dat je alles bij anderen neerlegt." Waarbij Van Velzen de aantekening maakt dat alertheid op zijn plaats is als je als financieel dienstverlener alleen in beheer gaat. Zolang je als beheerder nog regelmatig contact hebt met de klant moet je niet in een adviesrol dreigen te komen.

Meijer vindt de strikte rolverdeling tussen aanbieders en intermediaire partij sowieso ouderwets en moeilijk uit te leggen. "De contractpartij van de consument is verzekeraar X en daar wil hij zaken mee doen als dat nodig is. Hoe lang accepteert de klant het nog als hij met een vraag wordt doorverwezen naar het intermediair. De klant wil gewoon rechtstreeks een mailtje kunnen sturen en daar snel antwoord op zien." ■