

Inhoud Zorgplicht loont!

Woord vooraf

1 Het kader van zorgplicht

- 1.1 Inleiding
- 1.2 Wat is zorgplicht?
- 1.3 Veranderende zorgplichtnormen
- 1.4 Zorgplichtsoorten
- 1.5 Zorgplicht en dienstverlening bij schade
- 1.6 De opbouw van het boek
- 1.7 De doelgroep

2 Provisie uit de gratie?

- 2.1 Inleiding
- 2.2 Praktijkvoorbeeld
- 2.3 Zorgplichtkader
- 2.4 Bedrijfsadvies

3 Verstandig declareren

- 3.1 Inleiding
- 3.2 Praktijkvoorbeeld
- 3.3 Zorgplicht en declaratie
- 3.4 Bedrijfsadvies

4 Serviceabbonementen

- 4.1 Inleiding
- 4.2 Praktijkvoorbeeld
- 4.3 Zorgplichtkaders
- 4.4 Bedrijfsadvies

5 Zorgplicht en afspraken met de klant

- 5.1 Inleiding
- 5.2 Praktijkdilemma's
- 5.3 Zorgplicht klantinformatie
- 5.4 Bedrijfsadviezen

6 Zorgplicht en de onwillige klant

- 6.1 Inleiding
- 6.2 Zorgplicht: inspanningplicht
- 6.3 Per ongeluk onwillig?
- 6.4 Dienst weigeren?
- 6.5 De toepassing

7 Zorgplicht binnen de keten

- 7.1 Inleiding
- 7.2 Praktijkdilemma's
- 7.3 Zorgplicht
- 7.4 Bedrijfsadvies

8 Zorgplicht tijdens de looptijd

- 8.1 Inleiding
- 8.2 Is nazorg verplicht?
- 8.3 Op wie rust de zorgplicht?
- 8.4 Gezamenlijke of gedeelde zorgplicht?
- 8.5 Omvang van de zorgplicht
- 8.6 De zorgplicht bij schade
- 8.7 Vastleggen van de zorgplicht
- 8.8 De toepassing

9 Zorgplicht en portefeuilleovername

- 9.1 Inleiding
- 9.2 Wijze van portefeuilleovername
- 9.3 Casus
- 9.4 Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

10 Zorgplicht en execution only

- 10.1 Inleiding
- 10.2 Wat houdt execution only eigenlijk in?
- 10.3 Dienstverlening weigeren bij execution only
- 10.4 De toepassing
- 10.5 Tot slot: een voorbeeld uit de praktijk

11 Zorgplicht en aansprakelijkheid

- 11.1 Inleiding
- 11.2 De geïnformeerde klant
- 11.3 Tussen Wft en BW
- 11.4 Beroepsaansprakelijkheidsverzekering
- 11.5 De precontractuele goede trouw
- 11.6 De overeenkomst van opdracht
- 11.7 De beslissing
- 11.8 De praktijk
- 11.9 Tot slot

Bijlage 1: Begrippen, definities en relevante wetsartikelen

Bijlage 2: Checklists

Trefwoordenregister