

Reactie Adfiz op de Samenwerkingsvoorwaarden BLG Wonen

Datum reactie: **7 april 2014**

Beoordeelde versie:

SV022014

Wij wijzen u er op dat wij ons in deze reactie hebben beperkt tot de kernartikelen van de samenwerkingsovereenkomst teneinde efficiënte en constructieve onderhandeling tussen u en de wederpartij te bevorderen. Alvorens tot ondertekening over te gaan, raden wij u aan de integrale tekst van de overeenkomst kritisch door te nemen. Ten overvloede wijzen wij u er nog op dat de uiteindelijke keuze om met de aanbieder de overeenkomst aan te gaan, al dan niet met in acht name van ons commentaar, bij uzelf ligt.

UITLEG ATTENTIEPUNTEN/OPMERKINGEN

In deze reactie zijn zogenoemde attentiepunten en opmerkingen opgenomen. De attentiepunten zijn bedoeld om u nadrukkelijk te wijzen op de verplichting (en) voortvloeiende uit het betreffende artikel. De opmerkingen zijn meestal voorstellen tot aanpassing van de betreffende bepalingen.

1. DEFINITIES

Bemiddelingsovereenkomst BLG Wonen

Attentiepunt: op basis van de definitie maken de Bijlagen integraal deel uit van de samenwerkingsovereenkomst. Deze Bijlagen zijn niet bijgesloten en hebben wij dan ook niet kunnen beoordelen.

Beheerwerkzaamheden

Werkzaamheden die de Intermediair uit hoofde van een (...) nazorgrelatie ten behoeve van een Particuliere Klant moet verrichten.

Opmerking: werkzaamheden in het kader van het beheren van de overeenkomst zal de Intermediair met de Klant specifiek willen overeenkomen. Onduidelijk is welke werkzaamheden dit volgens BLG zijn, daarnaast ook moet rekening worden gehouden met de wens van de klant t.a.v. beheer.

Bijlage

Als bijlage wordt het Privacyreglement genoemd.

Opmerking: dit reglement is ook te raadplegen op de site van BLG. Op basis van de inhoud van dit reglement is vast te stellen dat klantgegevens door BLG/SNS Reaal gebruikt kunnen worden voor het uitbreiden en onderhouden van de klantrelatie. Klantgegevens zijn concern-breed uitwisselbaar binnen 14

entiteiten van SNS Reaal. Deze ondernemingen kunnen de klantgegevens aangeleverd door de Intermediair gebruiken voor het benaderen van de klant.

Opmerking: geregeld moet worden dat klantgegevens verstrekt door de Intermediair niet door BGL Wonen niet gebruikt mogen worden voor het benaderen van deze klanten met informatie over andere producten en diensten van BGL/ het concern SNS Reaal. BLG mag de gegevens ontvangen van de Intermediair uitsluitend gebruiken voor het afsluiten, beheren en uitvoeren van de betreffende verzekeringsovereenkomst die via bemiddeling van de Intermediair tot stand is gekomen.

Zie verderop ook definitie : Privacyreglement

Opmerking: van de andere documenten (Vergoedingenreglement?) hebben we geen kennis kunnen nemen. Zie ook definitie 'Vergoedingenreglement'. Vraag is welke vergoedingen worden bedoeld die aan de Intermediair worden verstrekt, gegeven o.a. de regelgeving van het provisieverbod.

BEHEREN

3.5.b. De Intermediair kan de (...) door de AFM opgelegde nazorgverplichtingen niet uitsluiten.

Opmerking: de Intermediair heeft zich te houden aan wettelijke regels voor de Wft-zorgplicht en niet aanvullend aan 'nazorgverplichtingen van de AFM'.

3.5.c Een melding door de Intermediair en/of (...) Klant dat Beheerwerkzaamheden tussen bemiddelaar en (...) Klant zijn uitgesloten, zal worden beschouwd als Intermediairwijziging waardoor de (...) Klant zal worden afgevoerd van de op het agentschap van de Intermediair geadministreerde Portefeuille.

Opmerking: aan deze bepaling dient toegevoegd te worden dat de aanbieder ervoor zorgdraagt dat de klant schriftelijk bevestigt dat deze niet langer door de Intermediair het beheer wil laten uitvoeren, maar in plaats daarvan door BLG met als gevolg dat BLG de Wft-zorgplicht van de Intermediair overneemt.

4.1 VERGUNNINGEN

De Intermediair dient over de wettelijke vergunningen te beschikken (...). De Bank kan aanvullende eisen stellen.

Opmerking: dit artikel over de vergunning dient wederkerig geformuleerd te worden. Onduidelijk is wat onder aanvullende eisen wordt verstaan. Het is van belang hierover voor het aangaan van de overeenkomst duidelijkheid te geven aan het Intermediair.

4.2 (...) Wanneer de Intermediair al dan niet tijdelijk niet meer beschikt over de vereiste wettelijke vergunningen, is de (...) Bemiddelingsovereenkomst van rechtswege geschorst, (...) is de Bank gerechtigd de uitvoering daarvan direct te schorsen en/of de Bemiddelingsovereenkomst (...) te beëindigen (...).

Opmerking: op basis van de Wft (art 1:104) kan de AFM bij overlijden van een vergunninghouder tijdelijk ontheffing geven van de vergunningplicht. BLG gaat hier ten onrechte aan voorbij.

5. ZORGPLICHT

5.1 De Bank en de Intermediair erkennen dat zij elk (...) een zorgplicht hebben (...).

Opmerking: op grond van art. 4:21 Wft geldt dat de redelijkerwijs noodzakelijk te verstrekken informatie in verband met de uitvoering van de overeenkomst of wettelijk verplicht te verstrekken informatie via de Intermediair aan de klant moet worden verstrekt, tenzij partijen anders overeenkomen. Wanneer de Intermediair met BLG overeenkomt dat BLG de informatie verstuurt naar de klant, dan wordt dit opgenomen in de Samenwerkingsovereenkomst. In dit geval is van belang dat BLG de Intermediair tijdig, bijvoorbeeld minimaal 2 weken van te voren van verzending van informatie aan de klant, hiervan op de hoogte stelt. In bepaalde gevallen is BLG als aanbieder op basis van jurisprudentie verplicht belangrijke mededelingen rechtstreeks naar de klant te versturen. In dit geval dient de Intermediair minimaal gelijktijdig de informatie aan de Klant te ontvangen.

5.4 De Intermediair is gehouden blijvend te voldoen aan de eisen van deskundigheid (...) of die in aanvulling daarop door de Bank worden opgelegd.

Opmerking: onduidelijk is om welke aanvullende eisen het zoal kan gaan.

5.5 Voor zover mogelijk (...) zal de Bank deze informatie (= productinformatie) aan de Intermediair ter beschikking stellen.

Opmerking: 'voor zover mogelijk' is te onduidelijk. De Intermediair dient de beschikking te krijgen over alle noodzakelijke informatie om de werking van het product goed te kunnen beoordelen.

N.B. de bepalingen 5.1 t/m 5.8 zijn grotendeels overbodig om dat deze zaken in de Wft geregeld zijn.

6. ALGEMENEN VERPLICHTINGEN INTERMEDIAIR

6.2. (...) dient zijn beroepsaansprakelijkheidsverzekering (...) met dien verstande dat deze verzekering (...) dekt, maar ook ten aanzien van zijn overige activiteiten de onder de werking van de Bemiddelingsovereenkomst BLG Wonen vallen

Opmerking: van belang is dat BLG aangeeft waarop precies wordt bedoeld, zodat de Intermediair op dit punt de afweging kan maken.

7. ONDERBEMIDDELAAR

Attentiepunt: wij raden u aan kennis te nemen van dit artikel in het geval u werkt met onderbemiddelaars.

10. VERGOEDINGEN

10. 1. De Bank zal de Intermediair gedurende de looptijd van de Bemiddelingsovereenkomst vergoedingen betalen(....).

Opmerking: dit artikel zal aangepast moeten worden aan de huidige wet-en regelgeving t.a.v. het provisieverbod voor specifieke producten volgens de regels van de Wft.

14. COMMERCIËLE KLANTBENADERINGSAFSPRAKEN

14.1. (...) heeft SNS Bank het recht om (...) Klanten zowel gedurende de looptijd als na beëindiging van de Bemiddelingsovereenkomst commercieel te benaderen.

Opmerking: deze bepaling dient te worden geschrapt. Geregeld dient te worden dat SNS Bank de klantgegevens op geen enkele wijze gebruikt voor eigen commerciële doeleinden.

14.3 zie het commentaar bij art. 5.1. Het benaderen van de Klant dient te verlopen via de Intermediair, tenzij partijen anders overeenkomen. Alleen in het geval van belangrijke mededelingen (o.b.v. jurisprudentie) zal BLG de Klant rechtstreeks mogen benaderen.

14.4 BLG (...) houdt zich nadrukkelijk het recht voor de Klant te benaderen ter zake van algemene productinformatie (...).

Opmerking: zie het commentaar bij 5.1. Het benaderen van de Klant dient te verlopen via de Intermediair, tenzij partijen anders overeenkomen. Alleen in het geval van belangrijke mededelingen (o.b.v. jurisprudentie) zal BLG de Klant rechtstreeks mogen benaderen.

15. INTERMEDIARWIJZIGING

Intermediarwijziging op verzoek van de klant: De Bank is gerechtigd (...) nadere voorwaarden te stellen.

Opmerking: niet duidelijk is wat onder nadere voorwaarden wordt verstaan. Verder dient aanvullend geregeld te zijn, dat als een klant van Intermediair wil wisselen, BLG dit eerst aan het huidige Intermediair meedeelt, voordat vervolgens binnen enkele dagen (bijv. 5) het product wordt overgevoerd naar de portefeuille van een ander Intermediair.

16.1 Overdracht portefeuille: De Bank is gerechtigd (...) nadere voorwaarden te stellen.

16.2 Voorafgaand aan (...) de overdracht zullen de Particuliere klanten door de Bank (...) schriftelijk in kennis worden gesteld.

Opmerking: deze zinsnede t.a.v. het stellen van nadere voorwaarden dient te worden geschrapt.

Opmerking: het is de taak van de Intermediair om de klanten over de overdracht te informeren i.p.v. de taak van de Bank.

16. OVERDRACHT PORTEFEUILLE

Opmerking: zie het commentaar bij art. 15.

17. AANVRAAG FINANCIËLE PRODUCT

17.3 (...) dient de Intermediair alle bij de aanvraag en advisering betrokken documenten (...) te bewaren (...) en indien daarom wordt verzocht, aan de Bank te sturen (...).

Opmerking: deze passage dient te worden geschrapt. De Intermediair heeft geen bewaarplicht van deze documenten ten behoeve van BLG. T.a.v. art. 17.4 vragen wij uw eigen afweging te maken.

20. GEBRUIK PROGRAMMATUUR

20.7 De Intermediair is aansprakelijk voor schade, in welke vorm dan ook, ten gevolge van het onjuist gebruik van de programmatuur.

(...) Het ter beschikking stellen van de Programmatuur leidt niet tot de verplichting van de Bank tot enige onderhoudsverplichting of tot het verstrekken van updates. (..).

Opmerking: van aansprakelijkheid kan alleen sprake zijn als het gaat om 'verwijtbaar en opzettelijk' onjuist gebruik van apparatuur.

Opmerking: De Bank heeft ten allen tijde een verantwoordelijkheid voor de actualiteit en kwaliteit van de ter beschikking gestelde programmatuur.

20.9 Behoudens opzet of grove schuld is de Bank niet aansprakelijk (...) voor (...) schade die optreedt (...) in verband met de Programmatuur en/of enig daarmee verkregen resultaat (..).

Opmerking: geregeld moet worden dat de Bank ten allen tijde gehouden is aan de uitkomst/resultaat van de Programmatuur, tenzij er sprake is van aantoonbaar opzettelijk verkeerd gebruik door de Intermediair.

20.9 Ondanks (...) kan de Bank niet garanderen dat de Programmatuur zonder onderbrekingen of fouten zal functioneren of dat enig met de Programmatuur verkregen resultaat zonder fouten zal zijn.

Opmerking: N(ota) B(ene): deze passage moet worden geschrapt. In alle gevallen moet de Intermediair er volledig op kunnen vertrouwen dat het resultaat zonder fouten is. BLG is verantwoordelijk voor de uitkomst, de Intermediair moet hier op kunnen vertrouwen en kan hiervoor niet verantwoordelijk worden gesteld.

20A (OFFERTE)PROGRAMMATUUR (...)

De Intermediair verplicht zich de meest recente versie(s) van (...) de (...) offerteprogrammatuur te gebruiken.

Opmerking: toegevoegd moet worden dat BLG de Intermediair eenvoudig in staat stelt te controleren wat de laatste versie is.

21. PERSOONSgegevens

21.1 (...) Het Privacyreglement maakt integraal deel uit van de Bemiddelingsovereenkomst (...)

Opmerking: het privacyreglement is te raadplegen via ww.blg.nl. Het gaat om het statement van SNS Reaal. Hierin stelt SNS Reaal dat klantgegevens binnen alle ondernemingen worden uitgewisseld, zodat deze ondernemingen de klant kunnen benaderen voor financiële diensten en producten. Persoonsgegevens worden gebruikt door SNS Reaal om de relatie uit te breiden en aanbiedingen te doen. Sommige ondernemingen binnen de groep wisselen klantgegevens uit voor commerciële doeleinden. (zie ook eerder onder definitities).

Met BLG dient expliciet overeen te komen dat klanten die via de Intermediair hun gegevens verstrekken voor de aanschaf van een product niet rechtstreeks door BLG en SNS-Reaal benaderd mogen/zullen worden met als doel andere producten en diensten af te nemen. Dit kan via opname van een bepaling met de volgende strekking: 'BLG onthoudt zich van het rechtstreeks verstrekken van informatie aan een klant van de Intermediair met het oogmerk om zonder tussenkomst van de Intermediair een overeenkomst voor een Financieel product te sluiten.

24. LOOPTIJD

24.2 Elke partij is bevoegd om de Bemiddelingsovereenkomst (...) te beëindigen (...) met inachtneming van een opzegtermijn van een maand.

Opmerking: een opzegtermijn van een maand is te kort; dit moet tenminste 2 maanden zijn.

25. TUSSENTIJDSE BEËINDIGING

25.1 De Bank is gerechtigd de Bemiddelingsovereenkomst (...) met onmiddellijke ingang zonder vergoeding (...) te beëindigen (...) indien:

- de Intermediair niet (meer) beschikt over de (...) vergunningen
- de Intermediair is overleden

Opmerking: zie het commentaar bij art. 4.2.

26. GEVOLGEN BEËINDIGING

Opmerking: zie het commentaar bij art. 4.2

27. WIJZIGINGEN

27. 1 Het is de Bank toegestaan eenzijdig wijzigingen en aanvullingen aan te brengen in de Bemiddelingsovereenkomst (...).

Opmerking: een wijziging van de overeenkomst is alleen geldig als partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen.

28. INSCHAKELING VAN DERDEN

De Bank is bevoegd om bij de uitvoering van de Bemiddelingsovereenkomst (...) gebruik te maken van de diensten van derden.

Opmerking: de Bank moet instaan voor de diensten van deze derden en dient op voorhand kenbaar te maken om welke derden het gaat en bij welke diensten sprake is van inschakelen van derden.

30. BEWIJS

Tegenover de Intermediair strekt een door de Bank getekend uittreksel uit haar administratie tot volledig bewijs, behoudens door de Intermediair geleverd tegenbewijs.

Opmerking: deze bepaling gaat te ver. Van de Intermediair kan niet op voorhand worden gevraagd in voorkomende gevallen tegenbewijzen te leveren voor eventuele administratieve onjuistheden bij BLG. Deze bepaling moet worden geschrapt en is ook niet gebruikelijk in samenwerkingsovereenkomsten.

31. OVERDRACHT

De Bank is te allen tijde gerechtigd om haar rechten en plichten (...) over te dragen aan een derde.

Opmerking: geregeld moet worden dat in een dergelijke situatie de Intermediair altijd het recht heeft – zonder beperkende voorwaarden - de portefeuille naar aan andere partij over te dragen indien de Intermediair dit wenst.

32. AANSPRAKELIJKHEID

De Intermediair vrijwaart de Bank inzake alle aanspraken van derden (...).

Opmerking: de Intermediair is t.a.v. de Bank tot geen enkele vrijwaring gehouden.

AANVULLEND TE REGELEN ZAKEN:

De Intermediair is belast met de incasso, tenzij met BLG schriftelijk anders is overeengekomen.

BLG boekt een deel of het geheel van de portefeuille van de Intermediair niet over naar de portefeuille van een ander Intermediair respectievelijk neemt dit niet in eigen beheer, tenzij de Intermediair hiertoe schriftelijk zijn toestemming heeft verleend.

Als de Intermediair zijn portefeuille aan een derde wil verpanden, deelt de Intermediair de voorgenomen verpanding van de portefeuille te voren, zo mogelijk 14 dagen voordat het pandrecht wordt gevestigd, schriftelijk mee aan BLG.

BEOORDELING AANMELDFORMULIER DEELNAME SKYDOO

Intermediair erkent en accepteert dat er geen aanspraak gemaakt kan worden op een foutieve en continue dienstverlening dan wel enige vorm van schadevergoeding ingeval van fouten in de werking van het Skydoo Platform, in de meest ruime zin des woords.

Opmerking: Intermediair moet er te allen tijde op kunnen rekenen dat de dienstverlening via Skydoo foutloos verloopt en continue beschikbaar is. BLG is verantwoordelijk voor een correcte werking van Skydoo, de adviseur bemiddelaar is verantwoordelijk voor het juiste gebruik ervan (o.a. correct doorgeven van gegevens). Het leveren van een foutloze en continue dienstverlening moet worden gegarandeerd. Schade die (een klant van) de intermediair lijdt als gevolg van aantoonbare tekorten van Skydoo dient door Skydoo vergoed te worden.

Intermediair vrijwaart Skydoo volledig van alle aanspraken van derden, voortvloeiende uit het niet nakoming van deze garantie.

Opmerking: tekstueel klopt deze zin niet. Daarnaast ook dient de zin te worden geschrapt. De intermediair is t.o.v. Skydoo tot geen enkele vrijwaring gehouden. Het is voldoende dat het intermediair verklaart zich te houden aan de regelgeving van de Wbp, overigens is dit al een verplichting die de Wbp de intermediair oplegt. Wederkerig zal Skydoo dit ook dienen te verklaren dat deze zich houdt aan de Wbp.

Indien het intermediair besluit het gebruik van Skydoo te beëindigen (...). Intermediair kan het Skydoo (...) nog wel gebruiken voor het ontvangen van offertes ten aanzien van dossiers die aan Skydoo ter behandeling zijn aangeboden.

Attentiepunt: wij vragen ons of dit ook niet geregeld moet worden voor reeds m.b.v. Skydoo aangegane lopende overeenkomsten.

De intermediair vrijwaart Skydoo tegen eventuele aanspraken van derden terzake (...) t/m Skydoo Platform.

Opmerking: de Intermediair is tot geen enkele vrijwaring gehouden t.o.v. aanspraken van derden tegen Skydoo.

De totale aansprakelijkheid van Skydoo is beperkt tot een vergoeding van directe schade tot maximaal € 2.500,-.

Opmerking: in het geval een klant van de Intermediair aantoonbare schade heeft geleden door een tekortkoming van Skydo, is Skydoo hiervoor aansprakelijk.