

Reactie Adfiz op de Samenwerkingsovereenkomst Allianz

Datum reactie: **Niet bekend**

Beoordeelde versie: **Niet bekend**

Wij wijzen u erop dat wij ons in deze reactie hebben beperkt tot de kernartikelen van de samenwerkingsovereenkomst teneinde efficiënte en constructieve onderhandelingen tussen u en de wederpartij te bevorderen. Alvorens tot ondertekening over te gaan, raden wij u aan de integrale tekst van de overeenkomst kritisch na 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 u zelf ligt.

UITLEG ATTENTIEPUNTEN/OPMERKINGEN

In deze reactie zijn zogenaemde 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.

Bij diverse artikelen treft u ook de reactie van Allianz van 8 november 2013 op het commentaar van Adfiz aan.

2.3 NALEVING WET- EN REGELGEVING

U verleent (...) onherroepelijk machtiging aan Allianz om na te gaan of u over een adequate beroepsaansprakelijkheidsverzekering beschikt (...) en of u bent aangesloten bij het klachteninstituut (...).

Opmerking: het onherroepelijk machtigen van Allianz om aan te tonen dat de Bemiddelaar beschikt over een adequate beroepsaansprakelijkheidsverzekering gaat (te) en aansluiting van een klachteninstituut dat aan de Wft eisen voldoet, gaat te ver. De AFM houdt hier toezicht op. Hierop hoeft de verzekeraar niet toe te zien.

Reactie Allianz: het is niet de bedoeling om controles uit te oefenen die voorbehouden zijn aan de toezichthouder. Echter als aanbieder is er een zelfstandige verplichting om na te gaan of aan de vergunningseisen is voldaan. De controles op vergunningen zelf dient in dit kader frequent plaats te vinden. Met betrekking tot de beroepsaansprakelijkheid zal deze controle met name bij aanvang van het samenwerkingsverband plaatsvinden of in specifieke situaties waarbij de betreffende informatie relevant is.

Adfiz handhaaft haar standpunt, echter laat de eindbeoordeling over aan uzelf.

Als er binnen de bedrijfstak nieuwe afspraken worden gemaakt die van invloed zijn op de relatie tussen u en Allianz, zorgt Allianz er no nodig voor dat deze voor u kenbaar zijn.

Opmerking: in geval van nieuwe afspraken in de bedrijfstak moet gelden dat in geval van strijdigheid van nieuwe afspraken in de bedrijfstak met bepalingen uit deze SWO, de afspraken uit de SWO voorgaan.

Reactie Allianz: voor zover strijdig met de SWO zal worden beoordeeld of aanpassing van de overeenkomst noodzakelijk is. Het kan uiteraard niet zo zijn dat de aanbieder en/of een bemiddelaar de afspraken die in de bedrijfstak gelden niet naleeft (tenzij de afspraken partijen daartoe de vrijheid bieden). Uiteraard zal aanpassing van de overeenkomst altijd in overleg met het intermediair plaatsvinden. In artikel 8.2 staat overigens aangegeven dat bij wijzigingen in wet- en regelgeving in onderling overleg eventuele aanpassingen worden besproken.

Reactie Adfiz: Adfiz wijst op het gevaar dat nieuwe afspraken gevolgen kunnen hebben voor de dienstverlening aan de klant. Als er vergaande afspraken worden gemaakt, kunnen belangrijke bepalingen in de SWO ter zijde worden geschoven. Het is niet in het belang van het intermediair hier op voorhand voor te tekenen. Adfiz handhaaft haar commentaar.

2.11 AUDITS

Allianz behoudt zich het recht voor om een audit uit te voeren op uw portefeuille bij Allianz. (...). Deze audit kan plaatsvinden (met een maximum van 1 keer per jaar) (...). Als een onafhankelijke partij deze audit uitvoert (...). Met betrekking tot de audit dragen Partijen ieder hun eigen kosten.

Opmerking: het gaat te ver als een bijdrage aan de kosten van de audit aan het intermediair worden opgelegd.

Reactie Allianz: de kosten van een eventuele tijdsbesteding van het intermediair blijven voor rekening van het intermediair. Alle andere kosten komen uiteraard voor rekening van Allianz.

Attentiepunt: wij raden u aan op dit punt uw eigen afweging te maken.

3.3 MEDEDELINGEN VAN ALLIANZ AAN KLANTEN

Allianz is (...) bevoegd rechtstreeks in contact te treden met de klant als dit voor de juiste uitvoering van de overeenkomst met de klant nodig is. Wanneer Allianz rechtstreeks contact heeft met een klant zal zij u daarvan in kennis stellen (...).

Opmerking: onduidelijk is in welke gevallen het volgens Allianz nodig is om rechtstreeks contact te hebben met de klant. In principe dienen alle contacten via het intermediair te lopen, de Wft biedt hiervoor de mogelijkheid.

Reactie Allianz: Het betreft hier met name informatie die wordt verstrekt bij prolongaties met betrekking tot aanpassing van voorwaarden, condities en/of wettelijke regelgeving van toepassing zijnde op het product. Er geldt ook vaste jurisprudentie dat een verzekeraar de klant rechtstreeks moet informeren als het gaat om belangrijke mededelingen. Het intermediair ontvangt dan uiteraard een kopie van het bericht. Allianz zal vooraf deze berichtgevingen kenbaar maken aan het intermediair.

Reactie Adfiz: het verstrekken van informatie over prolongaties met betrekking tot aanpassing van voorwaarden (en premies) t.a.v. een product aan de klant is bij uitstek informatie die via het intermediair dient te verlopen, tenzij het intermediair dit anders overeenkomt met Allianz. De informatieplicht (o.a. i.v.m. wet- en regelgeving) mag de aanbieder op grond van de Wft via het intermediair laten verlopen.

4. PROVISIE

Opmerking: provisie-afspraken kunnen duidelijker worden geformuleerd op het punt van de eerbiedigende werking t.a.v. provisieafspraken die vóór 2013 overeengekomen zijn voor producten waarvoor nu provisieverbod geldt. Allianz stelt in het begeleidend schrijven van 1 augustus dat er rekening is gehouden met de eerbiedigende werking bij complexe producten t.a.v. de bestaande provisieregeling. N.b. een goede regeling voor de eerbiedigende werking is niet in de SWO terug te vinden.

Reactie Allianz: voor wat betreft de eerbiedigende werking hebben wij met name aangegeven dat de verzekeringen gesloten voor januari 2013 hieronder vallen. De regeling waarbij deze verzekeringen bij tussentijdse wijzigingen worden aangepast zijn niet opgenomen in de voorwaarden. Hierover informeren wij het intermediair separaat bijv. door nieuwsbrieven. De regeling zal u worden toegezonden.

Reactie Adfiz: de regeling in de Nieuwsbrieven hebben wij niet ontvangen en niet kunnen beoordelen. Wij blijven van mening dat er discussie kan ontstaan of er sprake is van een materiële wijziging, met als gevolg dat de eerbiedigende werking van provisieafspraken kan vervallen. Het is van belang hierop voorhand duidelijkheid en afstemming over te hebben.

4.3 RETOURPROVISIE

Alle voor Allianz met de retourprovisie verband houdende consequenties zijn voor uw rekening. Hieronder vallen de kosten die hieruit voortvloeien, zoals administratieve lasten als gevolg van bijvoorbeeld de door de klant teveel betaalde assurantiebelasting.

Opmerking: Allianz zou vooraf duidelijk moeten maken wat de hoogte hiervan is.

Reactie Allianz: hier kan niet specifiek worden omschreven wat de nominale bedragen zijn, maar het betreft hier uitsluitend de eventuele administratieve kosten voor berekening van de fiscale gevolgen voor de klant. Overigens komen dergelijke verzoeken in de praktijk zelden voor.

Reactie Adfiz: wij raden u aan op dit punt uw eigen afweging te maken.

6. PREMIE-INCASSO

Opmerking: duidelijk zal in de SWO opgenomen moeten worden dat het intermediair recht heeft op premie-incasso, tenzij partijen anders overeenkomen.

Reactie Allianz: het incassorecht is wettelijk vastgelegd. Binnen de (te starten) samenwerking kan onderling worden besproken welke incassowijze toegepast zal worden. De nieuwe SWO laat partijen ook de ruimte om hier afspraken over te maken, voor zover in de toekomst eventuele wet en/of regelgeving hieromtrent niet gaat veranderen.

Reactie Adfiz: wij blijven onverminderd principiële bezwaren houden tegen het feit dat het belangrijke recht van intermediair-incasso niet in deze overeenkomst is opgenomen, waarbij partijen uiteraard anders kunnen overeenkomen.

6.3 OVERNAME PREMIE-INCASSO IN OVERIGE GEVALLEN

Allianz is gerechtigd het premie-incasso in de volgende gevallen over te nemen:

1. Bij een negatief rekening-courantsaldo ouder dan 60 dagen:

Opmerking: een negatief saldo van 60 dagen of ouder kan geen reden zijn om het recht van premie-incasso in te trekken. Hooguit kunnen partijen overeenkomen dat (na bijv. 90 dagen) de verzekeraar het recht heeft rente in rekening te brengen.

Reactie Allianz: dit betreft een artikel uit voorgaande overeenkomsten dat in een uiterst geval kan worden toegepast. Dit hangt met name af van de omstandigheden zoals de ouderdom en hoogte van het RC-saldo. Zoals gezegd zal dit pas in een uiterst geval worden toegepast aangezien hier uiteraard ook administratieve problemen voor eindklanten aan verbonden zijn (bijv. automatische incasso, betalingsafspraken met het intermediair).

Reactie Adfiz: wij handhaven ons commentaar.

Bij overname van het premie-incasso heeft Allianz het recht om de kosten voor het premie-incasso bij u in rekening te brengen.

Reactie Adfiz: op voorhand moet duidelijk zijn hoe hoog deze kosten zijn. Nu is het te open geformuleerd. Verder moet geregeld worden dat bij een tijdige teruggave van een post het in rekening brengen van kosten aan intermediair achterwege blijven.

Reactie Allianz: het is niet mogelijk om hier vaste kosten te vermelden gezien het feit dat deze overeenkomst voor een langere tijd kan gelden. De kosten zijn uiteraard dan conform de kosten die voor maatschappij-incasso gelden (te denken valt hierbij aan kosten voor verzending van de nota's). In de toekomst zullen nieuwe ontwikkelingen een positieve invloed hebben op incassokosten (digitalisering).

Voor wat betreft tijdige teruggave geldt dat die teruggave er niet aan afdoet dat Allianz, in tegenstelling tot de gebruikelijke gang van zaken, de incasso doet. Teruggave doet dus niet al aan de verschuldigheid van deze kosten.

Reactie Adfiz: het zal volgens Adfiz allezins mogelijk moeten zijn om een indicatie van de kosten te geven.

7.2 AFREKENING

Als het rekening-courantoverzicht een debetsaldo aangeeft, bent u verplicht dit saldo uiterlijk 30 dagen na ontvangst van het overzicht aan Allianz te voldoen.

Attentiepunt: de termijn is relatief kort; Adfiz laat het oordeel over aan intermediair.

Reactie Allianz: de 30-dagen termijn staat tevens in vorige overeenkomsten aangegeven. In de praktijk hebben we geen negatieve ervaringen hiermee.

Reactie Adfiz: wij laten het oordeel over aan het intermediair.

7.4 AANSPRAKELIJKHEID BETALINGSVERKEER

Elke partij vrijwaart de andere Partij voor aanspraken van de klant, de verzekerde(n) en/of derden, voor zover deze verband houden met verrichte schade-uitkeringen of andere betalingen van de vrijwarende Partij. (...).

Opmerking: Adfiz wijst elke vrijwaring die op voorhand wordt overeengekomen af.

Reactie Allianz: wederkerig dient in ieder geval vrijwaring plaats te vinden. Er zijn nl. situaties denkbaar dat een partij, als gevolg van een tekortkoming van de andere partij benadeeld kan worden. Een voorbeeld kan een schadeuitkering van Allianz in rekening-courant zijn zodat het intermediair tot uitbetaling kan overgaan. Wordt deze uitkering vervolgens niet aan de klant doorbetaald, dan is de bemiddelaar hiervoor aansprakelijk. Hiervoor dient dus op voorhand vrijwaring te zijn.

Reactie Adfiz: Adfiz wijst erop dat bij geschillen in art. 8.7 een regeling is (afdoende) overeengekomen.

8.1 HERZIENING/AANVULLING OVEREENKOMST

Allianz behoudt zich het recht voor deze overeenkomst na voorafgaande kennisgeving aan te vullen en/of te wijzigen. (...) Indien u weigert met de wijzigingen in te stemmen, heeft Allianz het recht de overeenkomst te beëindigen (...).

Opmerking: deze bepaling over het wijzigen van de samenwerkingsovereenkomst is te eenzijdig vanuit Allianz geformuleerd. Een samenwerkingsovereenkomst is een contract tussen 2 partijen. Deze partijen dienen dan ook gezamenlijk een wijziging van de overeenkomst schriftelijk overeen te komen.

Reactie Allianz: De overeenkomst betreft een standaardovereenkomst die van toepassing is op de samenwerking met al het intermediair. Uiteraard kunnen er ook separate afspraken gemaakt worden die de overeenkomst uitbreiden dan wel beperken en die als addendum bij de overeenkomst worden vastgelegd. Het moet echter wel mogelijk blijven om bijv. vanwege wijziging in regelgeving de uniforme overeenkomst aan te passen. Dit zal uiteraard in overleg gaan met het intermediair.

Reactie Allianz: wijzigingen in regelgeving van dwingend rechterlijke aard werken automatisch door op de samenwerkingsovereenkomst. Echter niet alle wijzigingen in regelgeving behoeft te leiden tot een aanpassing van de overeenkomst. Adfiz handhaaft haar commentaar.

8.3 BEËINDIGING SAMENWERKING

Voor zover partijen hun (...) samenwerking (...) beëindigen (...). (...) In geval van beëindiging van uw bedrijfsvoering, zoals bijvoorbeeld op de in artikel 2.7 genoemde gronden, dient u de portefeuille over te dragen (...). (...) In de tussentijd kan Allianz de portefeuille in beheer geven van een door haar te kiezen ander intermediair.

Opmerking: het intermediair dient een redelijke termijn (bijvoorbeeld 3 maanden) te hebben om zelf de portefeuille over te dragen. Bij overdracht via Allianz dient wel een vergoeding tegen marktwaarde te worden gegeven.

Reactie Allianz: dit hangt sterk af van de omstandigheden. We spreken hier over een beëindiging van de bedrijfsactiviteiten, bijv. het vervallen van een vergunning of faillissement. De AFM speelt hier soms een rol in (bijv. bij verlenen tijdelijke vergunning en ook de curator kan van invloed zijn). Een termijn van 3 maanden zou onder omstandigheden dus te kort of juist te lang kunnen zijn. Overigens trachten wij ook zelf in deze situaties altijd de overdracht van de portefeuille binnen de door u aangegeven periode van 3 maanden af te handelen, vooral in relatie tot het klantbelang. De overdracht van de portefeuille zal niet vanuit Allianz gepaard gaan met een vergoeding tegen marktwaarde. Wij nemen de betreffende portefeuille namelijk niet in. U dient in geval van bedrijfsbeëindiging zelf hiertoe afspraken te maken met een intermediair dat uw portefeuille wil overnemen.

Reactie Adfiz: Adfiz laat het oordeel over aan het intermediair om op dit punt een eigen afweging te maken.

ADDENDUM EXTRANETTEN

8.9 lid 2.

Van de via een Extranet aangevraagd product dient u gedurende de daarvoor geldende wettelijke bewaartermijn alle aanvraagformulieren, medische verklaringen en soortgelijke documenten in uw administratie te bewaren in originele dan wel digitale vorm.

Lid 5.

Als de looptijd van dit addendum wordt beëindigd, draagt u er zorg voor dat alle documenten die op basis van dit addendum door u in originele dan wel digitale vorm zijn geadministreerd, ter beschikking komen c.q. blijven van Allianz.

Opmerking: Allianz legt in dit artikel de bewaarplicht en onrechte bij het intermediair. Het intermediair is niet gehouden om belangrijke documenten te bewaren. De bewaarplicht moet bij de aanbieder liggen, deze is immers de contractspartij van de klant. Los hiervan is het wel aan te bevelen dat het intermediair belangrijke documenten ook zelf bewaard. Overigens : het bewaren van gezondheidsverklaringen door het intermediair is niet toegestaan zonder duidelijke instemming van de verzekerde (privacy bijzondere gegevens).

Reactie Allianz: de bewaarplicht is zoals ook in voorgaande overeenkomsten ingeregeld vanwege het gebruik van extranetten en de efficiency in het administratieve proces bij intermediair en aanbieder. Het intermediair kan bepaalde brondocumenten (bijv. royement- of mutatieverzoeken) in het klantdossier archiveren. Aanvragen voor particuliere verzekeringen gesloten via AllianzNet behoeven overigens niet bewaard te worden.

Reactie Adfiz: Adfiz handhaaft haar commentaar dat het intermediair niet gehouden kan worden belangrijke juridische documenten te bewaren ten behoeve van de aanbieder.

8.11 AANSPRAKELIJKHEID

U vrijwaart Allianz voor aanspraken en van derden die hieruit voortkomen.

Opmerking: een vrijwaring dient niet op voorhand te worden overeengekomen. Adfiz wijst erop dat Allianz gebonden is aan de uitkomst van de applicatie, tenzij een foutieve uitkomst is veroorzaakt door aantoonbaar opzettelijk verkeerd gebruik door het intermediair.

Reactie Allianz: uw gedachte begrijpen wij, toch is de vrijwaring geen overbodige zinsnede. De uitsluiting van de aansprakelijkheid kan niet tegen derden worden ingeroepen, omdat deze berust op een tussen Allianz en het intermediair gemaakte afspraak. Om te voorkomen dat Allianz in procedures betrokken raakt voor schade die het gevolg is van onjuist gebruik van het Extranet door het intermediair, is het redelijk dat het intermediair Allianz daarvoor vrijwaart. Beperking tot opzettelijk verkeerd gebruik is ons inziens niet correct. Extranet is een instrument en daarmee afhankelijk van de input van de gebruiker. Als bij die input fouten worden gemaakt, ligt dat niet aan het instrument en komen die fouten niet voor rekening van de aanbieder. Fouten die wel aan het instrument liggen, komen uiteraard voor rekening van Allianz. Enige uitzondering daarop is als de uitkomst zo duidelijk foutief

was, dat elke redelijke en vakbekwame intermediair had moeten weten dat de uitkomst niet bruikbaar was. Als het intermediair dan toch de uitkomst gebruikt, is een vrijwaring eveneens redelijk.

Reactie Adfiz: Adfiz laat het oordeel over aan het intermediair om op dit punt een eigen afweging te maken.

ADDENDUM BIJ DE SAMENWERKINGSOVEREENKOMST (INKOMENSVERZEKERINGEN)

1.2

Alle contacten, die verband houden met de inkomensverzekeringen, zullen uitsluitend verlopen via Allianz Inkomensverzekeringen.

Reactie Adfiz: aan te nemen is dat hier niet de klantcontacten worden bedoeld.

Reactie Allianz: Dit zijn inderdaad geen klantcontacten. Deze verlopen zoals te doen gebruikelijk via het intermediair.

1.3

In afwijking van hetgeen in de samenwerkingsovereenkomst is bepaald, zal Allianz inkomensverzekeringen (...) voor de maatschappij-incasso zorgdragen.

Reactie Adfiz: Adfiz is van mening dat ook voor inkomensverzekeringen het intermediair recht dient te hebben op premie-incasso.