

Reactie Adfiz op de Samenwerkingsovereenkomst Nationale Nederlanden

Datum reactie: **15 november 2011**

Beoordeelde versie:

**Versie 3.0 en
1087-40.1109**

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 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.

NIEUWE STRATEGIE NATIONALE-NEDERLANDEN

Nationale-Nederlanden heeft begin oktober 2011 haar plannen bekendgemaakt om voortaan onder één naam alle distributiekanaalen te bedienen, zowel het onafhankelijk intermediair als direct met eigen adviseurs en via internet. NN benadrukt daarbij een intermediaire organisatie te zijn en te blijven, maar blijkt tevens zeer vastberaden het intermediair voortaan via het directe kanaal met NN-producten te beconcurreren.

Adfiz vindt de keuze van NN om alle verkoopactiviteiten onder één en hetzelfde label te stallen echter verwarrend voor de consument en zakelijk verkeerd. NN is van oudsher een A-merk en heeft deze status mede bereikt door exclusief zaken te doen met het onafhankelijke intermediair.

Voor berichtgeving over de nieuwe strategie van NN is te vinden via: <http://www.adfiz.nl/extranet/adfiz-persberichten/nationale-nederlanden-kiest-voor-directe-concurrentie-met-intermediair/>

<http://www.adfiz.nl/extranet/adfiz-nieuws/nieuwe-strategie-nationale-nederlanden/>

OVERLEG ADFIZ-NATIONALE-NEDERLANDEN

In aanloop naar de bekendmaking zijn er vele contacten geweest tussen Adfiz en NN. Dit zijn van het begin tot het eind kritische maar constructieve gesprekken geweest. NN heeft steeds benadrukt een intermediaire organisatie te zijn en te blijven, maar bleek tevens vastberaden in haar nieuwe strategie.

In de gesprekken die daarna volgden heeft Adfiz zich sterk gemaakt om de belangen van het intermediair via de samenwerkingsovereenkomst (swo) en gedragsregels zo goed mogelijk te waarborgen.

Adfiz-reactie

Op de volgende pagina's van dit document treft u achtereenvolgens aan:

- de reactie van Adfiz op de samenwerkingsovereenkomst
- de reactie van Adfiz op de Gedragsregels Klantbenadering
- een schematisch overzicht van het bepaalde in de Gedragsregels Klantbenadering.

SAMENWERKINGSOVEREENKOMST VERSIE 3.0 EN 1087-40.1109

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.

Vooraf

NN heeft veel overgenomen uit de model-swo van Adfiz. Door de integratie van de verschillende bedieningsconcepten en de verschillende financiële producten is de samenwerkingsovereenkomst lang uitgevallen.

ARTIKEL 2.12 VOORWAARDELIJKE SAMENWERKING GEDURENDE EERSTE DRIE JAREN OPMERKING

De samenwerking met Nationale-Nederlanden is – wat haar betreft – gedurende de eerste drie jaren voorwaardelijk waarbij beide partijen de samenwerking met onmiddellijke ingang kunnen opzeggen (zie ook bij de toelichting bij art. 22.1).

In dat geval zullen partijen in onderling overleg bepalen op welke wijze de belangenbehartiging van de relaties van Bemiddelaar gecontinueerd zal worden. Indien er geen overeenstemming binnen een termijn van twee maanden is bereikt zal de portefeuille door NN in eigen beheer worden genomen.

Met de nieuwe samenwerkingsovereenkomst is overigens geen sprake van een (nieuwe) voorwaardelijke samenwerking, tenzij die op grond van de oude overeenkomst reeds voorwaardelijk was (indien de samenwerking dus nog geen drie jaar heeft geduurd).

Adfiz is van mening dat een voorwaardelijke samenwerking niet past in het huidige tijdsgewricht, met name gelet op tussentijdse opzegmogelijkheid met onmiddellijke ingang en de gevolgen die daar aan vast zitten.

Dit laat onverlet dat een nieuwe samenwerking bij nader inzien niet succesvol kan zijn. Het voert echter te ver om een speciaal voorwaardelijke samenwerkingsregime te introduceren.

ARTIKEL 8.2 CONTROLEBEVOEGHEID NATIONALE-NEDERLANDEN OP PROCEDURE VAN IDENTIFICATIE

Opmerking: NN heeft op grond van deze bepaling het recht te (doen) controleren of de bemiddelaar de procedure van identificatie juist hanteert en aanwijzingen te geven ten aanzien van de wijze waarop de identificatie van klanten wordt uitgevoerd.

Adfiz is geen voorstander van controlebevoegdheden van de aanbieder bij de bemiddelaar. Bemiddelaars staan onder toezicht van bij wet aangewezen toezichthouders waarvan de AFM de belangrijkste is.

ARTIKEL 11.9 AANSPRAKELIJKHEID VERKEERD GEBRUIK SOFTWARE

Opmerking: deze aansprakelijkheidsbepaling gaat verder dan de bepaling die in het Adfiz-model is opgenomen. Ook indien bemiddelaar de software in strijd met de door NN gegeven instructies heeft gebruikt is bemiddelaar aansprakelijk.

ARTIKEL 13.2 EENZIJDIGE WIJZIGING SAMENWERKINGSOVEREENKOMST

Opmerking: op grond van deze bepaling kan de samenwerkingsovereenkomst eenzijdig worden gewijzigd voor zover die wijzigingen zijn gebaseerd op onder meer rechtspraak of gedocumenteerde standpunten van toezichthouders. Omdat (de gevolgen van) gerechtelijke uitspraken soms voor meerdere uitleg vatbaar zijn gaat deze eenzijdige aanpassingsbevoegdheid te ver.

ARTIKEL 13.3 OPZEGTERMIJN 3 MAANDEN

Attentiepunt: de samenwerkingsovereenkomst kan met een opzegtermijn van drie maanden zonder vermelding van gronden door beide partijen worden opgezegd (zie ook bij de toelichting bij art. 22.1).

ARTIKEL 13.4 OPZEGGING WEGENS DRINGENDE REDEN

Attentiepunt: opzegging wegens dringende reden kan met onmiddellijke ingang. Dringende redenen zijn onder meer:

- *intrekking vergunning;*
- *volharding in het niet nakomen van de overeenkomst (wanprestatie);*
- *fraude;*
- *surseance van betaling, faillissement, schuldsanering, etc.*

ARTIKEL 13.6 INNAME PORTEFEUILLE BIJ OPZEGGING WEGENS DRINGENDE REDEN

Attentiepunt: bij beëindiging door NN wegens dringende reden kan NN eveneens overgaan tot inname van de portefeuille. Partijen dienen bij beëindiging wegens dringende reden in onderling overleg te streven naar een oplossing ten aanzien van de bestaande portefeuille die recht doet aan de belangen van alle betrokken partijen (zie artikel 13.8).

ARTIKEL 19.1 VERVANGING VAN VOORAFGAANDE OVEREENKOMSTEN

Attentiepunt: deze overeenkomst vervangt per datum van ondertekening alle voorafgaande overeenkomsten die tussen NN en de bemiddelaar zijn gesloten. Eventuele (aanvullende) bijzondere afspraken vervallen daarmee ook. Indien u die afspraken wenst voort te zetten zult u die (opnieuw) moeten laten vastleggen.

B. Bijlage aanvullende bepalingen verzekeringen en hypotheek bij NN Leven en NN Schade

ARTIKEL 22.1 AFKOOP PROVISIERECHTEN

Opmerking: bij beëindiging van de voorwaardelijke samenwerking (art. 2.12) is NN bevoegd de aanspraak op beloning af te kopen. De afkoopwaarde wordt vermeld in de Bijlage afkoop portefeuillerechten en is

- *Voor levensverzekeringen eenmaal de jaarlijkse provisie;*
- *Voor hypotheek eenmaal de jaarlijkse provisie;*
- *Voor schadeverzekeringen anderhalf maal de jaarlijkse provisie;*
- *Voor arbeidsongeschiktheidsverzekeringen tweemaal het bedrag van de jaarlijkse provisie.*

Een en ander conform de overige bepalingen van de Bijlage afkoop portefeuillerechten.

Adfiz is van mening dat de marktwaarde zou moeten gelden bij afkoop van provisierechten.

ARTIKEL 23.1 DIRECTE BENADERING

Opmerking: NN zal verzekeringsnemers niet direct benaderen tenzij dit redelijkerwijs nodig is in het belang van verzekeringnemer, of de zorgplicht die NN in acht dient te nemen of indien NN wettelijk verplicht is de verzekeringnemer direct te benaderen. Naar onze mening geeft dit artikel een te ruime bevoegdheid aan NN om de klant rechtstreeks te benaderen. Naar onze mening dient er alleen rechtstreeks benaderd te worden door NN indien dit op grond van een wettelijke verplichting gebeurt.

ARTIKEL 24.2 IDENTIFICATIE KLANT BIJ HYPOTHEKEN

Opmerking: NN heeft op grond van deze bepaling het recht te (doen) controleren of de bemiddelaar de procedure van identificatie juist hanteert en aanwijzingen te geven ten aanzien van de wijze waarop de identificatie van klanten wordt uitgevoerd.

Adfiz is geen voorstander van controlebevoegdheden van de aanbieder bij de bemiddelaar. Bemiddelaars staan onder toezicht van bij wet aangewezen toezichthouders waarvan de AFM de belangrijkste is.

C. Bijlage Aanvullende bepalingen bancaire producten bij NN Bank.

ARTIKEL 33 ATTENTIEPUNT

Volgens dit artikel heeft NN het recht rekeninghouders van bancaire producten rechtstreeks te benaderen inzake de afgesloten bancaire producten.

Rechtstreekse benadering door NN voor nieuwe producten of aanpassing van bestaande producten mag ook bij rekeninghouders van bancaire producten die niet via een bemiddelaar zijn afgenomen. NN zal klanten niet benaderen voor producten die al via de bemiddelaar zijn afgesloten.

ARTIKEL 34.2 IDENTIFICATIE KLANT BIJ HYPOTHEKEN

Opmerking: NN heeft op grond van deze bepaling het recht te (doen) controleren of de bemiddelaar de procedure van identificatie juist hanteert en aanwijzingen te geven ten aanzien van de wijze waarop de identificatie van klanten wordt uitgevoerd.

Adfiz is geen voorstander van controlebevoegdheden van de aanbieder bij de bemiddelaar. Bemiddelaars staan onder toezicht van bij wet aangewezen toezichthouders waarvan de AFM de belangrijkste is.

ARTIKEL 42

Opmerking: in geval van beëindiging op grond van artikel 2.12 (beëindiging met onmiddellijke ingang van de voorwaardelijke samenwerking) 13.3 (regulier beëindiging met opzegtermijn van 3 maanden) of 13.4 (opzegging op grond van dringende reden) komt het recht op Beloning met ingang van het moment van beëindiging te vervallen. Dit druist in tegen de voorwaarden die Adfiz heeft opgenomen in haar model samenwerkingsovereenkomst. In geval van reguliere beëindiging dient naar onze mening de portefeuille gefixeerd te worden en dient de bemiddelaar betrokken te blijven bij het assisteren bij het beheer en uitvoering van de reeds gesloten overeenkomsten. Provisierechten dienen daarbij te worden gerespecteerd.

Einde van de samenwerkingsovereenkomst dient niet direct te leiden tot het verval van recht op provisie. Weliswaar biedt NN een periode om de portefeuille over te dragen aan een andere bemiddelaar; deze bepaling gaat te ver, mede gelet op de nieuwe strategie van Nationale-Nederlanden.

ONDERTEKENINGSBLAD

Overweging

Op het ondertekenblad staan een aantal overwegingen weergegeven. In de laatste overweging wordt onder meer overwogen dat de taak van de bemiddelaar onder meer bestaat uit “het in voorkomende gevallen het verlenen van nazorg.”

Adfiz is van mening dat het juist is om aan te sluiten bij de wettelijk definitie van bemiddelen.

De laatste overweging zou dan ook moeten worden vervangen door: het in voorkomende gevallen “assisteren bij het beheer en de uitvoering van een overeenkomst inzake een financieel product.”

GEDRAGSREGELS KLANTBENADERING NATIONALE-NEDERLANDEN 2011 VERSIE 1

Vervanging Protocol directe benadering

Nationale-Nederlanden had zich geconformeerd aan het Protocol Directe Benadering uit 2001 van de toenmalige NVA. Dit protocol bevatte regels met als algemeen uitgangspunt dat klanten in beginsel via de bemiddelaar door Nationale-Nederlanden worden benaderd.

Door de gewijzigde strategie zag Nationale-Nederlanden zich genoodzaakt om zich niet langer te conformeren aan het Protocol Directe Benadering. Ter vervanging hiervan heeft Nationale-Nederlanden Gedragsregels Klantbenadering Nationale-Nederlanden 2011 opgesteld. In de Gedragsregels wordt per product(soort) en per kanaal (via het onafhankelijk intermediair, rechtstreeks of via internet) beschreven hoe de klant wordt benaderd.

EENZIJDIGE WIJZIGINGSMOELIJKHEID

Deze Gedragsregels zijn eenzijdig door Nationale-Nederlanden te wijzigen. Er is wel in bepaald dat bij eventuele aanpassing van de Gedragsregels de dialoog met de markt en branchepartijen zal worden gezocht.

Adfiz heeft er in de overleggen met NN steeds op aangedrongen de gedragsregels ook op te nemen in de samenwerkingsovereenkomst. Tenslotte zijn dit afspraken over hoe er samengewerkt wordt. Adfiz is van mening dat NN op die wijze zou aangeven volkomen integere bedoelingen te hebben wanneer het gaat om afspraken ten aanzien van benadering van de klant. NN was hier niet toe bereid. Het argument om dit niet

te doen, is dat aanpassing van de gedragsregels een aanpassing van de samenwerkingsovereenkomst betekent. De gedragsregels zijn eenzijdig door NN te wijzigen en een samenwerkingsovereenkomst niet.

BEZWAREN GEDRAGSREGELS

De grootste bezwaren tegen de Gedragsregels zijn volgens Adfiz terug te vinden bij internet-producten (door bemiddelaar gesloten directe producten).

Voor deze directe producten die door de bemiddelaar worden gesloten: -. is geen mogelijkheid tot provisie; -. vindt productgerelateerde informatie in alle gevallen rechtstreeks door NN plaats; -. doet NN in alle gevallen zelf het premie-incasso.

Deze beperkingen dwingen financiële dienstverleners tot aanpassing van de bedrijfsvoering om de rol als adviseur goed te kunnen uitoefenen.

Op de volgende twee pagina's treft u een schematisch overzicht van de gedragsregels.

Dit overzicht is niet bedoeld om uitputtend de Gedragsregels te beschrijven, maar is bedoeld als overzicht op hoofdlijnen.

Verzekeringen					
Onderwerp	Klant	Va-only	Va én rechtstreeks	Rechtstreeks only	Direct product via bemiddelaar
Productgerelateerde informatie		Via bemiddelaar (tenzij wettelijke verplichting of toestemming bemiddelaar).	Voor producten die via bemiddelaar lopen: via bemiddelaar (tenzij wettelijke verplichting of toestemming bemiddelaar). Voor producten rechtstreeks: rechtstreeks door NN.	Door NN.	Door NN.
Commerciële informatie		Via bemiddelaar, tenzij toestemming van bemiddelaar.	Door NN rechtstreeks, maar niet voor producten die via bemiddelaar zijn afgesloten.	Door NN.	Indien va-only, met een door bemiddelaar gesloten direct product geen commerciële informatie. Indien va en rechtstreeks: Door NN rechtstreeks, maar niet voor producten die via bemiddelaar zijn afgesloten.
Provisie?		Ja, tenzij provisieschuif op nihil.	Voor producten die via bemiddelaar lopen: Ja, tenzij provisieschuif op nihil.	N.v.t.	Nee.
Portefeuillerecht of Klantbescherming		Portefeuillerecht.	Portefeuillerecht voor producten via bemiddelaar.	N.v.t.	Klantbescherming: NN zal klanten niet commercieel benaderen voor producten die via bemiddelaar lopen.
Premie-incasso		Door bemiddelaar, tenzij afgesproken Maatschappij-incasso. Altijd Maatschappij-incasso bij: - Levensverzekeringen; - Collectieve verzekeringen; - Nieuwe producten die geïntroduceerd worden met maatschappij-incasso.	Voor producten via bemiddelaar: Door bemiddelaar, tenzij afgesproken Maatschappij-incasso. Altijd Maatschappij-incasso bij: - Levensverzekeringen; - Collectieve verzekeringen; - Nieuwe producten die geïntroduceerd worden met maatschappij-incasso.	Door NN.	Door NN.
Beheer bestaande producten		Via bemiddelaar of – op verzoek van klant – rechtstreeks door NN.	Voor producten die via bemiddelaar lopen: Via bemiddelaar of – op verzoek van klant – rechtstreeks door NN. Voor producten rechtstreeks: rechtstreeks door NN.	Door NN.	Indien de vraag van klant adviesgevoelig is of een productmutatie betreft, wordt verwezen naar de bemiddelaar. Overige vragen/verzoeken handelt NN rechtstreeks af.
Klant neemt contact op met NN over bestaand product		Indien de vraag van klant adviesgevoelig is of een productmutatie betreft, wordt verwezen naar de bemiddelaar. Overige vragen/verzoeken kan handelt NN rechtstreeks afhandelen. Wens klant is leidend.	Indien de vraag van klant betrekking heeft op een product via bemiddelaar én adviesgevoelig is of een productmutatie betreft, wordt verwezen naar de bemiddelaar. Overige vragen/verzoeken kan NN rechtstreeks afhandelen. Wens klant is leidend.	Door NN.	Indien de vraag van klant adviesgevoelig is of een productmutatie betreft, wordt verwezen naar de bemiddelaar. Overige vragen/verzoeken kan NN rechtstreeks afhandelen. Wens klant is leidend.
Klant neemt contact op met NN over nieuw product		NN verwijst in eerste instantie altijd door naar bemiddelaar. Indien klant volhardt in rechtstreeks afsluiten, dan sluit NN rechtstreeks. Maar uitsluitend voor dat nieuwe product. Niet voor de bestaande producten.	Klant wordt keuze voorgehouden: via bemiddelaar of rechtstreeks. Als klant rechtstreeks kiest, dan uitsluitend rechtstreeks voor dat nieuwe product. Niet voor bestaande producten.	Door NN.	NN verwijst in eerste instantie altijd door naar bemiddelaar. Indien klant volhardt in rechtstreeks afsluiten, dan sluit NN rechtstreeks. Maar uitsluitend voor dat nieuwe product. Niet voor de bestaande producten.

Bancaire Producten				
Klant	Va-only	Va én rechtstreeks	Rechtstreeks only	Direct product via bemiddelaar
Onderwerp				
Productgerelateerde informatie	Rechtstreeks door NN aan rekeninghouder. Niet automatisch kopie aan bemiddelaar. Bemiddelaar ontvangt bericht van aanvragen, productwijzigingen e.d.	Voor producten die via bemiddelaar lopen: Rechtstreeks door NN aan rekeninghouder. Niet automatisch kopie aan bemiddelaar. Bemiddelaar ontvangt bericht van aanvragen, productwijzigingen e.d. Voor producten rechtstreeks: rechtstreeks door NN.	Door NN.	Rechtstreeks door NN aan rekeninghouder. Niet automatisch kopie aan bemiddelaar. Bemiddelaar ontvangt bericht van aanvragen, productwijzigingen e.d.
Commerciële informatie	Via bemiddelaar (met uitsluiting van NN), tenzij toestemming van bemiddelaar.	Door NN rechtstreeks, maar niet voor producten die via bemiddelaar zijn afgesloten.	Door NN.	Indien va-only, met een door bemiddelaar gesloten direct product geen commerciële informatie. Indien va en rechtstreeks: Door NN rechtstreeks, maar niet voor producten die via bemiddelaar zijn afgesloten.
Provisie?	Nee, maar een provisie-afpraak behoort tot de mogelijkheden.	Voor producten die via bemiddelaar lopen: Nee, maar een provisie-afpraak behoort tot de mogelijkheden.	N.v.t.	Nee.
Portefeüllerecht of Klantbescherming	Klantbescherming: NN zal rekeninghouder er niet toe bewegen ter zake van een via de bemiddelaar afgesloten product over te sluiten naar een andere bemiddelaar of eigen adviseur.	Voor producten via bemiddelaar: Klantbescherming: NN zal rekeninghouder er niet toe bewegen ter zake van een via de bemiddelaar afgesloten product over te sluiten naar een andere bemiddelaar of eigen adviseur.	N.v.t.	Klantbescherming: NN zal rekeninghouder er niet toe bewegen ter zake van een via de bemiddelaar afgesloten product over te sluiten naar een andere bemiddelaar of eigen adviseur.
Premie-incasso	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Beheer bestaande producten	Via bemiddelaar of – op verzoek van klant – rechtstreeks.	Voor producten die via bemiddelaar lopen: Via bemiddelaar of – op verzoek van klant – rechtstreeks product. Voor producten rechtstreeks: rechtstreeks.	Door NN.	Via bemiddelaar of – op verzoek van klant – rechtstreeks.
Klant neemt contact op met NN over bestaand product	Indien de vraag van klant adviesgevoelig is of een productmutatie betreft, wordt verwezen naar de bemiddelaar. Overige vragen/verzoeken handelt NN rechtstreeks af.	Indien de vraag van klant betrekking heeft op een product via bemiddelaar én adviesgevoelig is of een productmutatie betreft, wordt verwezen naar de bemiddelaar. Overige vragen/verzoeken handelt NN rechtstreeks af.	Door NN.	Indien de vraag van klant adviesgevoelig is of een productmutatie betreft, wordt verwezen naar de bemiddelaar. Overige vragen/verzoeken handelt NN rechtstreeks af.
Klant neemt contact op met NN over nieuw product	NN verwijst in eerste instantie altijd door naar bemiddelaar. Indien klant volhardt in rechtstreeks afsluiten, dan sluit NN rechtstreeks. Maar uitsluitend voor dat nieuwe product. Niet voor de bestaande producten.	Klant wordt keuze voorgehouden: via bemiddelaar of rechtstreeks. Als klant rechtstreeks kiest, dan uitsluitend rechtstreeks voor dat nieuwe product. Niet voor bestaande producten.	Door NN rechtstreeks.	NN verwijst in eerste instantie altijd door naar bemiddelaar. Indien klant volhardt in rechtstreeks afsluiten, dan sluit NN rechtstreeks. Maar uitsluitend voor dat nieuwe product. Niet voor de bestaande producten.