

Reactie Adfiz op de Samenwerkingsovereenkomst Voogd & Voogd

Datum reactie:

14 november
2018

Beoordeelde versie:

2018-05-17

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 door' te nemen. We hebben deze samenwerkingsovereenkomst (mede) beoordeeld aan de hand van het Refertemodel voor Samenwerkingsovereenkomst. Dit is een model voor een samenwerkingsovereenkomst dat in 2015 overeengekomen is tussen Adfiz, de OvFD en het Verbond van Verzekeraars. 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.

Art. 1 Rechtsverhouding

5. (...) Aanvullende en/of afwijkende afspraken welke Schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen blijven onverminderd van kracht.

Attentiepunt: wij maken u attent op deze belangrijke passage ten aanzien van eerder overeengekomen schriftelijk afspraken.

Art. 4 Uw Backoffice

1. Informatie op Uw Backoffice is voor intern gebruik, Bemiddelaar kan hier geen rechten aan ontlelen.

Opmerking: wij vragen u op dit punt uw eigen afweging te maken. Het lijkt ons dat 'Uw Backoffice' wel informatie staat waaraan rechten ontleend moeten kunnen worden (nl: wijzigingen t.a.v. provisie, zie art. 6 , art 19).

Toelichting Voogd & Voogd: deze bepaling ziet toe op het deel van de informatie op 'Uw BackOffice' dat alleen voor intern gebruik is bedoeld. Dat wil zeggen alleen ter informatie voor de bemiddelaar. In geval van twijfel kan bemiddelaar altijd met Voogd & Voogd contact opnemen. Een uitzondering op deze bepaling is bijvoorbeeld de in Uw BackOffice getoonde polisbladen van lopende verzekeringen. Deze informatie is vanzelfsprekend wel voor extern gebruik.

Opmerking: deze toelichting neemt onze bezwaren niet weg. Immers op grond van art. 6 en art. 19 kan V & V via een BackOffice mededeling de samenwerkingsovereenkomst en de provisieregeling eenzijdig aan passen.

Art. 5 Kosten

1. Voogd brengt aan Bemiddelaar (...) kosten in rekening (...).

Opmerking: verwezen wordt naar bijlage 1. Art. 3 van de Bijlage regelt dat bij het terugsturen van onbetaalde posten 2,50 per incasso bij de Bemiddelaar in rekening wordt gebracht als de GA de incasso uitvoert. Deze kosten dient GA op de klant te verhalen en niet op de Bemiddelaar.

Toelichting Voogd & Voogd: deze incassokosten zijn alleen voor de zelf incasserende bemiddelaar bedoeld, niet voor de bemiddelaar die gebruik maakt van maatschappij-incasso.

Opmerking: we handhaven ons bezwaar. In alle gevallen dienen incassokosten bij de klant in rekening te worden gebracht.

- 5.2 Voogd informeert Bemiddelaar schriftelijk indien zij de kosten voor haar dienstverlening anders dan vermeld in lid 2, wijzigt.

Opmerking: hier is sprake van een eenzijdige wijzigingsmogelijkheid. Overeengekomen kosten dienen alleen gewijzigd te kunnen worden met wederzijds goedvinden.

Toelichting Voogd & Voogd: is op grond van artikel 5 lid 2 gerechtigd eenzijdig de kosten te verhogen conform de consumentenprijsindex. Een dergelijke bepaling is geenszins ongebruikelijk in overeenkomsten. In artikel 5 lid 3 is de situatie beschreven dat Voogd & Voogd de kosten wijzigt anders dan op basis van de consumentenprijsindex, in dit geval brengt Voogd & Voogd bemiddelaar 'Schriftelijk' op de hoogte van de wijziging.

Op grond van artikel 6 lid 3 heeft bemiddelaar gedurende een periode 30 kalenderdagen de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen een dergelijke wijziging. Partijen kunnen vervolgens de overeenkomst beëindigen indien bemiddelaar bezwaar maakt tegen de wijziging, de overeenkomst blijft dan tot de beëindigingsdatum ongewijzigd van kracht. Hierbij zij opgemerkt dat Voogd & Voogd en de bemiddelaars beiden een structureel hoogwaardige samenwerking nastreven en uit dien hoofde altijd in gesprek gaan, waarbij de ervaring leert dat men elkaar eigenlijk altijd weet te vinden.

Attentiepunt: wij vragen u uw eigen afweging te maken.

Art. 6 Wijzigen samenwerking

1. De overeenkomst kan door Voogd eenzijdig worden aangepast indien:
 - b. de aanpassingen noodzakelijk zijn op basis van wet- en/of andere toepasselijke regelgeving; en/of
 - c. de aanpassingen een noodzakelijk gevolg zijn van wijzigingen door verzekeraars, welke GA (...) dient door te voeren
2. Van wijzigingen van en/of aanvullingen op de Overeenkomst (...) zal de Bemiddelaar Schriftelijk op de hoogte gebracht worden. (...) gemeld worden op Uw backoffice.
3. (...) wijzigingen van en/of aanvullingen op de Overeenkomst gaan in per (...) vermelde datum, tenzij Bemiddelaar binnen 30 dagen (...) Schriftelijk aangeeft hiermee niet akkoord te gaan, in welke geval Partijen gebruik kunnen maken van de (...) opzegmogelijkheid.

4. Wijzigingen van en/of aanvullingen op deze Overeenkomst binden Partijen (...) indien deze schriftelijk zijn vastgelegd of op Uw Backoffice zijn vermeld.

Opmerking: geregeld moet zijn dat beide partijen (VKG en Bemiddelaar) de mogelijkheid moeten hebben om wijzigingsvoorstellen te doen. In principe tekenen beide partijen voor akkoord bij het doorvoeren van een tussen partijen overeengekomen wijziging. Indien een van de partijen wijzigingen voorstelt, ontvangt de andere partij minimaal twee, maar bij voorkeur drie maanden van te voren een exemplaar van de te wijzigen of aan te vullen samenwerkingsvoorwaarden. Gedurende deze periode hebben partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te beëindigen (m.u.v. wijzigingen die voortvloeien uit wet- of regelgeving of uitspraken van rechterlijke instanties c.q. Kifid).

Toelichting Voogd & Voogd: voorafgaand aan een wijziging of aanvulling, zoals vermeld in artikel 6 lid 2, zal bemiddelaar tijdig geïnformeerd worden. Indien bemiddelaar niet akkoord is met de aanpassing heeft hij 30 dagen de tijd om bezwaar aan te tekenen. Mochten partijen er niet uitkomen dan kunnen beide partijen voor zichzelf bepalen of de overeenkomst opgezegd dient te worden. In geval van opzegging blijven, tot de einddatum, de oude bepalingen van toepassing. Iedere partij kan dan zijn belang afwegen. 30 dagen is naar onze mening een alleszins redelijke termijn. Vanuit praktische redenen is het echter niet werkbaar om van elke Bemiddelaar afzonderlijk expliciete toestemming te verkrijgen alvorens wij een wijziging kunnen doorvoeren, derhalve kiezen wij voor de hiervoor beschreven werkwijze.

Opmerking: wij handhaven ons bezwaar ten aanzien van een eenzijdige wijzigingsmogelijkheid. Een overeenkomst komt tot stand door aanbod en aanvaarding tussen partijen. Een wijziging door een van de partijen dient in alle gevallen schriftelijk te worden overeengekomen.

4. Wijzigingen van en/of aanvullingen op deze Overeenkomst binden uitsluitend Partijen indien deze (...) of op uw Backoffice zijn vermeld.

Opmerking: het lijkt erop dat door het plaatsen van wijzigingen of aanvullingen op de Backoffice de Overeenkomst eenzijdig kan worden gewijzigd.

Toelichting Voogd & Voogd: dit is inderdaad het geval voor de in artikel 6 lid 1 vermelde wijzigingen. Voor aanpassingen zoals vermeld in artikel 6 lid 2 is dit nadrukkelijk niet het geval. Het doel van deze bepaling is om te voorkomen dat partijen zijn gebonden aan aanpassingen die uitsluitend mondeling zijn overeengekomen.

Opmerking: wij handhaven ons bezwaar.

5. Gevolmachtigde is gerechtigd indien er sprake is van een ongunstige ontwikkeling van de schadelast in de portefeuille van de Bemiddelaar, met onmiddellijke ingang de acceptatie van nieuwe verzekeringen stop te zetten.

Attentiepunt: wij vragen u op dit punt uw eigen afweging te maken. De huidige formulering lijkt te kort door de bocht. Voorstelbaar is dat eerst overleg plaatsvindt.

Toelichting Voogd & Voogd: wanneer Voogd & Voogd voor het eerst tot de conclusie komt dat de schaderesultaten van een bemiddelaar slecht zijn, treden wij in overleg met bemiddelaar en zullen wij hem

informerend over de slechte resultaten. Vervolgens wordt bemiddelaar in de gelegenheid gesteld om zijn resultaten te verbeteren. Wanneer het resultaat van bemiddelaar naar verloop van tijd niet verbetert en het niet waarschijnlijk is dat de resultaten binnen afzienbare termijn verbeteren, kan Voogd & Voogd de acceptatie van nieuwe verzekeringen stopzetten op grond van deze bepaling.

Art. 7 Looptijd en beëindiging overeenkomst

2. Elke partij is bevoegd de Overeenkomst op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste 6 maanden, (...)

Opmerking: de termijn van 6 maanden dient te worden vervangen door (minimaal) 2 maanden.

Toelichting: deze opzegtermijn is gelijk gebleven ten opzichte van de vorige overeenkomst en heeft bij uitrol van de vorige overeenkomst niet tot bezwaren van Adfiz of aangesloten bemiddelaars geleid. Daarnaast biedt een opzegtermijn van 6 maanden de bemiddelaar de mogelijkheid om zijn portefeuille tijdig onder te brengen bij een andere partij. Dit speelt met name ook als de samenwerking door Voogd & Voogd wordt beëindigd. In de praktijk blijkt het dan soms lastig om de portefeuille op korte termijn elders onder te brengen. Wij menen dat met deze opzegtermijn recht wordt gedaan aan de belangen van beide partijen, zoals u ook voorstaat. Overigens zij hier opgemerkt dat voorafgaand altijd overleg plaatsvindt.

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

3. (...) elke Partij is bevoegd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang Schriftelijk te beëindigen indien:
 - d. de andere partij fraude gedooft, pleegt (...)

Opmerking: toe te voegen 'aantoonbaar' fraude gedooft, pleegt..

Toelichting Voogd & Voogd: het spreekt voor zich dat fraude 'aantoonbaar' moet zijn en dat enkel een 'vermoeden' van fraude onvoldoende is om een beroep te doen op artikel 7 lid 3 sub d. De door Adfiz voorgestelde toevoeging biedt naar onze mening geen meerwaarde voor bemiddelaar.

Opmerking: wij achten toevoeging 'aantoonbaar' onverminderd van belang en vragen u uw eigen afweging te maken.

4. Voorts is Voogd bevoegd de Overeenkomst met onmiddellijke schriftelijke ingang te beëindigen indien:
 - b. één of meerdere verzekeraars te kennen geven met (de persoon van) de Bemiddelaar geen zaken te willen doen.

Opmerking: een bericht van 1 verzekeraar dient niet een einde te maken aan de samenwerkingsovereenkomst; de samenwerking via Voogd met deze ene partij kan worden gestaakt.

Toelichting Voogd & Voogd: In theorie kan het bezwaar van 1 verzekeraar voldoende zijn om de samenwerking met de bemiddelaar te beëindigen, indien en voor zover de gronden van het bezwaar dermate ernstig zijn dat

een verdere samenwerking niet van Voogd & Voogd verlangd kan worden. Hierbij kan gedacht worden aan fraude door bemiddelaar.

Wanneer Voogd & Voogd een mededeling ontvangt van een dergelijk bezwaar, wordt door middel van een door bemiddelaar afgegeven machtiging informatie ingewonnen bij de betreffende verzekeraar. Afhankelijk van de door verzekeraar versterkte informatie met betrekking tot de reden van het bezwaar wordt besloten of slechts de resultaten van die ene verzekeraar niet worden weergegeven, of dat de melding aanleiding is om de samenwerking met bemiddelaar volledig te beëindigen.

Het moge duidelijk zijn dat het ook in belang van Voogd & Voogd is om een duurzame goede samenwerking met bemiddelaar te onderhouden. Dus ook hier vindt afstemming en overleg plaats.

Opmerking: wij handhaven ons bezwaar. Opzegging van de overeenkomst op grond van (aantoonbare) fraude is al geregeld in lid 2d van dit artikel. Het artikel geeft nog ruimte voor andere redenen om de overeenkomst op te zeggen: nl. in het geval 1 verzekeraar geen zaken meer wil doen.

Art. 8 Gevolgen beëindiging Overeenkomst

1. GA is gerechtigd om na de opzeggingsdatum de bevoegdheden van de Bemiddelaar (...) met betrekking tot (...) het doorgeven van wijzigingen (deels) in te trekken.
2. (...) dient de totale portefeuille van de Bemiddelaar te worden overgedragen of wordt overgevoerd (...).
3. (...) Bemiddelaar dient GA tijdig, docht uiterlijk binnen drie maanden na (...) de opzegging (...) te voorzien van de voor de overdracht benodigde informatie.
4. (...) na beëindiging van de Overeenkomst houdt Bemiddelaar geen administratief agentschap bij GA.

Opmerking: in geval van opzegging dient de portefeuille naar de stand van zaken op de beëindigingsdatum te worden gefixeerd. De Bemiddelaar blijft op de portefeuille betrokken als adviseur/bemiddelaar. Op de samenwerking blijven de relevante bepalingen uit de overeenkomst van toepassing. De Bemiddelaar behoudt het recht om wijzigingen door te geven op verzoeken van klanten. Voogd neemt geen nieuwe aanvragen meer in behandeling. Conform het Refertemodel SWO art. 24.

Toelichting Voogd & Voogd: Wanneer de overeenkomst door bemiddelaar of Voogd & Voogd wordt beëindigd, behoudt bemiddelaar geen administratief agentschap. Het gevolg hiervan is dat de samenwerking tussen partijen volledig eindigt, bemiddelaar dient daartoe de tot zijn portefeuille behorende en bij Voogd & Voogd geadministreerde verzekeringen over te voeren naar een andere partij.

Voogd & Voogd acht het wenselijk om deze regeling te behouden, omdat beëindiging van de overeenkomst, door welke partij dan ook, erin moet resulteren dat de samenwerking tussen partijen daadwerkelijk volledig eindigt. Daarnaast zijn wij van mening dat in het kader van de dienstverlening van bemiddelaar en niet in de laatste plaats het klantbelang het wenselijk is dat de verzekeringen worden overgevoerd naar een partij waarmee bemiddelaar wel een duurzame relatie heeft of kan opbouwen.

Voorts merken wij op dat deze bepaling geen inbreuk is op het portefeuillerecht. Bemiddelaar is namelijk vrij om, met inachtneming van de daarvoor gestelde termijnen, de verzekeringen over te voeren naar een andere partij, waarbij bemiddelaar vanzelfsprekend het portefeuillerecht behoudt.

Opmerking: wij handhaven ons bezwaar. Wij blijven van mening dat het beperkt bemiddelaarschap van belang is. Dit laat onverlet dat de bemiddelaar er bij beëindiging ervoor zal willen / kunnen kiezen om de portefeuille over te sluiten.

Art. 12 Dienstverlening Gevolmachtigde

2. Het is GA toegestaan steekproefsgewijs inzage te vragen in bescheiden met betrekking tot aanvragen, polissen en schades. Deze informatie dient op eerste verzoek van Gevolmachtigde door Bemiddelaar worden verstrekt.
3. Het is GA in voorkomende gevallen toegestaan, indien nodig, contact op te nemen met de Klant.

Opmerking: deze artikelen zijn te verstrekend. De Bemiddelaar is zelfstandig verantwoordelijk voor de eigen dienstverlening. De AFM houdt hier toezicht op.

Toegevoegd dient te worden dat GA de klantdata niet commercieel kan gebruiken voor het aanbieden van nieuwe producten dan wel het doen van voorstellen tot wijzigingen van bestaande producten.

Toelichting Voogd & Voogd: deze bepaling beoogt nadrukkelijk niet om contact op te nemen met de klant voor het aanbieden van nieuwe of het wijzigen van bestaande verzekeringsproducten zonder toestemming van de bemiddelaar. Met de woorden 'indien nodig' doelt Voogd & Voogd uitsluitend op situaties waarbij het op grond van wet- en regelgeving, gerechtelijke procedures, verzoeken van verzekeraars, jurisprudentie en/of de uitvoering van de overeenkomst nodig is om contact met de klant op te nemen.

Zo nemen wij bijvoorbeeld in het kader van afwikkelen van een schade, in overleg met de bemiddelaar, rechtstreeks contact op met de klant, als de klant niet reageert op verzoeken bemiddelaar. Dit wordt overigens door bemiddelaars zeer op prijs gesteld.

Opmerking: wij handhaven ons bezwaar aangezien dit artikel te open is geformuleerd en anders geïnterpreteerd kan worden. Wij vragen u op dit punt uw eigen afweging te maken.

Art. 15 Aanstelling Bemiddelaar

2. Bemiddelaar wordt gekoppeld aan het bestand van bemiddelaars, dat wordt beheerd door een door verzekeraars en NVGA aangewezen derde partij.

Attentiepunt: wij raden u aan u hierover desgewenst te laten informeren.

Toelichting Voogd & Voogd: Op basis van de volmachtovereenkomst met verzekeraars is Voogd & Voogd verplicht om de aangesloten bemiddelaars te koppelen aan het bestand van Volmachtbeheer (de 'aangewezen derde partij'). Deze branche brede werkwijze bestaat al jaren en zou bemiddelaars al bekend moeten zijn. Deze werkwijze is ook opgenomen in de VSV welke als standaard dient voor de samenwerking tussen Gevolmachtigd agent en volmachtgever en door Verbond en NVGA is geaccordeerd.

Art. 16 Pandrecht

Indien Bemiddelaar (..) portefeuille wil verpanden, deelt de Bemiddelaar de voorgenomen verpanding minimaal 14 kalenderdagen voordat het pandrecht wordt gevestigd Schriftelijk mee aan GA.

Opmerking: toegevoegd dient te worden deelt Bemiddelaar 'te voren bij voorkeur' 14 kalenderdagen (...) mee aan GA. Deze bepaling dient op gelijke wijze te gelden wanneer de Bemiddelaar verantwoordelijk is voor het incasseren van de premies.

Toelichting Voogd & Voogd: Voogd & Voogd wenst de termijn van 14 kalenderdagen in stand te houden. Bij 'voorkeur' is dermate vaag dat dit alleen tot discussies leidt.

Opmerking: wij handhaven ons commentaar.

Art 17 Rekening-courant

Opmerking: in geval van intermediair-incasso dienen de bepalingen (Bijlage Refertemodel art. 15) te gelden voor een zorgvuldig incasso-traject en zuivere rekening-courantverhoudingen.

Toelichting Voogd & Voogd: de bepalingen met betrekking tot de incasso van de premie door bemiddelaar en de rekening-courantverhouding zijn gebaseerd op de bepalingen uit de vorige overeenkomst van Voogd & Voogd. Deze bepalingen hebben in het verleden nimmer tot discussie of geschillen met zelf-incasserende bemiddelaars geleid. Voogd & Voogd meent, dat de bepalingen zoals opgenomen in de overeenkomst eveneens een zorgvuldig incasso-traject en zuivere rekening-courantverhoudingen borgen.

Opmerking: wij vragen u uw eigen afweging te maken ten aanzien van de termijn van (die korter is dan het geregeld is in het Refertemodel) om premies af te dragen en de termijn t.a.v. het betwisten van het af te dragen saldo c.q. het terug kunnen geven van niet incasseerbaar gebleken kosten.

Art 18 Premie-incasso

Attentiepunt: In dit artikel is eenzijdig het uitgangspunt dat de GA de premies incasseert. Het artikel dient te kunnen worden gewijzigd waarbij rekening wordt gehouden met het wettelijk recht en met de mogelijkheid om intermediair-incasso overeen te komen voor producten onder het provisieverbod. We begrijpen dat deze mogelijkheid er is.

Toelichting Voogd & Voogd: **voorafgaand** aan de samenwerking komen partijen overeen welke partij de premie gaat incasseren. Afhankelijk van de uitkomst hiervan ontvangt bemiddelaar van onze overeenkomst de versie 'incasso Gevolmachtigde' of 'Incasso Bemiddelaar'. In de versie 'incasso Gevolmachtigde' is vermeld dat partijen zijn overeengekomen dat Voogd & Voogd de premie incasseert, in de versie 'Incasso Bemiddelaar' is vermeld dat partijen zijn overeengekomen dat bemiddelaar de premie incasseert.

Attentiepunt: wij vragen u uw eigen afweging te maken.

Art 19 Provisie en directe beloning

4. De in het vorige lid bedoelde wijzigingen zijn, (bedoeld is aanpassing van de provisie) is pas vanaf de eerstvolgende contractsvervaldatum van toepassing op: (...)

Opmerking: een overeengekomen wijziging van de provisie dient uitsluitend te gelden voor nieuwe overeenkomsten en verhogingen op bestaande overeenkomsten (conform Refertemodel SWO).

Toelichting Voogd & Voogd: voor wat betreft de beloningsafspraken sluit Voogd & Voogd aan bij de van toepassing zijnde provisieregeling van de desbetreffende verzekeraar, zoals verwoord in artikel 19 lid 1 van de overeenkomst. Voogd & Voogd ontvangt provisie van de verzekeraar. De bemiddelaar ontvangt vervolgens een vast percentage, zoals opgenomen in de overeenkomst, van deze door de verzekeraar betaalde provisie. De verwijzing naar het refertemodel snijdt ons inziens geen hout, nu niet iedere verzekeraar op de in het refertemodel geschetste wijze de provisie aanpast. Deze bepaling van het refertemodel kan dus niet integraal op een serviceprovider zoals Voogd & Voogd worden toegepast.

Opmerking: wij handhaven ons commentaar. Het Refertemodel is ook opgesteld met het oog op het aangaan van overeenkomsten met een serviceprovider. Het model is geconsulteerd in de markt en is opgesteld in samenspraak met de OvFD (organisatie serviceproviders).

Art 20 Intermediairwijziging

Opmerking: van belang is toe te voegen dat voordat de wijziging wordt geëffectueerd GA een bericht stuurt naar de oude bemiddelaar, waarbij deze gedurende een x-aantal werkdagen (x is bijvoorbeeld 5) de gelegenheid heeft om al dan niet contact te leggen met de klant (conform Refertemodel SWO).

Eveneens is van belang toe te voegen: GA maakt bij de overvoer aan de nieuwe Bemiddelaar de hoogte van de provisie, evenals het terugboekrisico, daar waar dit nog het geval is, bekend die van toepassing is op het over te dragen product.

Toelichting Voogd & Voogd: artikel 16.3 van het refertemodel is bewust niet overgenomen. Voogd & Voogd is van mening dat indien een klant ervoor kiest om rechtstreeks (al dan niet met tussenkomst van de overnemende bemiddelaar) bij Voogd & Voogd aan te geven dat hij wil wisselen van bemiddelaar, het niet aan

Voogd & Voogd is om in die relatie klant - bemiddelaar te treden. Kennelijk wil de klant dit zelf niet aan zijn huidige bemiddelaar mededelen, dan is het ons inziens niet correct dit wel te doen.

De hoogte van de provisie is voor bemiddelaar inzichtelijk in 'Uw Backoffice'. Het eventuele terugboekrisico wordt niet standaard door ons medegedeeld, bemiddelaar is bekend met deze werkwijze. In het geval dat bemiddelaar op de hoogte gebracht wil worden van het eventuele terugboekrisico kan hij contact opnemen met Voogd & Voogd.

Opmerking: wij handhaven ons commentaar en vragen uw eigen afweging te maken.

Art 21 Productinformatie

1. Gevolmachtigde streeft ernaar dat de productinformatie (...) actueel en adequaat is.

Opmerking: geregeld dient te zijn dat de GA ervoor zorgt dat de productinformatie actueel en adequaat is (conform Refertemodel art. 22).

Opmerking: nog toe te voegen: in geval GA de aanbieder de voorwaarden of tarieven van een nieuw te sluiten financieel product of een al door de klant aangeschaft product wijzigt, meldt de GA de aanbieder dit aan de Bemiddelaar (bijvoorbeeld via het extranet) bij het tonen van de productinformatie.

Opmerking: nog toe te voegen: GA zorgt ervoor dat alle wijzigingen van een financieel product op een eenvoudige manier duidelijk herkenbaar worden weergegeven.

Toelichting Voogd & Voogd: Voogd & Voogd informeert de bemiddelaar via 'Uw Backoffice' wanneer de voorwaarden van een product, ten aanzien waarvan Voogd & Voogd optreedt als gevolmachtigd, wijzigt. Voogd & Voogd is hierbij echter wel afhankelijk van de informatie die de verzekeraar ter beschikking stelt, aangezien het in de meeste gevallen producten van de verzekeraar betreft.

De nieuwste voorwaarden en tarieven van een nieuw te sluiten verzekering zijn voor bemiddelaar inzichtelijk in de afsluitmodules van Voogd & Voogd, die bemiddelaar gebruikt om de premie te berekenen en verzekeringen af te sluiten.

Ten aanzien van de opmerking inzake het weergeven van de wijzigingen merken wij op dat als wij een relevant verschillenoverzicht van de maatschappij ontvangen, wij deze beschikbaar stellen aan bemiddelaar.

Opmerking: wij handhaven ons commentaar en vragen u op dit punt uw eigen afweging te maken.

Art 27 Overdracht en overvoer portefeuille

A. Overdracht portefeuille

1. Indien Bemiddelaar haar portefeuille (...) wenst over te dragen (...) dient dit minimaal drie maanden voor de overdrachtsdatum Schriftelijk aan Gevolmachtigde te worden meegedeeld.

Opmerking: drie maanden dient te worden vervangen door 'zo mogelijk minimaal drie maanden'.

Attentiepunt: wij raden u aan bij dit artikel uw eigen afweging te maken.

Toelichting Voogd & Voogd: de termijn van drie maanden is bewust gekozen zodat Voogd & Voogd de portefeuille tijdig kan overboeken naar de portefeuille van de verkrijgende bemiddelaar. De formulering is bewust gekozen zodat er geen onduidelijkheid kan zijn over de termijn en Voogd & Voogd de portefeuille tijdig kan overboeken

Het zij opgemerkt dat overleg altijd tot de mogelijkheden behoort als de termijn korter is dan drie maanden, we streven ernaar om ook in deze gevallen de portefeuille tijdig over te boeken naar de portefeuille van de verkrijgende bemiddelaar.

B. Overvoer portefeuille naar een andere gevolmachtigd agent

9. GA zal 6 maanden nadat hij van Bemiddelaar (...) met de overvoer starten (...).

Opmerking: partijen zullen een kortere termijn moeten kunnen overeenkomen.

Toelichting Voogd & Voogd: deze termijn is bewust gekozen om er zorg voor te dragen dat tijdig gestart kan worden met de overvoer van de portefeuille naar de verkrijgende partij.

Opmerking: we vinden het van belang dat een kortere termijn overeengekomen kan worden voor specifieke gevallen waarin dit noodzakelijk mocht.

Art 28

Opmerking: toe te voegen dat in de genoemde situaties de Bemiddelaar de gelegenheid krijgt zelf binnen een periode van 3 maanden de portefeuille over te dragen naar een andere Bemiddelaar waartegen VKG geen gegronde bezwaren heeft. Verder dient geregeld te worden dat indien partijen het niet eens zijn over de vergoeding gezamenlijk besloten kan worden een deskundige in te schakelen.

Art 29 Dienstverlening V&VS

Opmerking: aan dit artikel dienen afspraken toegevoegd te worden over offerteprogrammatuur en aansprakelijkheid (op het punt van een correcte werking en gebondenheid aan de uitkomst en de aansprakelijkheid bij onjuist gebruik conform art. 3 Refertemodel).

Toelichting Voogd & Voogd: Voogd & Voogd is van mening dat de afspraken inzake offertes en de offerteprogrammatuur voldoende duidelijk zijn verwoord in artikel 23 en 29.

Opmerking: wij handhaven ons bezwaar.

Art 30 Algemene voorwaarden V&VS

Attentiepoint: wij raden u aan deze Voorwaarden door te nemen en uw eigen afwegingen te maken ten aanzien van de inhoud van de ICT Voorwaarden.

Opmerking: deze voorwaarden zijn nog niet in lijn gebracht met de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Art 26 verwijst naar regelgeving die niet meer van kracht is. Op een enkel punt zijn de afspraken niet in lijn met de Verwerkersovereenkomst Voogd & Voogd (o.a. ten aanzien van Rechten van Betrokkenen/kosten).

Toelichting Voogd & Voogd : de bepalingen zoals vastgelegd in de verwerkersovereenkomst hebben specifiek betrekking op afspraken inzake de bescherming van persoonsgegevens, zoals de rechten van betrokkenen. Uit hoofde van artikel 1 lid 7 van de verwerkersovereenkomst prevaleren afspraken uit de verwerkersovereenkomst boven de bepalingen zoals vastgelegd in de algemene voorwaarden.

Opmerking: het document ICT Voorwaarden is te algemeen en te omvangrijk om door te nemen (17 pagina's). Aan te raden is een op de dienstverlening V & VS afgestemd document op te stellen en daarin de relevante afspraken op te nemen. Met daarbij de nadruk op eenvoud en beknoptheid en schrappen van overbodige passages (ter illustratie opleidingen etc).

Toelichting Voogd & Voogd: wij werken samen met meer dan 2000 bemiddelaars, deze bemiddelaars nemen verschillende diensten af. Deze algemene voorwaarde hebben betrekking op alle diensten die wij aanbieden, het spreekt voor zich dat alleen de bepalingen die betrekking hebben op de afgenomen diensten voor bemiddelaar gelden.

Voogd & Voogd is van mening dat individuele bemiddelaars zelf prima een onderscheid kunnen maken tussen bepalingen die wel en niet voor hem gelden afhankelijk van de afgenomen diensten. Daarnaast betreft dit algemene voorwaarden die branche breed door ICT-dienstverleners worden gebruikt.

Opmerking: wij handhaven ons bezwaar.

2. Voogd is gerechtigd de (...) de Voorwaarden eenzijdig aan te passen.

Opmerking: het wijzigen van overeengekomen voorwaarden zal tussen partijen overeengekomen moeten worden.

Toelichting Voogd & Voogd: de Nederland ICT Voorwaarden wordt, als gevolg van nieuwe ontwikkelingen in de branche, door Nederland ICT (belangbehartiger van de Nederlandse ICT-sector) om de zoveel jaar vernieuwd. Om te voorkomen dat partijen samenwerken op basis van een verouderde versie van de Nederland ICT Voorwaarden dient Voogd de nieuwe voorwaarden van toepassing te verklaren op de samenwerking..

Vanzelfsprekend zal Voogd & Voogd bemiddelaar tijdig informeren indien deze Voorwaarden worden aangepast, zodat bemiddelaar kennis kan nemen van deze Voorwaarden voordat ze van toepassing verklaard worden.

Opmerking: wij handhaven ons commentaar.

Art 31

4. V&VS kan de (hoogte) van de Servicebijdrage wijzigen. Bemiddelaar ontvangt (...) tijdig via Uw Backoffice bericht hierover.

Opmerking: een wijziging van de hoogte van de Servicebijdrage dient tussen partijen overeengekomen te worden.

Toelichting Voogd & Voogd: dit betreft de kosten die in rekening worden gebracht bij verzekeringnemers voor de dienstverlening van V&VS, dit betreft nadrukkelijk niet de servicekosten die in rekening worden gebracht bij bemiddelaar. Het in rekening brengen van de servicebijdrage is een afspraak tussen V&VS en verzekeringnemers, toestemming van bemiddelaar om de hoogte van de servicebijdrage aan te passen is derhalve niet nodig. Daarnaast zou dit praktisch ook onuitvoerbaar zijn.

Vanzelfsprekend zullen wij, zoals vermeld in artikel 31 lid 4, bemiddelaar voorafgaand aan een wijziging informeren.

Attentiepunt vanuit adviseurs/bemiddelaars wordt de 'klacht' kenbaar gemaakt dat klanten denken dat deze servicebijdrage (gewijzigde term) uitbetaald wordt aan de adviseur/bemiddelaar. De term lijkt soms verwarrend. Poliskosten zou een betere duiding zijn. Wij vragen u uw eigen afweging op dit punt te maken.

Bijlage 1 Kosten

Art. 3 Indien Bemiddelaar onbetaalde posten terugstuurt, worden aan Bemiddelaar door GA incassokosten ten bedrage van 2,50 per incasso in rekening gebracht (...)

Opmerking: Zie eerder onder art. 5.

Uniforme vermelding kosten verzekeren

Opmerking: deze kosten worden in rekening gebracht bij de klant, onduidelijk is hoe hoog deze kosten zijn. De naamgeving wekt verwarring. De klant kan denken dat het mogelijk kosten zijn voor de service van de Bemiddelaar. Beter is te spreken over poliskosten.

Aanvullende opmerkingen:

Van belang is aanvullend een aantal belangrijke zaken overeen te komen die deel uit maken van het Refertemodel SWO; o.a. (maar niet uitsluitend):

- Offerteprogrammatuur en aansprakelijkheid
- Afspreken commercieel gebruik klantgegevens

- Productwijzigingen
- Bepalingen proces Premie-incasso en rekening-courant.

Kleurcodering SWO (uitgangspunt Refertemodel SWO)

		Kleur	Artikel	Toelichting
1.	Rechtsverhouding	Groen	1, 2, 14	
2.	Productinformatie	Oranje	22, 23	Niet geregeld is dat <u>ervoor wordt gezorgd</u> dat de productinformatie op elk moment actueel en adequaat is. Hier wordt naar <u>gestreefd</u> . Indien voorwaarden of tarieven worden gewijzigd wordt dit niet gemeld bij het tonen van de productinformatie.
3.	Offerteprogrammatuur en aansprakelijkheid	Oranje	23	Niet geregeld is dat: - Voogd & Voogd verantwoordelijk is voor een correcte werking van de offerteprogrammatuur en gebonden is aan de uitkomst, tenzij: a. een redelijk handelende adviseur/bemiddelaar wist of had kunnen weten dat deze uitkomst niet correct was b. de adviseur/bemiddelaar de offerteprogrammatuur opzettelijk verkeerd heeft gebruikt, aangepast of anderszins oneigenlijk heeft gebruikt. c. de adviseur/bemiddelaar verantwoordelijk is voor het juiste gebruik van de offerteprogrammatuur en dat Voogd & Voogd de adviseur/bemiddelaar ervoor zorgt dat deze eenvoudig kan controleren of hij de juiste en de meest actuele versie gebruikt.
4.	Wijze van beloning	Rood	19	Bezwaarlijk is dat de overeengekomen beloning eenzijdig gewijzigd kan worden (per contractvervaldatum).
5.	Leveren offerte	Oranje	23, 29	Niet geregeld is dat ook Voogd & Voogd

				verantwoordelijk is (net als de Bemiddelaar) voor de juistheid en volledigheid van de benodigde en verstrekte gegevens. Niet is geregeld dat Voogd & Voogd verantwoordelijk is voor een correcte werking van de offerteprogrammatuur en gebonden is aan de uitkomst, tenzij een redelijk handelende Bemiddelaar wist of had kunnen weten dat de uitkomst niet correct was. Of de Bemiddelaar de programmatuur opzettelijk verkeerd heeft gebruikt, aangepast of oneigenlijk heeft gebruikt.
6.	Dekkingsbevoegdheid	Groen	26	
7.	Transparantie aanvraagproces	Oranje	23	Niet is geregeld dat Voogd & Voogd transparant is ten aanzien van de benodigde gegevens.
8.	Communicatie uitkomst acceptatieproces	Rood		Niet geregeld.
9.	Afspraken commercieel gebruik klantgegevens	Rood		Niet geregeld.
10.	Informatieverstrekking lopende overeenkomst	Oranje	11	Niet geregeld is dat informatie kan worden gegeven over de stand van zaken van een product als de Bemiddelaar hierom vraagt. Niet geregeld is dat een machtigingsverzoek zal worden geëerbiedigd.
11.	Productwijzigingen	Rood		Niet geregeld.
12.	Mutaties	Rood		Niet geregeld.
13.	Schade/uitkering	Groen	25	
14.	Afwikkelen uitkering	Rood		Niet geregeld.
15a.	Premie-incasso/intermediair-incasso	Groen	17, 18	
15b.	Bepalingen intermediair-incasso en rekening-courant.	Oranje	17	De termijn om premies af te dragen is korter dan de termijn in het Refertemodel. Niet is geregeld dat uitsluitend wettelijke rente kan worden berekend over een saldo <u>onbetwist</u> is.
16.	Wijziging adviseur	Oranje	20	Niet is geregeld dat alvorens een intermediair-wijziging wordt geëffectueerd, de oude Bemiddelaar een X-

				aantal werkdagen de gelegenheid heeft om contact te leggen met de klant.
17.	Execution only	Groen	11.4	
18.	Inname portefeuille	Oranje	28	Niet is geregeld dat partijen een deskundige kunnen inschakelen bij onenigheid over de hoogte van de afkoopsom.
19.	Ketenverantwoordelijkheid	Groen	11, 12	
20.	Pandrecht	Oranje	16	Voor verpanding moet een melding zo mogelijk 14 dagen voorafgaand aan de verpanding voldoende zijn.
21.	Onderhoud looptijd overeenkomst	Oranje	11	
22.	Wijziging rechtsvorm	Groen	9	
23.	Wijzigen samenwerkingsovereenkomst	Rood	6	De overeenkomst kan eenzijdig door Voogd & Voogd worden aangepast; o.a. als een noodzakelijk gevolg van wijzigingen door verzekeraars. Wijzigingen binden Partijen als ze op Uw Backoffice zijn vermeld.
24.	Beëindigen samenwerkingsovereenkomst	Oranje	7, 8	Niet geregeld is het beperkt bemiddelaarschap bij beëindigen van de overeenkomst. Opzegtermijn van 6 maanden is (te) lang.
25.	Protocol faillissement	Rood		Niet geregeld.
26.	Herstelkostenregeling provisieverbod	Groen	21	
27.	Identificatie en verificatie cliënten	Groen	24	
28.	Toepasselijk recht / geschillen	Groen	10	