

Reactie Adfiz op de Samenwerkingsovereenkomst Aegon

Datum reactie: **02062023**

Beoordeelde versie: **Versie mei 2023**

We hebben deze samenwerkingsovereenkomst (mede) beoordeeld aan de hand van het Refertemodel voor Samenwerkingsovereenkomst en het addendum hierop. Dit is een model voor een samenwerkingsovereenkomst dat is overeengekomen 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.

6. Productinformatie

Opmerking: toe te voegen:

6.2 Aegon dient aan Bemiddelaar de volgende informatie te verstrekken (...):

d. relevante productinformatie (...) en kosten ([ook de impliciete kosten](#)) van het product (...)

6.6 Indien Aegon een wijziging aanbrengt in een Product, zal Aegon de Bemiddelaar hierover tijdig, juist en adequaat informeren door de nieuwe productinformatie te verstrekken (...). Aegon verstrekt een korte en duidelijke toelichting over de gewijzigde onderdelen en waarom de wijziging plaatsvindt.

Opmerking toe te voegen: [Aegon zal de bemiddelaar een vergelijkend overzicht ter beschikking stellen waaruit duidelijk blijkt welke onderdelen uit de polisvoorwaarden worden gewijzigd en welke niet.](#)

7. Aanvragen en doorgeven van wijzigingen en schades

7.2 De Bemiddelaar verstrekt aan Aegon desgevraagd en na voorafgaande toelichting een afschrift van relevante gegevens over aanvraag of wijziging

Opmerking: [deze artikel is te verstrekkend. De bemiddelaar kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor het verstrekken van gegevens voor het behoud van Aegons rechten tegenover de Klant \(bemiddelaar heeft geen bewaarplicht/bewijsplicht van klantgegevens richting een verzekeraar\).](#)

[Klantgegevens die de bemiddelaar bij de aanvraag verstrekt conform art. 7.1 , moeten voldoende zijn voor Aegon.](#)

14. Communicatie met de klant

14.1 Aegon communiceert rechtstreeks met Klanten over de door hen bij Aegon afgesloten Producten, onder gelijktijdig informeren van de Bemiddelaar, behalve in de in art. 4:21 voorgeschreven gevallen waarin Bemiddelaar rechtstreeks met Klanten communiceert.

Opmerking: op grond van art. 4:21 Wft dient de informatievoorziening aan de klant te verlopen via de bemiddelaar, tenzij aanbieder en bemiddelaar dit anders overeenkomen. Dit betekent dat de communicatie met de Klant via de Bemiddelaar verloopt tenzij partijen de (schriftelijk) anders overeenkomen of de aanbieder verplicht is op grond van wet- en regelgeving de Klant rechtstreeks te informeren. Het bovenstaande artikel lijkt iets anders te stellen: er zijn in Wft 4:21 geen specifieke gevallen genoemd waarin Bemiddelaar rechtstreeks met Klanten communiceert. Uitgangspunt van Wft 4:21 is dat de Bemiddelaar rechtstreeks met de Klant communiceert.

15. Premie-incasso

Opmerking: het traject van premie-incasso en de rekening-courantverhouding dient in overeenstemming te worden gebracht met de bijlage van het Refertemodel.

20 Duur en beëindiging van de overeenkomst

20.3 Partijen kunnen de Samenwerkingsovereenkomst (...) opzeggen met (...) een opzegtermijn van ten minste één maand.

Attentiepunt: 1 maand te vervangen door: 2 maanden.

Opmerking: 20.4 d. toe te voegen: door de Bemiddelaar gepleegde aantoonbare fraude.

Opmerking 20.7 toe te voegen: Aegon zal bij de inname van de Portefeuille de Bemiddelaar schriftelijk een voorstel doen voor een vergoeding waarop de Bemiddelaar binnen vier weken moet reageren. Deze vergoeding wordt bepaald door de waarde die in redelijkheid aan de portefeuille kan worden toegerekend bij verkoop ervan. In het geval partijen geen overeenstemming bereiken over de hoogte van de vergoeding, kunnen partijen besluiten gezamenlijk een deskundige in te schakelen om de hoogte van de vergoeding vast te stellen. Partijen kunnen eisen stellen aan deze deskundige.

23. Wijziging van de Samenwerkingsovereenkomst

Aegon kan de Samenwerkingsovereenkomst (...) wijzigen. (...) Als Bemiddelaar zich niet kan verenigen met de wijziging, kan hij binnen twee maanden na de kennisgeving bezwaar aantekenen.

Opmerking: dit artikel is alleszins bezwaarlijk.

Een samenwerkingsovereenkomst is een overeenkomst die door aanbod en aanvaarding tussen partijen tot stand dient te komen. Dit betekent dat de overeenkomst ook niet eenzijdig door een van de partijen gewijzigd kan worden. Een eenzijdige wijzigingsbepaling in een samenwerkingsovereenkomst komt nagenoeg niet meer voor. Dit artikel dient gewijzigd te worden (conform het Refertemodel):

23.1 Partijen hebben het recht voorstellen tot wijziging van de samenwerkingsovereenkomst te doen.

23.2 In principe tekenen beide partijen voor akkoord. Partijen streven ernaar om dit in onderling overleg op de meest efficiënte wijze te doen.

- 23.3 Indien een van de partijen wijzigingen voorstelt, ontvangt de andere partij minimaal 2 maanden voorafgaand aan de ingangsdatum een exemplaar van de gewijzigde of aangevulde samenwerkingsvoorwaarden.
- 23.4 Gedurende deze periode hebben partijen het recht om de samenwerkingsovereenkomst op het moment van de voorgestelde beëindigingsdatum schriftelijk te beëindigen (met uitzondering van die situaties waarin wijzigingen voortvloeien uit wet- en of regelgeving of de uitleg daarvan in uitspraken van rechterlijke instanties, de Geschillencommissie en uitspraken van de Commissie van Beroep van het Kifid.

(...) De wijzigingsprocedure voor Provisieregelingen is in deze regelingen zelf opgenomen.

Attentiepunt: wij raden u aan goede kennis te nemen van de provisieregelingen op dit punt. Wij hebben de provisieregelingen niet kunnen beoordelen. In art. 8.3 staat dat een aanpassing van de provisieregeling uitsluitend op nieuwe door tussenkomst van de Bemiddelaar gesloten overeenkomsten van toepassing kan zijn. We wijzen erop dat een aanpassing van de hoogte van de provisie overeengekomen moet worden (zie ook zin 1 van art. 23: met uitzondering van de provisieregelingen).

Kleurcodering SWO (uitgangspunt Refertemodel SWO).

		Kleur	Artikel	Toelichting
1	Rechtsverhouding	Groen	2,3, 9 en 10.8	
2	Productinformatie	Oranje	6	Toe te voegen: (ook impliciete) kosten. Toe te voegen: Aegon zal de Bemiddelaar een vergelijkend overzicht ter beschikking stellen waaruit duidelijk blijkt welke onderdelen uit de polisvoorwaarden worden gewijzigd en welke niet.
3	Offerteprogrammatuur en aansprakelijkheid	Groen	13.1 – 13.8	
4	Wijze van beloning	Groen	8	
5	Leveren offerte	Oranje	5	Er ontbreken nog de volgende belangrijke en gebruikelijke bepalingen: - Aegon mag de door de ene bemiddelaar verstrekte gegevens niet gebruiken voor het leveren van de offerte aan de andere bemiddelaar tenzij met uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de bemiddelaar. - Aegon geeft duidelijk aan of de offerte vrijblijvend is of een

				geldigheidsduur heeft tot aan een bepaalde datum. Met toevoeging hiervan wordt de kleurcode Groen.
6	Dekkingsbevoegdheid	n.v.t.	Aegon geeft geen <u>voorlopige</u> dekkingsbevoegdheid, wel regelt art. 16 dekkingsbevoegdheid/schaderegelingsbevoegdheid.	
7	Transparantie aanvraagproces	Groen	7	
8	Communicatie uitkomst acceptatieproces	Groen		
9	Afspraken commercieel gebruik klantgegevens	Groen	14.2, 14.3	
10	Informatieverstrekking lopende overeenkomst	Oranje	14.1	Uitgangspunt moet zijn dat de Bemiddelaar met de Klant communiceert, tenzij partijen anders overeenkomen (of de aanbieder op grond van wet- en regelgeving de klant rechtstreeks moet informeren).
11	Productwijzigingen	Oranje	6.5	Toe te voegen: als Aegon een product wijzigt, zal Aegon een vergelijkend overzicht beschikbaar stellen waaruit blijkt welke bepalingen uit de polisvoorwaarden zijn gewijzigd en welke niet.
12	Mutaties	Groen	7	
13	Schade/uitkering	Groen	16	
14	Afwikkelen uitkering	Groen	Geregeld via het AVG-portaal.	
15	Premie-incasso/intermediair-incasso	Groen	15	
	Bepalingen intermediair-incasso en rekening-courant	Oranje	17	De bepalingen nog aan te scherpen conform de bijlage van het Refertemodel.
16	Wijziging adviseur	Oranje	8.10	Toe te voegen: als een klant aangeeft te willen wijzigen van bemiddelaar werken bemiddelaar en Aegon met spoed aan dit verzoek mee.

				Aegon boekt het product over naar de nieuwe bemiddelaar, tenzij Aegon gegronde bezwaren heeft tegen deze bemiddelaar. De nieuwe bemiddelaar stuurt een getekende intermediairswijziging naar Aegon. Voordat de overvoer wordt geëffectueerd zal Aegon een bericht naar de oude bemiddelaar zenden, waarbij deze gedurende 5 werkdagen de gelegenheid heeft om al dan niet contact te leggen met de klant. Na deze periode zorgt Aegon voor een snelle overvoer van de desbetreffende polis en informeert de klant. Aegon maakt bij de overdracht de hoogte van de provisie bekend die van toepassing is op het over te dragen product.
17	Execution only	Oranje	2.8	Toe te voegen: de bemiddelaar toetst conform de Wft vast of de klant over voldoende kennis en ervaring beschikt.
18	Inname portefeuille	Oranje	20.7, 20.8	Toe te voegen: Deze vergoeding wordt bepaald door de waarde die in redelijkheid aan de portefeuille kan worden toegerekend bij verkoop ervan. In het geval partijen geen overeenstemming bereiken over de hoogte van de vergoeding, kunnen partijen besluiten gezamenlijk een deskundige in te schakelen om de hoogte van de vergoeding vast te stellen. Partijen kunnen eisen stellen aan deze deskundige.
19	Ketenverantwoordelijkheid	Groen	2.6	
20	Pandrecht	Groen	17.7	

21	Onderhoud looptijd overeenkomst	Groen	6.6	
22	Wijziging rechtsvorm	Groen	4	
23	Wijzigen samenwerkingsovereenkomst	Rood		<p>Dit artikel te vervangen door:</p> <p>Partijen hebben het recht voorstellen tot wijziging van de samenwerkingsovereenkomst te doen.</p> <p>In principe tekenen beide Partijen voor akkoord. Partijen streven ernaar om dit in onderling overleg op de meest efficiënte wijze te doen.</p> <p>Indien een van de partijen wijzigingen voorstelt, ontvangt de andere partij minimaal 2 maanden voorafgaand aan de ingangsdatum een exemplaar van de gewijzigde of aangevulde samenwerkingsvoorwaarden.</p> <p>Gedurende deze periode hebben partijen het recht om de samenwerkingsovereenkomst op het moment van de voorgestelde beëindigingsdatum schriftelijk te beëindigen (met uitzondering van die situaties waarin wijzigingen voortvloeien uit wet- en of regelgeving of de uitleg daarvan in uitspraken van rechterlijke instanties, de Geschillencommissie en uitspraken van de Commissie van Beroep van het Kifid.</p>
24	Beëindigen samenwerkingsovereenkomst	Oranje	20	Opzegtermijn van 1 maand te vervangen door: 2 maanden. Toe te voegen aan 20.4d 'aantoonbare' fraude.
25	Protocol faillissement	Groen	10.8	
26	Herstelkostenregeling provisieverbod	Groen	10.8	

27	Identificatie en verificatie cliënten	Groen	10	
28	Toepasselijk recht / geschillen	Groen	22	
29	Distributie en doelmarkt	Oranje	6	Toe te voegen: Een bemiddelaar houdt bij het geven van een advies rekening met de doelmarkt zoals die door de verzekeraar is beschreven. Echter wanneer een individuele beoordeling door de bemiddelaar op tijd en plaats van de verkoop de conclusie rechtvaardigt dat het product beantwoordt aan de verlangens en behoeften van een klant, kan de bemiddelaar het verzekeringsproduct distribueren aan een klant die niet tot de doelmarkt behoort.
30	Informatie periodieke evaluatie van productontwikkelingsprocesses	Oranje	6	Toe te voegen: Aegon zal monitoren of de verzekeringsproducten worden gedistribueerd op de afgebakende doelmarkt. De monitoringsactiviteiten zijn redelijk, rekeninghoudende met de kenmerken en het rechtskader van de distributiekanaalen. Aegon zal zich regelmatig een beeld vormen of de producten worden gedistribueerd op de afgebakende doelmarkt. Hierbij zal Aegon zich baseren op signalen die uit de normale bedrijfsvoering naar voren komen. De bemiddelaar zal Aegon gegevens verstrekken die nodig zijn om het product te evalueren en na te gaan of die producten blijven overeenstemmen met de behoeften, kenmerken en doelstellingen van de doelmarkt. Aegon gebruikt deze informatie alleen in het kader van de evaluatie van het

				productontwikkelingsproces en niet voor enige strategisch of concurrentieel gebruik.
31	Direct in kennis stellen als product niet in overeenstemming is	Oranje	6	Toe te voegen: als de bemiddelaar tot de bevinding komt dat een product niet in overeenstemming is met de belangen, doelstellingen en kenmerken van de afgebakende doelmarkt, of andere omstandigheden ongunstig kunnen uitwerken voor de klant, dient Aegon hierover onverwijld in kennis te worden gesteld. Partijen voeren overleg en waar nodig passen zij de verzekeringsdistributie voor het product aan.
32	Melden en passende maatregelen	Oranje	6	Toe te voegen: Als er sprake is van een situatie waarin structureel onzorgvuldig of niet passend wordt geadviseerd, zal Aegon de Verordening op dit punt naleven. Partijen hebben overleg op welke wijze de nadelige effecten voor de klant worden verholpen. Partijen dienen passende maatregelen te nemen wanneer ze van oordeel zijn dat het product niet meer in overeenstemming is met de belangen, doelstellingen en kenmerken van de afgebakende doelmarkt om het risico op consumentenschade tegen te gaan.