

Vraag en antwoord provisie transparantie

Wanneer is sprake van een nieuwe overeenkomst en moet je (opnieuw) transparant zijn?

In Bgfo staat dat je transparant moet zijn uiterlijk voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst. Wanneer er sprake is van de totstandkoming van een nieuwe overeenkomst is niet publieksrechtelijk gedefinieerd. De AFM geeft in haar [interpretatie](#) ook aan dat dit een civielrechtelijke vraag is. Het handvat dat de AFM geeft is dat bij *wezenlijke wijziging van de essentiële onderdelen van de overeenkomst* zij in ieder geval transparantie verwacht.

Een aantal voorbeelden:

- Als je een nieuw object verzekert op een bestaande polis zal doorgaans sprake zijn van een nieuwe overeenkomst en transparantie. Het veel genoemde voorbeeld is de nieuwe auto ter vervanging van de vorige.
- Een indexatie op de polis (verhoging) is normaliter geen wezenlijke wijziging en leidt niet tot een nieuwe transparantieplicht.
- Als de autodekking wijzigt van WA naar Casco dan is wel sprake van een wezenlijke wijziging

Wij adviseren om vooraf te bedenken welke keuzes je hierin wilt maken, zodat sprake is van een consistente praktijk, en dit vast te leggen in beleid.

Bij twijfel of sprake is van een nieuwe overeenkomst is het raadzaam om wel transparant zijn.

Wanneer is sprake van particulier en wanneer van zakelijk?

In het besluit staat dat actieve transparantie moet worden gegeven op het moment dat het een consument betreft. Als het een 'client' is, dat wil zeggen een niet consument en dus zakelijk, dan is actieve transparantie niet vereist (daar blijft passieve transparantie van toepassing).

Het uitgangspunt is dus niet het product dat je adviseert, maar de hoedanigheid van de klant die je adviseert.

Doorgaans zullen het productsegment en de hoedanigheid van de klant overeenkomen, maar wanneer dat in een specifieke situatie niet het geval is geldt:

- Je moet wel actief transparant zijn bij een zakelijk product voor een particuliere klant
- Je hoeft niet actief transparant te zijn bij een particulier product voor een zakelijke klant

Hoe moet ik transparant zijn voor een relatie die zowel particulier als zakelijk is?

Het komt voor dat je iemand adviseert als particuliere én als zakelijke relatie, bijvoorbeeld een zzp'er of een DGA. Formeel is transparantie alleen vereist als de klant in de hoedanigheid van consument optreedt. Vraagt de klant ernaar dan moet je ook transparant zijn over zakelijk. In de praktijk is het aan de adviseur om daar een logisch model voor te vinden. Het kan zijn dat je er dan voor kiest over het geheel transparant te zijn.

Praktijkvoorbeeld:

- Een DGA is de gesprekspartner met wie je de zakelijke verzekeringen van de onderneming bespreekt. Als de DGA zijn particuliere verzekeringen (in privé) ook bij je wil onderbrengen dan doet hij dat als particulier en moet je over de provisie van de particuliere verzekeringen transparant zijn.
- Voor de aansprakelijkheid bij een agrariër was van oorsprong vaak sprake van een gecombineerde dekking voor zakelijk en privé. Formeel hoef je alleen transparant te zijn bij een consument, dus over zijn AVP. Over de aansprakelijkheid in de AVB hoef je niet actief transparant te zijn. Jij bepaalt hoe je hier als kantoor mee omgaat, maar bij een gecombineerde verzekering zullen veel ondernemers ervoor kiezen over de gehele verzekering transparant te zijn.

Bij twijfel of sprake is van een consument of een zakelijke klant is het raadzaam om wel transparant zijn.

Moet ik transparant zijn bij conversie van een portefeuille

Wat moet je dan bij het oversluiten van een portefeuille bij het samengaan van verzekeraars of de conversie naar een nieuw product? Transparantie in zo'n situatie hoeft alleen als bij het oversluiten of de conversie sprake is van een wezenlijke wijziging.

Als alleen de naam van de verzekeraar wijzigt en premie en voorwaarden niet of nauwelijks, dan is er geen wezenlijke wijziging en is actieve transparantie niet verplicht. Als de voorwaarden wel wijzigen en er is sprake van een wezenlijke wijziging dan moet je wel transparant zijn.

Moet ik transparant zijn als ik een schadeportefeuille overneem

Bij de overname van een portefeuille van een ander kantoor wijzigt de verzekeringsovereenkomst niet. Actieve transparantie is niet verplicht. Informatie verstrekken over je dienstverlening aan de nieuwe klanten ligt wel voor de hand.

Moet ik transparant zijn over jaar- of maandprovisie

Daarover staat niets in het besluit en dit is dus vormvrij. Het is wel van belang om hier consistent in te zijn. Een logisch handvat is om aan te sluiten bij de (gebruikelijke) wijze van betaling door de klant van de premie. Betaalt de klant per maand dan noem je ook de (indicatie van) de provisie per maand.

Welke termen mag je gebruiken voor provisie?

Daarover staat niets in het besluit en dit is dus vormvrij. Het gaat erom dat je je diensten en kosten bespreekt en dat dat voor de consument duidelijk is. Je bent dus niet verplicht de term 'provisie' te gebruiken, maar kunt hier een eigen term voor gebruiken. Voorbeelden die tijdens de roadshow zijn genoemd zijn 'kostenvergoeding dienstverlening', 'advieskosten' en 'kosten dienstverlening'

Voldoe ik aan de regels wanneer ik mijn provisie op de offerte transparant maak?

Je moet transparant zijn voordat het product is afgesloten. Transparantie via de offerte kan dus zeker. Bedenk wel dat de 'offerte-oplossing' niet mogelijk is als er in een bepaalde situatie geen offerte wordt uitgebracht. En bedenk hoe je omgaat met de situatie dat klanten bij de offerte met vragen kunnen komen over de kosten en wat je daar allemaal voor doet op een moment dat je een groot deel van je werkzaamheden al hebt uitgevoerd.

Mag de verzekeraar de provisie op de offerte afdrukken?

Dat mag. Wij hebben verzekeraars gevraagd of, hoe en vanaf wanneer zij dit gaan doen. Daarbij vinden wij het van cruciaal belang dat de verzekeraar die deze mogelijkheid biedt, de adviseur de keuze biedt om het wel of niet op de offerte te zetten.

De wijze van transparantie is aan de adviseur en niet de verzekeraar. De adviseur moet kunnen bepalen hoe hij transparantie eisen aansluit bij zijn adviesproces. Een offerte komt later in het proces bij het gesprek met de klant over de verzekering.

Wanneer moet ik de exacte provisie of het fijnmazig gemiddelde communiceren?

De wet heeft als uitgangspunt gekozen voor een exact bedrag, maar ook voor zo vroeg mogelijk, zodat de consument het gesprek over de dienstverlening die hij mag verwachten, nog kan aangaan. Omdat je vroeg in het adviesproces nog niet weet wat de exacte provisie wordt, mag je een nauwkeurige indicatie geven van de provisie. Het rekentool helpt je om die indicatie te berekenen.

De vereiste nauwkeurigheid (exact of indicatie) hangt dus af van het tijdstip dat je kiest om de consument over je diensten en de kosten daarvan te informeren.

Moet ik de consument schriftelijk informeren over mijn kosten?

Nee, dat is niet verplicht. Dat maakt het mogelijk om bij een telefonische aanvraag (bijvoorbeeld bij een nieuwe auto) of in een klantgesprek de indicatie van de provisie mondeling te geven. Van belang is dat je na het gesprek de indicatie naar de klant vastlegt, zodat je kan aantonen dat je transparant bent geweest. De vastlegging is vormvrij, als maar duidelijk is dat je voor afsluiten van het contract het bedrag hebt gecommuniceerd naar de klant. Er is geen wettelijke verplichting om het genoemde provisiebedrag schriftelijk aan de klant te bevestigen. Zo'n bevestiging versterkt wel de bewijslast richting klant of toezichthouder.

Wat moet ik vastleggen?

Nergens staat opgeschreven dat je de vermelde provisie moet vastleggen. Omdat je echter aan de toezichthouder moet kunnen aantonen dat je aan de regels voldoet volgt daaruit wel een noodzaak om een en ander vast te leggen. Hoe je dit doet is vormvrij. Een logische keuze is om de geboden transparantie op te nemen in het klantdossier.

--