



Samenwerkings- overeenkomst



Aanbieder

Naam bedrijf : ARAG SE Nederland
Postcode en plaats : 3830 AE Leusden
Bezoekadres : Kastanjelaan 2
Postcode en plaats : 3833 AN Leusden
Telefoon : (033) 434 23 42
E-mail : verkoopbinnendienst@arag.nl
AFM-nummer : 12041118
KvK-nummer : 55794173

Hierna te noemen 'aanbieder'

Adviseur/bemiddelaar

Naam bedrijf
Postadres
Postcode en plaats
Bezoekadres
Postcode en plaats
Telefoon
E-mail
Contactpersoon
Telefoon
E-mail
AFM-nummer
KvK-nummer

Hierna te noemen 'adviseur/bemiddelaar'

De ondergetekenden

De ondergetekende,

1. ARAG SE Nederland, gevestigd en kantoorhoudende te Leusden
aan Kastanjelaan 2 (3833AN) te dezer zake rechtsgeldig vertegenwoordigd door Mevr. E. Jelsma
hierna te noemen “de aanbieder”,

en

hierna te noemen “de adviseur/bemiddelaar”,

De aanbieder en de adviseur/bemiddelaar zijn met ingang van 1 april 2025 het volgende overeengekomen.

Definities/begrippen

Adviseur:	degene die adviseert in de zin van artikel 1:1 Wft. De adviseur (die zelfstandig) handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf in opdracht van de klant. De adviseur kan een aanbeveling doen voor een of meer specifieke financiële producten, verzekeringen en financiële instrumenten, aan een bepaalde consument.
Beloning:	rechtstreekse vergoeding van een klant aan de adviseur of bemiddelaar voor aan de klant geleverde dienstverlening.
Bemiddelaar:	een bemiddelaar in de zin van artikel 1:1 Wft. De bemiddelaar kan voor meerdere aanbieders bemiddelen.
Klant/cliënt:	in de context van het refertemodel: een natuurlijk of niet natuurlijk persoon die zich laat bedienen door een adviseur/bemiddelaar.
Leveringsvoorwaarden:	door de aanbieder te bepalen condities waartegen de levering van bepaalde financiële producten plaatsvindt.
Financieel product:	een product in de zin van art. 1:1 Wft.

Onderbemiddelaar:	een bemiddelaar die bemiddelt voor een andere bemiddelaar.
Onderhoud:	het beheer van reeds afgesloten financiële producten.
Partijen:	de adviseur/bemiddelaar en de aanbieder gezamenlijk als ieder afzonderlijk.
Portefeuille:	het geheel van door bemiddeling door een bemiddelaar gesloten of door de aanbieder naar de bemiddelaar overgeboekte (verzekerings)overeenkomsten ex artikel 4:102 en artikel 4:103 Wft, voor zover niet overgeboekt naar een portefeuille van een andere bemiddelaar of ingenomen door een aanbieder.
Product:	een door de aanbieder aangeboden financieel product.
Productinformatie:	noodzakelijke informatie over een financieel product die een adviseur/bemiddelaar nodig heeft om een product goed te kunnen beoordelen; waaronder in ieder geval, maar niet uitsluitend de actuele voorwaarden en tarieven van een product.
Productovereenkomst:	overeenkomst die klant aangaat met een aanbieder inzake een financieel product die tot stand is gekomen door bemiddeling van de adviseur/bemiddelaar.
Provisie:	een vergoeding die een aanbieder conform diens provisieregeling aan de bemiddelaar is verschuldigd voor schadeproducten, waarvoor dit wettelijk is toegestaan, en complexe- en impactvolle producten die voor 1 januari 2013 zijn gesloten.
Rekening-courant:	een rekening waarin de vorderingen en schulden tussen aanbieder en bemiddelaar worden geadministreerd en verrekend.
Samenwerkingsovereenkomst:	deze overeenkomst, de provisieregeling van de aanbieder en het Handboek.
Wft:	Wet op het financieel toezicht.

Inhoudsopgave

1.	Rechtsverhouding	6
2.	Productinformatie	6
3.	Offerteprogrammatuur en aansprakelijkheid	7
4.	Wijze van beloning	7
5.	Leveren offerte conform kwaliteitseisen aanbieder en adviseur	8
6.	Afgeven van voorlopige dekkingsbevoegdheid	8
7.	Transparantie aanvraag(proces)	8
8.	Communicatie uitkomst acceptatieproces	9
9.	Commercieel gebruik gegevens van de klant	9
10.	Informatieverstrekking ten aanzien van een lopende overeenkomst	9
11.	Productwijzigingen	10
12.	Mutaties	10
13.	Schade/uitkering	10
14.	Premie-incasso	10
15.	Wijziging adviseur	11
16.	Inname portefeuille	11
17.	Ketenverantwoordelijkheid	12
18.	Pandrecht	12
19.	Onderhoud (dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst)	12
20.	Wijziging van rechtsvorm	13
21.	Wijzigingen in de samenwerkingsovereenkomst	13
22.	Beëindiging van de overeenkomst	13
23.	Protocol faillissement intermediair	14
24.	Identificatie en verificatie cliënten	14
25.	Toepasselijk recht	14
26.	Distributie en doelmarkt	14
27.	Informatie ten behoeve van de periodieke evaluatie van het productontwikkelingsproces	15
28.	Elkaar direct in kennis stellen als het product niet in overeenstemming is	15
29.	Melden passende maatregelen	15
	Bijlage 1. Provisieregeling	16
	Bijlage 2. Premie-incasso en Rekening-courant	17
	Bijlage 3. Zelfregulering	20

1. Rechtsverhouding

- 1.1. Partijen stellen in de samenwerking het klantbelang centraal en zullen bij de uitvoering rekening houden met elkaars redelijke belangen.
- 1.2. Partijen verklaren door ondertekening van deze samenwerkingsovereenkomst dat zij in het bezit zijn van relevante Wft-vergunning(en) en registratie(s).
- 1.3. Partijen handelen voor eigen naam en voor eigen rekening. De relatie tussen partijen kan niet worden aangemerkt als een arbeids- of agentuurovereenkomst. De bepalingen van titel 10 boek 7 BW inzake de arbeidsovereenkomst en de bepalingen van titel 7 afdeling 4 boek 7 BW inzake de agentuurovereenkomst zijn niet van toepassing.
- 1.4. De aanbieder is verantwoordelijk voor (de kwaliteit van) het product.
- 1.5. De adviseur is verantwoordelijk voor de kwaliteit van het advies.
- 1.6. De bemiddelaar is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de bemiddeling.
- 1.7. Partijen zullen bij de uitvoering van deze Overeenkomst handelen met inachtneming van de relevante wet- en regelgeving waaraan zij zijn of worden gebonden, waaronder mede zijn begrepen richtlijnen, protocollen, (gedrags-)codes en overige regelingen uit hoofde van zelfregulering die in de branche voor financiële diensten zijn of worden vastgesteld en de strekking hebben voor de gehele branche te gelden (zie bijlage 3). Partijen stellen elkaar over en weer in staat om aan relevante wet- en regelgeving en gedragscodes te voldoen en verlenen elkaar in het kader van de samenwerking waar mogelijk en indien redelijk assistentie.
- 1.8. Als niet-dwingende bepalingen van wet- of regelgeving strijdig zijn met de bepalingen van deze Samenwerkingsovereenkomst, dan geldt de Samenwerkingsovereenkomst.
- 1.9. Partijen verklaren hierbij dat deze overeenkomst eventuele eerdere tussen hen gesloten overeenkomst(en) vervangt.
- 1.10. De aanbieder is bevoegd om acceptatie van de door de adviseur/bemiddelaar aangeboden overeenkomsten te weigeren.

2. Productinformatie

- 2.1. De aanbieder zorgt ervoor dat de productinformatie die hij verstrekt op elk moment actueel en adequaat is.
- 2.2. De aanbieder zorgt ervoor dat hij de productinformatie:
 - a. op een toegankelijke manier digitaal beschikbaar stelt;
 - b. valideert, door middel van bijvoorbeeld een tijdsaanduiding.
- 2.3. In het geval de aanbieder de voorwaarden of tarieven van een nieuw af te sluiten financieel product of een al door de klant aangeschaft financieel product wijzigt, meldt de aanbieder dit aan de adviseur/bemiddelaar (bijvoorbeeld via het extranet) bij het tonen van de productinformatie.
- 2.4. De aanbieder zorgt ervoor dat alle wijzigingen van een financieel product op een eenvoudige manier duidelijk herkenbaar worden weergegeven.
- 2.5. De adviseur/bemiddelaar gebruikt actuele productinformatie. Hij controleert vooraf of hij gebruikmaakt van de meest actuele productinformatie op het moment dat hij de klant adviseert of voor hem bemiddelt in de aanschaf van een financieel product.

- 2.6. Om de adviseur/bemiddelaar in staat te stellen de producten die hij wil gaan distribueren te begrijpen, inzicht te krijgen in de doelgroep en klanten te identificeren die niet verenigbaar zijn, verschaft de aanbieder de adviseur/bemiddelaar passende informatie over:
- a. de verzekeringsproducten, waaronder de IPID;
 - b. de afgebakende doelmarkt;
 - c. de voorgestelde distributiestrategie, met inbegrip van informatie over de belangrijkste eigenschappen en kenmerken van de verzekeringsproducten, de risico's en kosten daarvan (ook de impliciete kosten) en omstandigheden die tot een belangenconflict kunnen leiden in het nadeel van de cliënt. Die informatie is helder, volledig en actueel.
- 2.7. Specifieke distributiestrategieën die de adviseur/bemiddelaar uitzet of toepast, zijn in overeenstemming met de door de aanbieder uitgezette distributiestrategie en afgebakende doelmarkt.

3. Offerteprogrammatuur en aansprakelijkheid

- 3.1. De aanbieder stelt offerteprogrammatuur beschikbaar aan de adviseur/bemiddelaar, indien de adviseur/bemiddelaar de bevoegdheid heeft om namens hem offertes te verstrekken.
- 3.2. De aanbieder is verantwoordelijk voor een correcte werking van de online applicatie voor het uitbrengen van offertes en is gebonden 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 online applicatie voor het uitbrengen van offertes opzettelijk verkeerd heeft gebruikt, aangepast of op enige andere wijze oneigenlijk heeft gebruikt.
- 3.3. De aanbieder of de leverancier van de aanbieder heeft het intellectuele eigendomsrecht en/of het auteursrecht van de online applicatie voor het uitbrengen van offertes. Het is de adviseur/bemiddelaar niet toegestaan deze programmatuur te kopiëren, verkopen, wijzigen of op een andere manier te veranderen zonder de uitdrukkelijke toestemming van de aanbieder.
- 3.4. De adviseur/bemiddelaar is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de online applicatie voor het uitbrengen van offertes. De aanbieder zorgt ervoor dat de adviseur/bemiddelaar eenvoudig kan controleren of hij de juiste en meest actuele versie van de online applicatie voor het uitbrengen van offertes heeft.

4. Wijze van beloning

- 4.1. De adviseur/bemiddelaar heeft recht op een beloning voor reeds verrichtte of nog te verrichten werkzaamheden. De beloning bestaat uit provisie die door de aanbieder wordt betaald, uit een beloning (een directe beloning) die door de klant wordt betaald of een combinatie van provisie en fee. De provisie wordt toegekend volgens de geldende provisieregeling. Deze provisieregeling maakt deel uit van deze samenwerkingsovereenkomst en is als bijlage 1 bijgesloten bij deze samenwerkingsovereenkomst.
- 4.2. De adviseur/bemiddelaar kan naast- of in plaats van het ontvangen van provisie met de klant een directe beloning overeenkomen. In dit geval is de adviseur/bemiddelaar er verantwoordelijk voor dat de (totale) beloning voldoet aan de wettelijke eisen voor passendheid van de beloning ("kennelijke onredelijkheidstoets,,).

- 4.3. Als de aanbieder de hoogte van de provisie wil wijzigen, stelt hij de adviseur/bemiddelaar hiervan tijdig schriftelijk op de hoogte. Een overeengekomen wijziging van de provisie geldt uitsluitend voor nieuwe overeenkomsten en op verhogingen voor bestaande overeenkomsten. De adviseur/bemiddelaar dient de klant daarbij te wijzen op de eventuele fiscale gevolgen.
- 4.4. De aanbieder kan de adviseur/bemiddelaar de mogelijkheid bieden om de hoogte van de te ontvangen provisie, binnen bepaalde bandbreedtes, te bepalen.
- 4.5. De adviseur/bemiddelaar kan de provisie geheel of gedeeltelijk te goede laten komen aan de klant.

5. Leveren offerte conform kwaliteitseisen aanbieder en adviseur

- 5.1. Partijen zijn beiden verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van benodigde en verstrekte gegevens bij het aanvragen of verstrekken van een offerte. De offerte wordt gebaseerd op de door de adviseur/bemiddelaar verstrekte gegevens.
- 5.2. De aanbieder mag de door de ene adviseur/bemiddelaar verstrekte gegevens niet gebruiken voor het leveren van de offerte aan de andere adviseur/bemiddelaar tenzij met uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de adviseur/bemiddelaar.
- 5.3. De aanbieder dient te zorgen voor een tijdige levering van de offerte aan de adviseur/bemiddelaar.
- 5.4. De aanbieder geeft duidelijk aan of de offerte vrijblijvend is of een geldigheidsduur heeft tot een bepaalde datum.
- 5.5. De adviseur/bemiddelaar dient de offertes te controleren ten aanzien van de door hem aangeleverde gegevens.
- 5.6. De aanbieder kan de adviseur/bemiddelaar de bevoegdheid geven om namens hem offertes te verstrekken.

6. Afgeven van voorlopige dekkingsbevoegdheid

- 6.1. De adviseur/bemiddelaar heeft geen voorlopige dekkingsbevoegdheid voor een risico, tenzij deze bevoegdheid uitdrukkelijk en schriftelijk met de aanbieder is overeengekomen.
- 6.2. De aanbieder geeft in dit geval de adviseur/bemiddelaar via een procedure volledige en duidelijke richtlijnen voor een voorlopige dekkingsbevoegdheid.
- 6.3. De adviseur/bemiddelaar zorgt ervoor dat hij bij het gebruik maken van de voorlopige dekkingsbevoegdheid de procedure van de aanbieder volledig in acht neemt.

7. Transparantie aanvraag(proces)

- 7.1. De adviseur/bemiddelaar dient een aanvraag bij de aanbieder in conform de procedure die de aanbieder daarvoor hanteert.
- 7.2. De aanbieder is transparant ten aanzien van de benodigde gegevens.
- 7.3. De adviseur/bemiddelaar zorgt ervoor dat — naar zijn beste weten — de klant alle documenten zorgvuldig, volledig en correct invult en ondertekent. De adviseur wijst de klant op het belang van het volledig en correct invullen van de documenten.

8. Communicatie uitkomst acceptatieproces

- 8.1. De aanbieder biedt de klant een financieel product aan dat in beginsel in overeenstemming is met de gegevens uit de offerte. Als er sprake is van een afwijking ten opzichte van de offerte, dan geeft de aanbieder dat aan.
- 8.2. De adviseur/bemiddelaar controleert de productovereenkomst voordat hij deze naar de klant verzendt.

9. Commercieel gebruik gegevens van de klant

- 9.1. De aanbieder onthoudt zich van het rechtstreeks verstrekken van informatie aan een klant met het oogmerk om zonder tussenkomst van de adviseur/bemiddelaar met de klant een overeenkomst inzake een financieel product te sluiten of een reeds afgesloten financieel product aan te passen.

10. Informatieverstrekking ten aanzien van een lopende overeenkomst

- 10.1. De adviseur/bemiddelaar is verplicht de klant die een financieel product heeft afgenomen tijdig te informeren over wezenlijke wijzigingen in de informatie die redelijkerwijs relevant zijn voor een adequate beoordeling van het product en voor zover deze wijzigingen redelijkerwijs relevant zijn voor de klant.
- 10.2. Partijen kunnen schriftelijk overeenkomen dat de aanbieder deze informatie zelf tijdig verstrekt aan de klant. In dat geval zal de aanbieder deze informatie minimaal gelijktijdig verzenden aan de adviseur/bemiddelaar.
- 10.3. In gevallen waarin de aanbieder op grond van wet- en regelgeving en/of jurisprudentie verplicht is belangrijke mededelingen ook rechtstreeks naar de klant te sturen, zal de aanbieder de klant informeren, tenzij aanbieder en adviseur/bemiddelaar anders afspreken. In die gevallen zal de aanbieder deze belangrijke ook minimaal gelijktijdig verzenden aan de adviseur/bemiddelaar, zodat:
 - a. de klant in alle redelijkheid voldoende tijd heeft om de gevolgen van de wijziging te laten onderzoeken door de adviseur/bemiddelaar;
 - b. rekening gehouden wordt met het tijdsbestek dat de adviseur/bemiddelaar nodig zal hebben om op grond van die analyse de eventueel gewenste aanpassingen door te voeren in alle redelijkheid naar de mogelijkheden van zijn bedrijfsvoering en de bedrijfsvoering van de aanbieder.
- 10.4. De aanbieder zal in die gevallen waarin hij op basis van wet- en regelgeving en/of jurisprudentie (c.q. uitspraken van Kifid) de klant rechtstreeks moet informeren dit duidelijk kenbaar maken aan de adviseur/bemiddelaar.
- 10.5. In het geval een klant de adviseur/bemiddelaar heeft gemachtigd de informatie over een afgenomen financieel product namens de klant te ontvangen, zal de aanbieder dit verzoek van de klant eerbiedigen.

11. Productwijzigingen

- 11.1. Indien de aanbieder een wijziging aanbrengt in een financieel product dat de klant heeft afgenomen, dan zal de aanbieder de adviseur/bemiddelaar hierover tijdig, juist en adequaat informeren door de nieuwe productinformatie (zie art. 2) te verstrekken. De aanbieder verstrekt een korte en duidelijke toelichting waarom de wijziging plaatsvindt. De adviseur/bemiddelaar kan deze toelichting gebruiken richting de klant.
- 11.2. Indien de aanbieder een product wijzigt, zal hij de adviseur/bemiddelaar een vergelijkend overzicht ter beschikking stellen waaruit duidelijk blijkt welke onderdelen uit de polisvoorwaarden worden gewijzigd en welke niet.
- 11.3. Indien een aanbieder een bepaald financieel product niet langer aanbiedt, zal hij dit tijdig aan de adviseur/bemiddelaar meedelen.

12. Mutaties

- 12.1. De aanbieder zorgt bij voorkeur voor een (digitaal) wijzigingsformulier. Uit het wijzigingsformulier blijkt welke gegevens de klant dient te verstrekken om een mutatie door te laten voeren. In voorkomende gevallen kunnen mutaties ook op andere manieren (mail/brief) worden doorgegeven.
- 12.2. De adviseur/bemiddelaar zorgt dat – naar zijn beste weten – de gegevens in het wijzigingsformulier zorgvuldig, volledig en correct zijn. Ook dient hij het wijzigingsformulier tijdig in te dienen bij de aanbieder.
- 12.3. De aanbieder voert de mutaties binnen een redelijke termijn uit.
- 12.4. De adviseur/bemiddelaar controleert de gewijzigde overeenkomst.

13. Schade/uitkering

- 13.1. De adviseur/bemiddelaar is niet bevoegd om een schade/uitkering namens de aanbieder te regelen, tenzij de aanbieder een schaderegelingsbevoegdheid voorafgaand en schriftelijk heeft verleend.
- 13.2. De aanbieder zal de schade c.q. de uitkering afhandelen conform de polisvoorwaarden en richtlijnen. Hierbij wordt ook voldaan aan de vigerende zelfregulering van het Verbond van Verzekeraars.

14. Premie-incasso

- 14.1. De aanbieder en de adviseur/bemiddelaar kunnen overeenkomen dat de adviseur/bemiddelaar de premies incasseert.
- 14.2. De adviseur/bemiddelaar stort uiterlijk op de laatste dag van de maand volgend de maand waarop het rekening-courantoverzicht betrekking heeft de geïnde premies door naar de aanbieder.
- 14.3. Voor een opeisbaar saldo dat nog niet is afgedragen geldt dat de overeengekomen rente wordt berekend met ingang van de 61e dag na het einde van de maand waarop het saldo betrekking heeft. Op dat moment nog niet geïncasseerde premies waarvan de incasso op dat moment al aan de maatschappij is overgedragen alsmede posten waarvan de juistheid gemotiveerd is betwist worden voor de berekening van de rente op het saldo in mindering gebracht.

- 14.4. In het geval de adviseur/bemiddelaar de premies incasseert, gelden de bepalingen ten aanzien van het incasseren van de premies en het aangaan en onderhouden van een rekening-courantverhouding als opgenomen in de bijlage 2. Deze bepalingen maken deel uit van deze overeenkomst.

15. Wijziging adviseur

- 15.1. Indien een klant aangeeft te willen wijzigen van adviseur/bemiddelaar, dan werken zowel de aanbieder als de adviseur/bemiddelaar mee aan dit verzoek tot overvoer naar een nieuwe adviseur/bemiddelaar, tenzij de aanbieder gegronde bezwaren heeft tegen de nieuwe adviseur/bemiddelaar.
- 15.2. De nieuwe adviseur/bemiddelaar stuurt een door de klant getekende intermediairwijziging naar de aanbieder.
- 15.3. Voordat de overvoer wordt geëffectueerd, zal de aanbieder een bericht naar de oude adviseur/bemiddelaar sturen, waarbij deze gedurende een 10-tal werkdagen de gelegenheid heeft al dan niet contact te leggen met de klant.
- 15.4. De aanbieder draagt na 10 werkdagen zorg voor een snelle overvoer van de desbetreffende polis van de oude naar de nieuwe adviseur/bemiddelaar en informeert de klant.

16. Inname portefeuille

- 16.1. Een aanbieder mag de portefeuille van de adviseur/bemiddelaar alleen in zijn geheel of gedeeltelijk innemen in geval van dringende redenen. Onder dringende redenen worden onder meer verstaan, het:
- a. plegen van bewust en aantoonbaar gepleegde fraude door de adviseur/bemiddelaar
 - b. aanvragen surseance van betaling door de adviseur/bemiddelaar;
 - c. van toepassing verklaren van de schuldsanering natuurlijke personen;
 - d. aanvragen faillissement door de adviseur/bemiddelaar of failliet verklaren van adviseur/bemiddelaar;
 - e. onder curatele stellen van adviseur/bemiddelaar of verliezen van het vrije beheer over het vermogen voor de adviseur/bemiddelaar;
 - f. opleggen van een definitieve, niet voor beroep vatbare handhavingsmaatregel aan de adviseur/bemiddelaar op grond waarvan voortzetting van de samenwerking in redelijkheid niet meer kan worden verlangd.
- 16.2. Een aanbieder deelt de dringende reden schriftelijk aan de adviseur/bemiddelaar mee en kan:
- a. vorderen dat de adviseur/bemiddelaar de portefeuille in zijn geheel of gedeeltelijk binnen een termijn van uiterlijk drie maanden overdraagt aan een andere adviseur/bemiddelaar waartegen de aanbieder geen gegronde bezwaren heeft; of
 - b. overgaan tot gehele of gedeeltelijke inname van de portefeuille.
- 16.3. Achteraf regelen waardebepaling bij inname:
Als de aanbieder de portefeuille geheel of gedeeltelijk inneemt wordt de afkoopwaarde wegens aanspraak op provisie en/of goodwill bepaald op het moment van inname. De aanbieder doet aan de adviseur/bemiddelaar een schriftelijk voorstel voor een vergoeding vanwege de waarde die aan de portefeuille moet worden toegekend door provisieaanspraken en/of goodwill. Bij

bepaling van de waarde achteraf wordt de hoogte van de vergoeding bepaald door de waarde die in redelijkheid aan de portefeuille of het portefeuilledeel kan worden toegerekend bij verkoop ervan. De aanbieder geeft de adviseur/bemiddelaar een redelijke termijn om op het aanbod te reageren. De aanbieder kan gedurende het proces om de hoogte van de vergoeding te bepalen de portefeuille in zijn geheel of gedeeltelijk innemen.

- a. In het geval partijen geen overeenstemming kunnen bereiken over de hoogte van de toe te kennen vergoeding voor inname van (een deel van) de portefeuille, 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.

- 16.4. De aanbieder heeft het recht de vergoeding voor inname van de portefeuille of een deel ervan te verrekenen met bedragen die de aanbieder nog te vorderen heeft op de adviseur/bemiddelaar.
- 16.5. De aanbieder kan in de in het eerste lid genoemde situaties alles doen in het belang van de klant wat objectief gezien gerechtvaardigd is gelet op de omstandigheden, zonder daarbij de belangen van de adviseur/bemiddelaar onnodig te schaden.

17. Ketenvaerantwoordelijkheid

- 17.1. Partijen handelen conform de meld- en vergewisplicht zoals vastgelegd in de artikelen 4:94 en 4:96 Wft.
- 17.2. De aanbieder is niet verantwoordelijk voor de kwaliteit van individuele adviezen die door adviseur/bemiddelaar worden verstrekt.
- 17.3. De adviseur/bemiddelaar is niet verantwoordelijk voor de kwaliteit van de producten en de uitvoering van de productovereenkomst die door de aanbieder wordt geleverd.

18. Pandrecht

- 18.1. Als de adviseur/bemiddelaar de portefeuille van de adviseur/bemiddelaar van bij die aanbieder lopende verzekeringen aan een derde partij wil verpanden, deelt de adviseur/bemiddelaar de voorgenomen verpanding van de portefeuille vooraf, bij voorkeur 14 dagen, voordat het pandrecht wordt gevestigd, schriftelijk mee aan de aanbieder.

19. Onderhoud (dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst)

- 19.1. De dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst (het onderhoud) rust in beginsel bij de adviseur/bemiddelaar, die heeft geadviseerd en/of bemiddeld bij de totstandkoming van de overeenkomst, mits de adviseur/bemiddelaar ook onderhoud in zijn bedieningsconcept heeft.
- 19.2. Indien de adviseur/bemiddelaar deze dienstverlening in zijn bedieningsconcept aanbiedt moet hij de klant hierop wijzen en aangeven op welke wijze deze dienstverlening wordt ingevuld.
- 19.3. De klant heeft het recht om van deze dienstverlening af te zien. In dat geval zal de adviseur/bemiddelaar de klant wijzen op de risico's, de nadelen en de eigen verantwoordelijkheid van de klant.

20. Wijziging van rechtsvorm

- 20.1. Partijen zijn verplicht om elkaar tijdig te informeren van het voornemen de rechtsvorm te wijzigen.
- 20.2. Partijen kunnen naar aanleiding van het voornemen besluiten de samenwerking ongewijzigd voort te zetten, te wijzigen of te beëindigen. Partijen dienen elkaar hierover tijdig en met opgaven van redenen te informeren.

21. Wijzigingen in de samenwerkingsovereenkomst

- 21.1. Partijen hebben het recht om voorstellen tot wijziging van de samenwerkingsovereenkomst te doen.
- 21.2. In principe tekenen beide partijen voor akkoord. Partijen streven ernaar om dit in onderling overleg op de meest efficiënte wijze te doen.
- 21.3. Indien een van de partijen wijzigingen voorstelt, ontvangt de andere partij minimaal twee maanden — maar bij voorkeur drie maanden — voorafgaand aan de ingangsdatum een exemplaar van de gewijzigde of aangevulde samenwerkingsvoorwaarden.
- 21.4. Gedurende de periode zoals genoemd in lid 3 hebben partijen het recht om de samenwerkingsovereenkomst op het moment van de voorgestelde wijzigingsdatum schriftelijk te beëindigen, met uitzondering van die situaties waarin wijzigingen voortvloeien uit wet- of regelgeving of de uitleg daarvan in uitspraken van rechterlijke instanties, de Geschillencommissie en uitspraken van de Commissie van Beroep van het Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid).

22. Beëindiging van de overeenkomst

- 22.1. De samenwerking is aangegaan voor onbepaalde tijd.
- 22.2. De samenwerking eindigt door opzegging van de samenwerking. Partijen kunnen de samenwerking via een aangetekend schrijven, zonder vermelding van gronden, opzeggen waarbij een opzegtermijn van minimaal 2 maanden in acht moet worden genomen.
- 22.3. De samenwerking eindigt met onmiddellijke ingang in het geval van een dringende reden. Het moment waarop de samenwerking eindigt is in dit geval het moment waarop de schriftelijke mededeling de wederpartij bereikt. Een dringende reden is in ieder geval wanneer er sprake is van:
 - a. het plegen van bewuste en aantoonbare fraude;
 - b. het intreden van surseance van betaling;
 - c. het van toepassing verklaren van schuldsanering natuurlijke personen;
 - d. het aanvragen van faillissement of verklaren van faillissement;
 - e. het onder curatele stellen of het verliezen van het vrije beheer over het vermogen;
 - f. het opleggen van een definitieve, niet voor beroep vatbare handhavingsmaatregel op grond waarvan voortzetting van de samenwerking in redelijkheid niet meer kan worden verlangd;
 - g. het intrekken van de verleende vergunning;
 - h. het niet naleven van de samenwerkingsovereenkomst na herhaaldelijk rappel.

- 22.4. De samenwerking eindigt door opzegging van de samenwerking door één van de partijen. In dit geval wordt de portefeuille naar de stand van zaken op de beëindigingsdatum gefixeerd. De adviseur/bemiddelaar blijft voor de overeenkomsten die op dat moment deel uitmaken van de portefeuille betrokken adviseur/bemiddelaar. Op de samenwerking die daaruit voortvloeit blijven de relevante bepalingen uit de samenwerkings-overeenkomst (de artikelen 2, 4, 6, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18,19, 20) van toepassing. De aanbieder neemt per datum van opzegging geen nieuwe aanvragen voor producten die via de adviseur/bemiddelaar worden ingediend in behandeling. De adviseur/bemiddelaar behoudt het recht om wijzigingen op verzoek van klanten op producten die tot zijn portefeuille behoren door te geven aan de aanbieder.

23. Protocol faillissement intermediair

- 23.1. Partijen conformeren zich aan de uitgangspunten en procedures die zijn vastgelegd in het Protocol faillissement intermediair.

24. Identificatie en verificatie cliënten

- 24.1. Partijen hebben een zelfstandige verplichting om de Wet Financieel Toezicht (Wft), de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) en de Sanctiewet (Sw) na te leven.
- 24.2. In de daarvoor volgens de Wwft of Sanctiewet in aanmerking komende gevallen, legt de adviseur/bemiddelaar de identiteit van de klant voor de aanbieder vast, verifieert deze identiteit en voert het cliëntenonderzoek uit als bedoeld in artikel 3 Wwft.
- 24.3. De adviseur/bemiddelaar voert mede ten behoeve van de aanbieder de identificatie en verificatie van de klant uit, tenzij anders is afgesproken tussen partijen. De adviseur/bemiddelaar stelt de identificatie en verificatie van de klant vast aan de hand van een geldig en origineel identiteitsbewijs.
- 24.4. De adviseur/bemiddelaar neemt de gegevens van het identiteitsbewijs over en legt deze vast.
- 24.5. De aanbieder maakt gebruik van de identificatie en verificatie door de adviseur/bemiddelaar.
- 24.6. De adviseur/bemiddelaar voorziet de aanbieder op het eerste verzoek van alle benodigde cliëntinformatie.

25. Toepasselijk recht

- 25.1. Op deze overeenkomst en op de verhouding tussen aanbieder en adviseur/bemiddelaar is het Nederlands recht van toepassing.
- 25.2. Geschillen kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter, echter nadat partijen hebben getracht tot een oplossing te komen.

26. Distributie en doelmarkt

- 26.1. De adviseur/bemiddelaar houdt bij het geven van een advies rekening met de doelmarkt zoals door de aanbieder is beschreven. Echter wanneer een individuele beoordeling door de adviseur/bemiddelaar op de tijd en plaats van verkoop de conclusie rechtvaardigt dat het verzekeringsproduct beantwoordt aan de verlangens en de behoeften van een klant, kan de adviseur/bemiddelaar het product distribueren aan een klant die niet tot de doelmarkt behoort.

27. Informatie ten behoeve van de periodieke evaluatie van het productontwikkelingsproces

- 27.1. De aanbieder zal monitoren of de verzekeringsproducten worden gedistribueerd op de afgebakende doelmarkt. De monitoringsactiviteiten zijn redelijk, rekening houdende met de kenmerken en het rechtskader van de respectievelijke distributiekanaal. Met name zal de aanbieder regelmatig een beeld vormen of de verzekeringsproducten worden gedistribueerd op de afgebakende doelmarkt. Hierbij zal de aanbieder zich baseren op signalen die uit de normale bedrijfsvoering naar voren komen.
- 27.2. De adviseur/bemiddelaar zal de aanbieder daarom de gegevens verstrekken die nodig zijn om het verzekeringsproduct te evalueren en na te gaan of die producten blijven overeenstemmen met de behoeften en kenmerken en doelstellingen van de doelmarkt, zoals door de aanbieder zijn beschreven.
- 27.3. De aanbieder gebruikt deze informatie alleen in het kader van de evaluatie van het productontwikkelingsproces en niet voor enige strategie of concurrentieel gebruik.

28. Elkaar direct in kennis stellen als het product niet in overeenstemming is

- 28.1. Als de adviseur/bemiddelaar tot de bevinding komt dat een verzekeringsproduct niet in overeenstemming is met de belangen, doelstellingen en kenmerken van de daarvoor afgebakende doelmarkt, of andere omstandigheden die ongunstig kunnen uitwerken voor de klant, dient de aanbieder hierover onverwijld in kennis worden gesteld. De aanbieder en de adviseur/bemiddelaar voeren overleg en waar nodig passen zij de verzekerings-distributie voor dat product aan.

29. Melden passende maatregelen

- 29.1. Als er sprake is van een situatie waarin structureel onzorgvuldig of niet-passend wordt geadviseerd, dan zal de aanbieder de Verordening op dit punt naleven. De aanbieder en de adviseur/bemiddelaar hebben overleg op welke wijze de nadelige effecten voor de klant worden verholpen.
- 29.2. De aanbieder en de adviseur/bemiddelaar dienen passende maatregelen te nemen wanneer ze van oordeel zijn dat het product niet of niet meer in overeenstemming is met de belangen, doelstellingen en kenmerken van de afgebakende doelmarkt om het risico op consumentenschade tegen te gaan.

Bijlage 1. Provisieregeling

Voor alle bij ARAG ondergebrachte verzekeringen ontvangt de Bemiddelaar de gebruikelijke provisie, zoals deze door de ARAG aan de bemiddelaars wordt verleend. In gezamenlijk overleg kan hier van geval tot geval worden afgeweken en een ander (lager) percentage worden afgesproken. De provisie bedraagt 20 % doorlopend en wordt berekend over de premie voor assurantiebelasting.

Bijlage 2. Premie-incasso en Rekening-courant

Premie-incasso

1. De adviseur/bemiddelaar incasseert de premie(s) die de klant aan de aanbieder verschuldigd is.
2. De adviseur/tussenpersoon zal zich conform artikel 1.2 van deze samenwerkingsovereenkomst bij de uitvoering van de incasso handelen met inachtneming van de relevante wet- en regelgeving waaraan zij zijn of worden gebonden, waaronder mede is begrepen het protocol betalingsachterstanden.
3. De aanbieder zendt medio van de maand, die voorafgaat aan de maand waarop het prolongatieoverzicht betrekking heeft, een overzicht van de te prolongeren verzekeringen en de daarvoor verschuldigde premies. De aanbieder stelt het prolongatieoverzicht in papieren of digitale vorm beschikbaar. In geval van digitale verzending, doet de aanbieder hiervan een expliciete melding aan de adviseur/bemiddelaar.
4. De adviseur/bemiddelaar controleert het prolongatieoverzicht en meldt eventuele fouten in het prolongatieoverzicht bij de aanbieder.
5. De aanbieder corrigeert foute posten in rekening courant van de maand waarin de prolongatie plaatsvindt.
6. De adviseur/bemiddelaar incasseert zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk op de premievervaldatum, de op het prolongatieoverzicht vermelde premie(s) bij de klant.
7. Het te hanteren debiteurenbeleid is de verantwoordelijkheid van het intermediair.
8. De adviseur/bemiddelaar stuurt tijdig een herinnering aan de klant wanneer een premie nog niet is betaald en stuurt zo nodig tijdig een aanmaning waarbij rekening gehouden wordt met de wettelijke termijnen. In geval van een aanmaning wijst de adviseur/bemiddelaar de klant op het risico van het niet meer verzekerd zijn in geval van niet tijdige betaling van de verschuldigde premie(s).
9. Indien de adviseur/bemiddelaar de premie(s) niet binnen 60 dagen na de premievervaldatum heeft kunnen incasseren, deelt de adviseur/bemiddelaar dit binnen deze termijn schriftelijk of digitaal aan de aanbieder mee en verzoekt hij de aanbieder de incasso-verantwoordelijkheid over te nemen voor de premies die de adviseur/bemiddelaar niet heeft kunnen innen bij de klant ondanks alle inspanningen daarvoor. Na deze termijn is de aanbieder niet meer verplicht de incassoverantwoordelijkheid van de adviseur/bemiddelaar over te nemen en komt het risico voor de premie-incasso voor rekening en risico van de adviseur/bemiddelaar. In het geval van digitale melding van het niet binnen de gestelde termijn kunnen incasseren van de premie(s), doet de adviseur/bemiddelaar hiervan een expliciete melding aan de aanbieder.
10. Als de aanbieder de incasso voor deze verzekeringen overneemt, heeft dit geen gevolgen voor het toekennen van provisie aan de adviseur/bemiddelaar voor verzekeringen waarvoor provisiebeloning wettelijk is toegestaan, mits de premie alsnog wordt geïncasseerd. In het geval de aanbieder de premie eveneens niet heeft kunnen incasseren bij de klant, wordt over deze post geen provisie uitgekeerd.
11. Indien de aanbieder de incassoverantwoordelijkheid van de adviseur/bemiddelaar overneemt, kan dit gevolgen hebben voor de toe te kennen provisie.
12. Indien de aanbieder genoodzaakt is het incasso van de premie uit handen te geven, dienen de invorderingskosten (kosten incassobureau, kosten deurwaarders etc.) op de klant te worden verhaald.

13. De adviseur/bemiddelaar keert aan de klant in voorkomende gevallen de schade-uitkering uit, mits de aanbieder aan de adviseur/bemiddelaar een schaderegelingsbevoegdheid heeft verleend. Hierbij controleert de adviseur/bemiddelaar vooraf de schadecorrespondentie die bestemd is voor de klant.

Rekening-courant

1. De administratie van het financiële verkeer tussen de aanbieder en de adviseur/bemiddelaar vindt plaats via een rekening-courant.
2. De rekening-courant wordt geadministreerd en beheerd door de aanbieder.
3. De aanbieder verstrekt aan het begin van de maand over de voorgaande maand een papieren of digitaal rekening-courantoverzicht beschikbaar aan adviseur/bemiddelaar. Dit overzicht bevat de boekingen van premies, provisies, kosten, schades, betalingen, assurantiebelastingen betrekking hebbend op de voorgaande maand. Het saldo op dit overzicht vermeldt de rekening-courantverhouding. In geval van digitale verzending doet de aanbieder hiervan een expliciete melding aan de adviseur/bemiddelaar.
4. De adviseur/bemiddelaar controleert dit rekening-courantoverzicht uiterlijk voor de 30e van de maand na de maand waarop het rekening-courant-overzicht betrekking heeft. De adviseur/bemiddelaar kan binnen deze termijn bezwaar maken tegen boekingen op het overzicht. Na het verstrijken van deze termijn gelden de boekingen, behoudens tegenbewijs, als juist en definitief.
5. De adviseur/bemiddelaar stort de geïnde premies uiterlijk op de laatste dag van de maand volgend de maand waarop het rekening-courant-overzicht betrekking heeft, door naar de aanbieder, verminderd met:
 - a. nog niet inbaar gebleken premies;
 - b. eventuele door de adviseur/bemiddelaar namens de aanbieder vooruitbetaalde schadeuitkeringen;
 - c. door de aanbieder verschuldigde provisie over de geïnde premies.
6. De adviseur/bemiddelaar stort nadien nog geïncasseerde premies uiterlijk op de laatste dag van de tweede maand volgend de maand waarop het rekening-courant-overzicht betrekking heeft door naar de aanbieder.
7. Na deze datum is er sprake van een opeisbaar saldo en zijn aanbieder en adviseur/bemiddelaar over en weer verplicht tot het betalen van een tussen partijen overeengekomen rente over een onbetwist opeisbaar saldo.
8. Bij het betwisten van het opeisbaar saldo dient de partij die het saldo betwist, de juistheid ervan schriftelijk te onderbouwen. Het onbetwiste deel dient daarbij onverminderd te worden voldaan door de partij die tot creditering verplicht is.
9. Voor een opeisbaar saldo dat nog niet is afgedragen geldt dat de overeengekomen rente wordt berekend met ingang van de 61e dag na het einde van de maand waarop het saldo betrekking heeft. Op dat moment nog niet geïncasseerde premies waarvan de incasso op dat moment al aan de maatschappij is overgedragen alsmede posten waarvan de juistheid gemotiveerd is betwist worden voor de berekening van de rente op het saldo in mindering gebracht.
10. Indien de adviseur/bemiddelaar de juistheid van een of meer posten in het rekening-courantoverzicht betwist, geldt ten aanzien van die posten dat het bepaalde in lid 5, 6 en 7 ten

aanzien van afdracht, termijnen en overeengekomen rente pas van toepassing wordt op het moment dat de juistheid van de betwiste posten is aangetoond. Indien de betreffende wederpartij de juistheid van een post niet binnen 60 dagen na het moment waarop deze van de betwisting in kennis is gesteld heeft aangetoond, wordt deze post geacht onjuist te zijn en wordt het betreffende rekening-courantoverzicht daarvoor gecorrigeerd. Premies die de adviseur/bemiddelaar na deze periode alsnog ontvangt, stort de adviseur/bemiddelaar alsnog direct door naar de aanbieder. De aanbieder corrigeert daarvoor het rekening-courantoverzicht.

11. De aanbieder crediteert binnen 14 werkdagen de premies die de adviseur/bemiddelaar schriftelijk of digitaal heeft teruggegeven aan de aanbieder.
12. Als de adviseur/bemiddelaar een bij de klant niet inbare premie niet binnen 60 dagen na de premievervaldatum schriftelijk of digitaal heeft teruggegeven aan de aanbieder, crediteert de aanbieder deze premie niet in de rekening-courant en blijft het incassorisico voor rekening van de adviseur/bemiddelaar. Premies die de adviseur/bemiddelaar na deze periode alsnog van de klant ontvangt, betaalt de adviseur/bemiddelaar direct door aan de aanbieder.

Bijlage 3. Zelfregulering

Partijen handelen bij de uitvoering van deze samenwerkingsovereenkomst volgens de zelfregulering en overige regels.

Het gaat vooral, maar niet uitsluitend om:

1. Gedragscode Verzekeraars
2. Gedragscode Claimbehandeling
3. Gedragscode Geïnformeerde Verlenging en Contracttermijnen Particuliere en Zakelijke Schade-en Inkomensverzekeringen
4. Gedragscode Informatieverstrekking
5. Gedragscode Klachtbehandeling
6. Gedragscode Persoonlijk Onderzoek
7. Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens

Protocollen

1. Protocol Afwikkeling faillissement Intermediair
2. Protocol bij betalingsachterstanden
3. Protocol Grootschalige Calamiteiten
4. Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen
5. Protocol Intermediaire Pools
6. Protocol Verzekeraars en Criminaliteit
7. Protocol Verzekeringskeuringen

Let op!

De zelfregulering en overige regels (en leidraden) zijn hierboven niet limitatief opgesomd.