



CVO15070

23 december 2015

BERICHT VAN WIJZIGING VAN VERZEKERINGSTUSSENPERSOON

Een nieuw, eenvoudiger en veiliger model

Veel gestelde vragen (FAQ)

Assuralia en de drie organisaties van tussenpersonen (Feprabel, FVF en BVVM) hebben op 2 juni 2014 een protocol ondertekend met het oog op de invoering van een nieuw systeem dat van toepassing is in geval van wijziging van tussenpersoon door de cliënt. Dit systeem is in werking getreden op 8 oktober 2014.

Dit document vervolledigt, met inwerkingtreding vanaf 1 januari 2016, het aanvankelijke, sinds 8 oktober 2014 toepasbare stelsel.

1. Wat is de bedoeling van het nieuwe systeem?

Volgens de oude regels moest een verzekeringnemer, wanneer hij van tussenpersoon wilde veranderen, de verzekeraar een *plaatsingsmandaat* overhandigen. Met dat mandaat werd de lopende overeenkomst opgezegd en een nieuwe overeenkomst gesloten tegen dezelfde voorwaarden. Volgens de gebruiken van de makelarij was de opzegging noodzakelijk om het recht op het commissieloon over te dragen van de oude naar de nieuwe tussenpersoon.

De verplichting om de overeenkomst op te zeggen om het recht op het commissieloon over te dragen van de ene makelaar naar een andere was een zware en complexe procedure en was moeilijk uit te leggen aan de cliënt.

Het nieuwe systeem maakt een einde aan die moeilijkheden omdat de opzegging van de lopende overeenkomst niet langer vereist is. Het protocol van 2 juni 2014 bevestigt dat dit systeem een gebruik uit de makelarij is dat het oude gebruik vervangt en opheft.

2. Hoe werkt het nieuwe systeem?

Een wijziging van tussenpersoon heeft gevolgen wat betreft het beheer van de overeenkomst enerzijds en het recht op het commissieloon anderzijds.

- *Beheer van de overeenkomst:* in het nieuwe systeem wordt het beheer van de overeenkomst, zodra de verzekeraar het bericht ontvangt, overgedragen naar de nieuwe tussenpersoon. Die onmiddellijke overdracht geldt ook voor het beheer van de lopende schadegevallen, onder voorbehoud van een ander akkoord met de cliënt, maar ook tussen de oude en de nieuwe tussenpersoon. Dit akkoord moet meegedeeld worden aan de verzekeraar. Het al dan niet overdragen van de S/P zal gebeuren volgens de regels van de betrokken verzekeraar.
- *Recht op het commissieloon:*
 - o *in de niet-levensverzekering* wordt, als het bericht verzonden is minstens drie maanden vóór de hoofdvervaldag van de overeenkomst, het recht op het commissieloon op die vervaldatum overgedragen naar de nieuwe tussenpersoon. Die termijn van drie maanden komt overeen met de wettelijke termijn voor opzegging van de verzekeringsovereenkomst.

Een nog niet in werking getreden verzekeringsovereenkomst kan het voorwerp uitmaken van een bericht van wijziging van tussenpersoon, met overdracht van het recht op het commissieloon, als het bericht verzonden is minstens drie maanden vóór de inwerkingtreding van de overeenkomst.

In specifieke domeinen (bv. grote risico's, raamovereenkomst affinity...), kunnen de contractsluitende partijen afwijken van de opzegtermijn van drie maanden. Ze kunnen de termijn optrekken of verlagen. De afwijkende termijn kan opgenomen worden in de overeenkomst zelf of in een later akkoord.

Als de verzekeringnemer wenst dat deze afwijkende termijn van toepassing is op de kennisgeving van het bericht van wijziging van tussenpersoon, met overdracht van het recht op het commissieloon, dan moet hij dit vermelden hetzij op het bericht, hetzij bij dit bericht een kopie voegen van het contractuele beding waarin de afwijkende opzegtermijn is opgenomen. Over die termijn moet dan ook een akkoord bestaan vóór de kennisgeving aan de verzekeraar van het bericht van wijziging van tussenpersoon.

Bijgevolg blijft de termijn van drie maanden van toepassing wanneer er geen afwijkende termijn voor opzegging is vermeld op het bericht van wijziging en/of geen enkel beding dat in dergelijke termijn voorziet bij het bericht is gevoegd.

Het begrip hoofdvervaldag beoogt, in de BOAR-verzekeringen, de eindvervaldag van de verzekeringspolis, dit is de termijn van de overeenkomst, in tegenstelling tot de jaarlijkse premievervaldag voor overeenkomsten van meerdere jaren. Die vervaldag geldt echter wel in de gezondheidsverzekering.

- o *In de levensverzekering* is het systeem anders. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen het commissieloon voor *het aanbrengen*, dat de

tussenpersoon beloont voor het aanbrengen van een nieuwe zaak, en het *incasso-commissieloon* - dat het beheer van de overeenkomst beloont. Het commissieloon voor het aanbrengen blijft verworven voor de tussenpersoon die de zaak heeft aangebracht terwijl het incasso-commissieloon onmiddellijk overgedragen wordt naar de nieuwe tussenpersoon, volgens het barema dat van toepassing is op de overeenkomst in kwestie. Anticipatief gestorte commissielonen kunnen desgevallend gerecupereerd worden bij de oude tussenpersoon, overeenkomstig de overeenkomst die deze laatste bindt aan de verzekeraar en het barema dat van toepassing is op de overeenkomst.

Deze regels zijn zowel van toepassing op de zogenaamde klassieke producten als op overeenkomsten met flexibele premies.

3. Welk document moet gebruikt worden en hoe moet het ingevuld worden?

Er is een uniek standaardformulier – dit bestaat in het Frans, het Nederlands, het Duits en het Engels - ontworpen dat gebruikt kan worden in alle situaties en waarvan onder andere de volgende rubrieken moeten ingevuld worden:

- het nummer van de polis en het type polis;
- naam, adres en FSMA-nummer van de aangeduide tussenpersoon;
- naam en adres van de verzekeringnemer; als het een rechtspersoon betreft, naam en functie van de persoon die het document ondertekent;
- naam van de bij de betrokken verzekeringsonderneming aangeduide tussenpersoon.

De nieuwe tussenpersoon moet dus door een samenwerkingsovereenkomst verbonden zijn met deze verzekeraar. De verzekeraar kan immers vrij de partners kiezen met wie hij werkt. De nieuwe tussenpersoon moet de verzekeringnemer ervan op de hoogte brengen als hij geen overeenkomst heeft met de verzekeraar en dat het bericht van wijziging van tussenpersoon dus niet zal aanvaard worden. Mocht het bericht toch verstuurd worden naar de verzekeraar en het niet kan aanvaard worden, dan zal de verzekeraar de nieuwe (geweigerde) tussenpersoon en de verzekeringnemer hiervan op de hoogte brengen via de tussenpersoon.

Het document moet gedateerd en ondertekend zijn door de verzekeringnemer, of, als het een rechtspersoon betreft, door zijn vertegenwoordiger. Als er meerdere verzekeringnemers zijn, moet iedere verzekeringnemer het document ondertekenen, behoudens specifieke wettelijke stelsels (bv. echtgenoten).

De twee rubrieken onderaan het document (referentie tussenpersoon en hoofdvervaldag) zijn voor intern gebruik van de tussenpersonen en hoeven niet te worden ingevuld door de verzekeringnemer.

Het logo van de verzekeringsonderneming moet niet op het formulier staan. Al is het niet verboden om het erop te zetten. Hetzelfde geldt voor het logo en de gegevens van de tussenpersoon. Het is niet verboden om het modelbericht af te drukken op papier met hoofding van de tussenpersoon op voorwaarde dat er inhoudelijk niets aan gewijzigd wordt.

Het gedateerde en ondertekende document moet onmiddellijk aan de verzekeraar meegedeeld worden. Als het niet correct ingevuld is, zal de verzekeraar het weigeren, bijvoorbeeld als:

-
- het niet duidelijk is op welke verzekeringspolis(sen) de wijziging van tussenpersoon van toepassing is (zie hieronder, punt 5) ;
 - de handtekening van de verzekeringnemer of, als het een rechtspersoon betreft, van zijn vertegenwoordiger, niet op het bericht staat ;
 - als de verzekeringnemer een rechtspersoon is, en de hoedanigheid van de ondertekenaar niet vermeld is;
 - er wijzigingen aangebracht zijn aan de inhoud van het bericht; iedere mogelijke commentaar moet onderaan het document opgenomen zijn, bij de rubrieken voor intern gebruik.

4. Moeten er bijlagen bij het formulier gevoegd worden?

Neen, het volstaat het formulier behoorlijk ingevuld en ondertekend terug te sturen naar de verzekeraar opdat de wijziging van tussenpersoon zou geacteerd zijn (onder voorbehoud van wat onder punt 5 te lezen staat). Met name mag geen kopie van de identiteitskaart van de verzekeringnemer geëist worden.

5. Mag één formulier gebruikt worden voor meerdere overeenkomsten tegelijk?

Er verandert niets ten opzichte van de vroegere praktijk. Een algemeen bericht voor meerdere polissen wordt nog altijd aanvaard. Het verdient echter wel aanbeveling om een bericht per verzekeringsonderneming te laten ondertekenen wegens praktische redenen van goed administratief beheer. Om in dergelijke gevallen iedere vorm van betwisting te vermijden, moet een lijst met de betrokken overeenkomsten (met vermelding van het nummer van de polis en het type polis) als bijlage bij het bericht van wijziging van tussenpersoon gevoegd worden.

6. Aan wie moet het document gericht worden?

Het bericht van wijziging van tussenpersoon moet gericht worden aan de verzekeringsonderneming die door de betrokken overeenkomst gebonden is op het ogenblik van het verzoek tot wijziging. Bij mededeling via fax of e-mail, moeten de verzekeringnemer of de aangeduide tussenpersoon het adres en het hen door de verzekeraar toegekende specifieke nummer gebruiken.

Ingeval van medeverzekering, bepaalt de Wet betreffende de verzekeringen dat een melding aan de hoofdverzekeraar volstaat. Evenwel wordt aangeraden dat de tussenpersoon een kopie van het bericht aan elke medeverzekeraar meedeelt.

7. Welke communicatietechnieken gebruiken?

Het is niet nodig om een aangetekende zending te gebruiken aangezien de overeenkomst niet meer moet worden opgezegd. Het valt echter aan te bevelen om een techniek te gebruiken waarmee men een bewijs van verzending en van de datum

ervan in handen heeft, mocht er ooit een betwisting komen, bv. verzending via e-mail van een gescande kopie van het bericht, fax,....

8. *Wat met opeenvolgende berichten van wijziging van tussenpersoon?*

Het recht op het commissieloon wordt in geval van opeenvolgende wijzigingen van tussenpersoon toegekend aan de laatste tussenpersoon aangeduid door een bericht verstuurd naar de verzekeraar ten minste drie maanden vóór de hoofdvervaldag van de overeenkomst (in de verzekering niet-leven), onder voorbehoud van toepassing van een andere termijn onder de voorwaarden als beschreven in punt 2. Dankzij dit systeem zullen betwistingen kunnen vermeden worden. Voor een overeenkomst waarvan de hoofdvervaldag vastgesteld is op 1 januari, zal de termijn van drie maanden in acht worden genomen op voorwaarde dat de verzending gebeurd is op uiterlijk 30 september van het voorafgaande jaar, ongeacht de manier waarop die mededeling is gebeurd.

Het beheer van de overeenkomst wordt daarentegen altijd onmiddellijk overgedragen naar de laatst aangeduide tussenpersoon.

9. *Moet de verzekeraar de aan de kant geschoven tussenpersoon de naam van de nieuwe tussenpersoon mededelen?*

De cliënt beslist soeverein over de beslissing om van tussenpersoon te veranderen. Overeenkomstig de in deze materie toepasbare gedragsregels, moeten de betrokken verzekeraar en de aan de kant geschoven tussenpersoon die beslissing respecteren. De verzekeraar brengt die laatste ervan op de hoogte dat de overeenkomst het voorwerp heeft uitgemaakt van een wijziging van tussenpersoon. De oude tussenpersoon kan echter niet eisen dat hij geïnformeerd wordt over de naam van de nieuwe tussenpersoon.

In het bijzonder om misbruik te vermijden, bepaalt het nieuwe systeem echter dat de verzekeraar een niet gewijzigde kopie richt aan de oude tussenpersoon, op diens uitdrukkelijke en schriftelijke vraag wanneer:

- er een geldend niet-concurrentiebeding bestaat (dat bijvoorbeeld een ex-werknemer van de oude tussenpersoon bindt); aan de verzekeraar moet het bewijs geleverd worden van het bestaan van een dergelijk beding,
- de cliënt een verklaring meedeelt waaruit blijkt dat hij geen bericht van wijziging van tussenpersoon zou ondertekend hebben of niet op de hoogte zou zijn van zo'n bericht;
- er een conflict optreedt betreffende de overdracht van de betrokken overeenkomst of de beoogde portefeuille. Concreet moet het bestaan van het conflict blijken uit een kopie van een ingebrekestelling (verzonden door een van de partijen in het geding naar de andere partij) of een verzoek met een beschrijving van het conflict dat een advocaat bezorgd heeft aan de verzekeraar.

10. Mag dit model tegelijk gebruikt worden om de overeenkomst(en) op te zeggen en om een nieuwe tussenpersoon aan te duiden voor het beheer van de overeenkomst tot de opzegging effectief is ("run off")?

Neen, dit model heeft alleen betrekking op de wijziging van tussenpersoon die voortaan duidelijk los staat van de opzegging.

Als de cliënt tegelijk de overeenkomst wil opzeggen en van tussenpersoon wil wijzigen voor het beheer van de overeenkomst tot de opzegging effectief wordt, dan moet hij de verzekeraar twee documenten bezorgen:

- een bericht van wijziging van tussenpersoon;
- en een opzeggingsbrief.

11. Kan een beheerscontract tussen de klant en een bepaalde tussenpersoon, dat beperkingen aan overdraagbaarheid van polissen bevat, tegengeworpen worden aan een andere tussenpersoon, die via het nieuw systeem een overdracht van één van deze polissen vraagt?

Een dergelijke overeenkomst bindt alleen de ondertekenaars ervan, dit zijn de oude tussenpersoon en de verzekeringnemer. Ze is niet tegenstelbaar aan de nieuwe tussenpersoon noch aan de verzekeraar, die kennis moet nemen van de wijziging en van de overdracht van het recht op het commissieloon, overeenkomstig de modaliteiten van het nieuwe systeem. Een verzekeringnemer die zijn verbintenissen niet zou nakomen, zet echter wel zijn contractuele aansprakelijkheid op het spel ten aanzien van de oude makelaar.

12. Beoogt het nieuwe systeem alle verzekeringsovereenkomsten? Zijn er bijzondere gevallen?

- Niet mandateerbare polissen

Dit zijn verzekeringsovereenkomsten die een beding omvatten dat uitdrukkelijk bepaalt dat ze "niet mandateerbaar" zijn. Die overeenkomsten vallen buiten het toepassingsgebied van het nieuwe stelsel van bericht van wijziging van tussenpersoon. Als de cliënt van tussenpersoon wil wijzigen, moet hij de overeenkomst opzeggen op de wijze en binnen de termijnen als voorzien in de Wet betreffende de verzekeringen.

Het kan hierbij gaan over overeenkomsten waarvoor algemene en/of bijzondere voorwaarden gelden opgesteld door een tussenpersoon (in tegenstelling tot de algemene en bijzondere voorwaarden die een verzekeraar toepast voor risico's van dezelfde aard). In dergelijke gevallen is het met name belangrijk dat de intellectuele rechten inzake de "makelaarsclausules" beschermd worden.

Wanneer de verzekeraar een bericht van wijziging van tussenpersoon ontvangt voor een niet mandateerbare overeenkomst, dan mag hij er geen nota van nemen. Hij brengt de nieuwe (geweigerde) tussenpersoon en de verzekeringnemer hiervan op de hoogte via de tussenpersoon.

- Maritieme verzekeringen

Aangezien voor deze overeenkomsten specifieke gebruiken gelden, zijn ze uitgesloten van het toepassingsgebied van het stelsel van bericht van wijziging van tussenpersoon. Het gaat meer in het bijzonder over de zeeverzekeringen en de verzekeringen betreffende land-, rivier- en kanaalvervoer die vallen onder deel 5 van de Wet betreffende de verzekeringen (art. 225).

Deze uitsluiting heeft geen betrekking op de volgende verzekeringen:

- o bagage en verhuisverzekeringen, die vallen onder deel 4 van de Wet op de landverzekeringsovereenkomst (art. 54, 2^{de} lid) ;
- o verzekeringen die vallen onder het Verdrag van 19 mei 1956 betreffende de overeenkomst tot internationaal vervoer van goederen over de weg (CMR).

- Aanvullende verzekeringen (bijvoorbeeld ongevallenverzekeringen, invaliditeit: ACRI/ACRA...).

De aanvullende verzekeringen vallen onder de regels die van toepassing zijn op de hoofdverzekering (leven of niet-leven).

- Collectieve levensverzekeringen

Er bestaan geen sectorregels voor de overdracht van het commissieloon betreffende dit soort verzekeringen. Het vroegere systeem van plaatsingsmandaat was er overigens niet op van toepassing. En dus wordt er verwezen naar het stelsel dat van toepassing is binnen de betrokken verzekeringsonderneming. De verzekeringnemer mag echter het bericht van wijziging van tussenpersoon gebruiken om aan de verzekeraar zijn beslissing om te wijzigen van tussenpersoon mee te delen.

- Bedrijfsleidersverzekeringen

De bedrijfsleidersverzekeringen zijn onderworpen aan de regels die van toepassing zijn op de groepsverzekeringen of op de individuele levensverzekeringen naargelang er al dan niet een reglement bestaat. De ventilatie gebeurt dus op juridische basis.

13. Op welke datum is het nieuwe systeem in werking getreden?

Het nieuwe systeem van bericht van wijziging van tussenpersoon is in werking getreden op **8 oktober 2014** en is dan ook van toepassing, wat betreft de overdrachten van de commissielonen, op de overeenkomsten met hoofdvervaldag vanaf **vrijdag 9 januari 2015**. Sinds 8 oktober wordt het nieuwe stelsel beschouwd als het nieuwe gebruik in de makelarij wat betreft de wijziging van tussenpersoon en het recht op het commissieloon in dat geval. Het vervangt sinds diezelfde datum het oude gebruik betreffende het plaatsingsmandaat.

Bijgevolg gebeurt sinds 8 oktober 2014 iedere wijziging van tussenpersoon aan de hand van het nieuwe model. Iedere wijziging die volgens een ander systeem zou gebeuren, heeft geen gevolg voor de overdracht van het recht op het commissieloon. De in aanmerking te nemen datum is de datum van het document (datum waarop de cliënt getekend heeft).

Wanneer het oude model na 8 oktober gebruikt wordt, zal de verzekeraar aan de tussenpersoon vragen hem een door de cliënt ondertekend bericht van wijziging van tussenpersoon te bezorgen, en dit drie maanden vóór de vervaldatum zodat hij nota kan nemen van de overdracht van het recht op het commissieloon naar de nieuwe tussenpersoon (onder voorbehoud van toepassing van een andere termijn onder de voorwaarden als beschreven in punt 2).

14. Hoe het nieuwe gebruik opleggen en de rechtszekerheid waarborgen?

Om de rechtszekerheid te waarborgen en betwistingen te vermijden, zijn de volgende maatregelen genomen die er toe moeten bijdragen dat het bestaande gebruik verdwijnt en wordt vervangen door een ander waarvoor de opzegging van de overeenkomst niet langer noodzakelijk is:

- de ondertekening door de betrokken federaties van het protocolakkoord dat het nieuwe gebruik bekrachtigt vanaf de vastgestelde datum;
- de verbintenis van alle betrokken federaties (tussenpersonen en verzekeraars) dat ze de nieuwe regel aanvaarden, promoten en op een zo wijd mogelijke manier verspreiden;
- de invoering van die regel in de sectorovereenkomsten betreffende de relaties tussen tussenpersonen en verzekeringsondernemingen;
- de aanpassing van de gedragsregels van de verzekeringsonderneming en de verzekeringstussenpersoon zodat het nieuwe gebruik er in opgenomen wordt. Deze gedragsregels worden tevens verspreid en gepromoot.
- de publicatie in vakmagazines van artikels waarin het nieuwe stelsel becommentarieerd wordt.

15. Heeft het nieuwe systeem betrekking op de studiemandaten en onderhandelingsmandaten?

Het nieuwe stelsel betreft alleen de problematiek rond de wijziging van tussenpersoon *stricto sensu*, en niet van de andere bestaande praktijken in de sector.

Het beoogt bijvoorbeeld niet *het studiemandaat*: dergelijk mandaat houdt immers in dat aan een andere dan de houdende tussenpersoon de opdracht gegeven wordt de verzekeringsvoorwaarden te onderzoeken (met inbegrip van de premie) om na te gaan of die nog wel beantwoorden aan de huidige noden van de cliënt.

Het document heeft ook geen betrekking op *het zogenaamde onderhandelingsmandaat*, dat de nieuwe tussenpersoon toelaat opnieuw te onderhandelen met de verzekeraar over de polisvoorwaarden teneinde betere voorwaarden te bekomen. De tussenpersoon kan echter geen nieuwe overeenkomst sluiten. Dit soort mandaat stelt de verzekeraar voor praktische en deontologische problemen (bijvoorbeeld neutraliteits- en informatieplicht ten aanzien van de houdende tussenpersoon...). De verzekeraar doet er dan best aan, volgens een aanbeveling van Assuralia, dit soort mandaat te weigeren en de cliënt te vragen dat hij hem een bericht van wijziging van tussenpersoon of een studiemandaat meedeelt.
