



COMMISSIE VOOR HET BANK-, FINANCIE- EN ASSURANTIEWEZEN

Mededeling CBFA_2009_10 dd. 20 februari 2009

Wet van 27 maart 1995 op de verzekeringsbemiddeling - Klantenaanbrengers.

Toepassingsveld:

Verzekeringsondernemingen en verzekeringstussenpersonen.

Samenvatting/Doelstelling:

Wet van 27 maart 1995 betreffende de verzekerings- en herverzekeringsbemiddeling en de distributie van verzekeringen : verduidelijking van de notie "klantenaanbrenger" en van de vereiste organisatorische omkadering voor het werken met klantenaanbrengers.

Geachte mevrouw,
Geachte heer,

1. Inleiding

Verzekeringsondernemingen en verzekeringstussenpersonen doen vaak beroep op klantenaanbrengers. Daarbij gaat het veelal om personen die in het kader van een andere beroepswerkzaamheid (potentiële) klanten doorverwijzen naar of aanbrengen bij verzekeringsondernemingen en verzekeringstussenpersonen (voorbeelden zijn autodealers, begrafenisondernemers, immobiliënkantoren). Bepaalde klantenaanbrengers verrichten daarbij activiteiten waardoor zij onder het toepassingsgebied kunnen vallen van de wet van 27 maart 1995 betreffende de verzekerings- en herverzekeringsbemiddeling en de distributie van verzekeringen (hierna "de wet").

Deze brief heeft tot doel de verzekeringsondernemingen en de verzekeringstussenpersoon te informeren over de interpretatie van de CBFA voor het beoordelen of activiteiten van klantenaanbrengers gekwalificeerd dienen te worden als verzekeringsbemiddeling, en deze klantenaanbrengers bijgevolg als verzekeringstussenpersoon dienen te worden ingeschreven in het register van de verzekerings- en herverzekeringstussenpersonen. Verder herinnert de brief de verzekeringsondernemingen en de verzekeringstussenpersonen er aan dat zij passende organisatorische maatregelen moeten nemen teneinde zich in deze te verzekeren van een correcte naleving van de wetgeving.

Klantenaanbrengers zijn in de herverzekeringsector een veel minder voorkomend fenomeen. Niettemin is het bepaalde bij deze circulaire in beginsel ook van overeenkomstige toepassing op de herverzekeringsector.

2. Wettelijke bepalingen

2.1. Relevante bepalingen

De wet van 22 februari 2006 heeft de wet van 27 maart 1995 inzake verzekeringsbemiddeling grondig gewijzigd, teneinde deze in overeenstemming te brengen met de Europese Richtlijn 2002/92/EG¹. Met deze wijzigingswet werd ondermeer het toepassingsgebied van de wet van 27 maart 1995 gewijzigd.

Artikel 2, § 1, van de aldus gewijzigde wet van 27 maart 1995 betreffende de verzekerings- en herverzekeringsbemiddeling en de distributie van verzekeringen bepaalt dat de wet van toepassing is op de verzekeringstussenpersonen met België als lidstaat van herkomst of die in België werkzaam zijn.

Krachtens artikel 1, 3°, van de wet wordt onder verzekeringstussenpersoon verstaan : *"elke rechtspersoon of elke natuurlijke persoon werkzaam als zelfstandige in de zin van de sociale wetgeving, die activiteiten van verzekeringsbemiddeling uitoefent, zelfs occasioneel, of die er toegang toe heeft"*².

Krachtens artikel 1, 1°, van de wet moet onder verzekeringsbemiddeling worden verstaan: *"de werkzaamheden die bestaan in het aanbieden, het voorstellen, het verrichten van voorbereidend werk tot het sluiten van verzekeringsovereenkomsten of het sluiten van verzekeringsovereenkomsten, dan wel in het assisteren bij het beheer en de uitvoering ervan;*

worden niet als verzekeringsbemiddeling beschouwd :

- *werkzaamheden uitgeoefend door een verzekeringsonderneming of door een werknemer van een verzekeringsonderneming onder de verantwoordelijkheid van deze laatste;*
- *werkzaamheden bestaande uit incidentele informatieverstrekking in het kader van een andere beroepswerkzaamheid, mits het doel van deze werkzaamheden niet bestaat in het assisteren van de cliënt bij de sluiting of uitvoering van een verzekeringsovereenkomst, in het beroepshalve verrichten van schadebeheer voor een verzekeringsonderneming of in schaderegeling en schade-expertise".*

2.2. Werkzaamheden vallende onder het toepassingsgebied van de wet

Krachtens artikel 1, 1°, eerste lid, van de wet dienen de volgende werkzaamheden als verzekeringsbemiddeling te worden gekwalificeerd :

- *het aanbieden van verzekeringsovereenkomsten;*
 onder het aanbieden of aanbrenge van verzekeringsovereenkomsten moeten eveneens de verzekeringsaanvraag en de vooraf getekende polis worden verstaan, in de zin van artikel 1, K en M, van de wet van 25 juni 1992 op de landverzekeringsovereenkomst (hierna : de wet van 25 juni 1992);
 onder verzekeringsovereenkomst moet de verzekeringsovereenkomst worden verstaan als bedoeld in artikel 1, A, van de wet van 25 juni 1992;
- *het voorstellen van verzekeringsovereenkomsten;*
 onder het voorstellen van verzekeringsovereenkomsten moet eveneens het verzekeringsvoorstel worden verstaan in de zin van artikel 1, L, van de wet van 25 juni 1992;
- *het verrichten van voorbereidend werk tot het sluiten van verzekeringsovereenkomsten;*
- *het sluiten van verzekeringsovereenkomsten;*
- *het assisteren bij het beheer van verzekeringsovereenkomsten;*
- *het assisteren bij de uitvoering van verzekeringsovereenkomsten.*

¹ Richtlijn 2002/92/EG van 9 december 2002 betreffende verzekeringsbemiddeling

² Onverminderd het bepaalde bij artikel 2, § 2, van de wet.

Overeenkomstig artikel 1, 3°, van de wet vallen zowel regelmatig als occasioneel verrichte werkzaamheden van verzekeringsbemiddeling onder het toepassingsgebied van de wet. De wet vereist niet dat de verzekeringsbemiddeling tegen vergoeding gebeurt.

2.3. Werkzaamheden die uit het toepassingsgebied van de wet gesloten worden

Krachtens artikel 1, 1°, tweede lid, van de wet zijn de werkzaamheden die bestaan uit het verstrekken van informatie over verzekeringen evenwel niet als verzekeringsbemiddeling te beschouwen, voor zover de informatieverstrekking :

- *een incidenteel karakter heeft, welke plaatsvindt in het kader van een andere beroepswerkzaamheid :*

d.w.z. informatie betreft die door rechtspersonen of door zelfstandigen verstrekt wordt in het kader van een andere beroepswerkzaamheid dan verzekeringsbemiddeling en welke informatie van bijkomstige of ondergeschikte aard is bij die andere beroepswerkzaamheid,

en

- *niet tot doel heeft de cliënt te assisteren bij de sluiting of uitvoering van een verzekeringsovereenkomst (...) :*

d.w.z. de informatie die over verzekeringen verstrekt wordt, moet algemeen zijn; zij mag geen betrekking hebben op de bij artikel 1, 1°, eerste lid, van de wet bedoelde werkzaamheden die bestaan uit het verrichten van voorbereidend werk tot het sluiten van verzekeringsovereenkomsten, het sluiten van verzekeringsovereenkomsten, het assisteren bij het beheer van verzekeringsovereenkomsten en het assisteren bij de uitvoering van verzekeringsovereenkomsten, welke werkzaamheden krachtens dat artikel als verzekeringsbemiddeling dienen te worden gekwalificeerd.

Richtlijn 2002/92/EG verduidelijkt in haar twaalfde considerans dat personen die louter informatie van algemene aard over verzekeringsproducten verstrekken als een op zichzelf staande activiteit, niet als (her)verzekeringstussenpersoon dienen te worden gekwalificeerd wanneer zij niet het oogmerk hebben de klant te assisteren bij de sluiting of de uitvoering van een verzekerings- of herverzekeringsovereenkomst.

3. Interpretatie van de notie "klantenaanbrenger"

Steunend op de voornoemde wettelijke bepalingen en de rechtspraak, acht de CBFA het nuttig om hierbij haar interpretatie inzake het onderscheid tussen klantenaanbrengers en verzekeringstussenpersonen mee te delen, en dit onverminderd de bevoegdheid van de hoven en rechtbanken om zich over individuele geschillen uit te spreken.

3.1. Het doorgeven van de identiteit van potentiële klanten

Personen die zich beperken tot het doorgeven aan verzekeringstussenpersonen of verzekeringsondernemingen van de identiteit van potentiële klanten, of die potentiële klanten doorverwijzen naar verzekeringstussenpersonen of verzekeringsondernemingen door het verstrekken van het adres, contactgegevens en de verzekeringstakken waarin deze laatste actief zijn, doen niet aan verzekeringsbemiddeling in de zin van artikel 1, 1°, van de wet.

Bij het doorgeven aan de verzekeringsonderneming of de verzekeringstussenpersoon van de identiteit van potentiële klanten, mogen deze personen ook persoons- en objectgebonden informatie overmaken voor zover deze geen verzekeringstechnische aspecten inzake de identificatie en beoordeling van de verzekeringsbehoeften van de klant betreffen.

Voorbeelden van in de vorige paragraaf bedoelde persoons- en objectgebonden informatie die de klantenaanbrenger kan doorgeven, zijn : het merk en model van een te verzekeren voertuig, gegevens i.v.m. de identiteit van een verzekeringsnemer, of gegevens i.v.m. de ligging of de kenmerken van een te verzekeren goed.

3.2. Het verstrekken van informatie, voorafgaand aan de sluiting van de overeenkomst of op een later tijdstip

Klantenaanbrengers mogen zonder als verzekeringstussenpersoon ingeschreven te zijn aan potentiële klanten documentatie overhandigen over verzekeringsproducten die hen door een verzekeringsonderneming of verzekeringstussenpersoon ter beschikking gesteld wordt, voor zover de overhandigde documentatie louter informatie van algemene niet gepersonaliseerde aard bevat (een algemene productbeschrijving of productfiche, of algemeen geldende tarieven) en/of doorverwijst naar een verzekeringstussenpersoon of verzekeringsonderneming. Het overhandigen van deze documentatie kan al dan niet gebeuren in het kader van een andere beroepswerkzaamheid.

Hieraan beantwoordt niet : het opstellen van gepersonaliseerde offertes, het opstellen van verzekeringsvoorwaarden, en het behandelen en afhandelen van verzekeringsvoorstellen, verzekeringsaanvragen en vooraf getekende polissen (niet limitatieve opsomming). Ook het geven van specifieke uitleg over de aangeboden waarborgen, het verlenen van verzekeringstechnische assistentie bij het invullen van documenten of het identificeren van de verlangens en behoeften van de klant vallen buiten het takenpakket van de niet als verzekeringstussenpersoon ingeschreven klantenaanbrengers.

Voorbeelden van in de vorige paragraaf bedoelde activiteiten die buiten het takenpakket van de klantenaanbrenger vallen, zijn : het geven van toelichting bij productfiches, het vaststellen van de grootte van het te dekken risico (bijvoorbeeld de nieuwwaarde vs vervangwaarde, de grootte van de franchise), het bepalen van de te dekken waarborgen (bijvoorbeeld rechtsbijstand, bestuurdersverzekering, ..., bij een verzekering BA voertuigen) en de aanduiding van de begunstigden van een verzekering.

Krachtens artikel 12*bis*, § 3, van de wet identificeert de verzekeringstussenpersoon voorafgaand aan de sluiting van een verzekeringsovereenkomst, in het bijzonder rekening houdend met de door de cliënt verstrekte informatie, ten minste de verlangens en behoeften van deze klant, en preciseert de elementen waarop zijn advies over een bepaald verzekeringsproduct is gebaseerd.

Het identificeren van de verlangens en behoeften van de klant, en het inwinnen van informatie met het oog op die identificatie, is een essentieel onderdeel van de opdracht van de verzekeringstussenpersoon, en valt onder de kwalificatie "aanbieden, voorstellen, verrichten van voorbereidend werk, tot het sluiten van verzekeringsovereenkomsten" in de zin van artikel 1, 1, eerste lid, van de wet.

3.3. Het assisteren bij de uitvoering van een overeenkomst

Tenzij het gaat om informatieverstrekking als bedoeld in punt 3.2, eerste alinea, worden klantenaanbrengers niet betrokken bij de uitvoering van verzekeringsovereenkomsten zonder als verzekeringstussenpersoon te zijn ingeschreven.

Gezien de aard van zijn werkzaamheid beschikt de klantenaanbrenger niet over een vertegenwoordigingsbevoegdheid. Dit heeft tot gevolg dat er geen agentuur- of lastgevingsovereenkomst tussen de klantenaanbrenger en de verzekeringsonderneming en/of verzekeringstussenpersoon kan worden aangegaan.

Aldus is de klantenaanbrenger ook niet gemachtigd om premies te innen of tussenkomsten uit te betalen aan de verzekerde of de verzekeringsnemer. Deze werkzaamheden dienen te worden beschouwd als het assisteren bij het beheer van verzekeringsovereenkomsten en de uitvoering van verzekeringsovereenkomsten, in de zin van artikel 1, 1°, eerste lid, van de wet. Bovendien is de bescherming die artikel 13, derde lid, van de wet van 25 juni 1992 op de landverzekeringsovereenkomst de verzekerde of de rechthebbende bij niet rechtstreekse betaling biedt, enkel van toepassing bij betaling via een verzekeringstussenpersoon.

Strikt genomen is de louter materiële overmaking van documenten tussen de verzekeringsnemer en de verzekeringstussenpersoon of verzekeringsonderneming (activiteit van "postman") niet te beschouwen als een activiteit van verzekeringsbemiddeling. In het licht van het vereiste van een passende organisatorische omkadering (cf. punt 4 infra), moet echter worden vermeden om de klantenaanbrengers in een positie te brengen waardoor zij door de klanten aangesproken worden om verzekeringstechnisch advies te verlenen over de overgemaakte documenten.

4. Vereiste van passende organisatorische omkadering door de verzekeringsondernemingen en de verzekeringstussenpersonen

Artikel 5, § 2, van de wet bepaalt dat verzekeringsondernemingen die een vestiging hebben in België of er hun activiteiten uitoefenen zonder er gevestigd te zijn, geen beroep mogen doen op niet ingeschreven verzekeringstussenpersonen.

Indien zij niettemin beroep doen op een niet ingeschreven verzekeringstussenpersoon zijn zij burgerrechtelijk aansprakelijk voor de handelingen van deze tussenpersonen verricht in het kader van hun activiteit van verzekeringsbemiddeling.

Krachtens artikel 14*bis* van de wet van 9 juli 1975 betreffende de controle der verzekeringsondernemingen moeten de verzekeringsondernemingen beschikken over een aan hun werkzaamheden aangepaste administratieve en boekhoudkundige organisatie en interne controle.

Krachtens artikel 1, 8°, van de wet van 27 maart 1995 kunnen verzekeringsagenten en verzekeringsmakelaars beroep doen op verzekeringssubagenten die onder hun verantwoordelijkheid werkzaamheden van verzekeringsbemiddeling doen en daartoe voorafgaand in het register van de verzekeringstussenpersonen moeten worden ingeschreven.

Van de verzekeringsondernemingen, verzekeringsagenten en verzekeringsmakelaars die beroep doen op klantenaanbrengers die niet zijn ingeschreven in het register van de verzekeringstussenpersonen, wordt verwacht dat zij de passende organisatorische maatregelen nemen teneinde er op toe te zien dat deze klantenaanbrengers geen werkzaamheden van verzekeringsbemiddeling uitoefenen. Dit betekent dat zij, enerzijds, duidelijke en geschreven instructies opstellen voor hun klantenaanbrengers over welke activiteiten deze mogen uitoefenen en welke activiteiten niet toegelaten zijn, en anderzijds, via geregelde controles toezien op de naleving van deze instructies door de klantenaanbrengers en zondig de passende maatregelen nemen.

Van de verzekeringsondernemingen, verzekeringsagenten en verzekeringsmakelaars wordt ook verwacht dat de wederzijdse rechten en plichten in een schriftelijke overeenkomst met de klantenaanbrenger eenduidig vastgelegd worden wanneer de activiteit van de klantenaanbrenger geen eenmalig of occasioneel karakter heeft. Zij dienen ook een lijst bij te houden van hun klantenaanbrengers en deze lijst ter beschikking te houden van de CBFA.

Aangezien de klantenaanbrenger een eenmalige prestatie verricht - het aanbrengen van een klant - kan zijn vergoeding niet gebonden zijn aan de duur dat de verzekeringsnemer klant is bij de verzekeringsonderneming. Het is dus aangewezen de vergoeding per aangebrachte klant te beperken tot een eenmalige vergoeding voor de door de tussenkomst van de klantenaanbrenger gerealiseerde verzekeringsovereenkomsten. Er is evenwel geen bezwaar dat de uitbetaling zelf van de eenmalige vergoeding over een beperkte duur in de tijd wordt gespreid.

De Voorzitter,

Jean-Paul SERVAIS.