



## Keurmerkovereenkomst

### Stichting toetsing verzekeraars

---

De ondergetekenden:

Stichting toetsing verzekeraars, gevestigd Koningin Julianalaan 351 te Voorburg, rechtsgeldig vertegenwoordigd door R.C.H.P. van Kesteren, hierna te noemen "de stichting";

en

[statutaire naam], gevestigd [adres te vestigingsplaats], rechtsgeldig vertegenwoordigd door [naam], hierna te noemen "de aspirant-keurmerkhouders",

overwegende, dat:

1. de stichting, voor verzekeraars het Keurmerk Klantgericht Verzekeren (hierna te noemen "het Keurmerk") in stand houdt en bewaakt;
2. de aspirant-keurmerkhouders op de hoogte is van en instemt met de voorwaarden die de stichting in het handboek Keurmerk Klantgericht Verzekeren, en eventuele aanvullingen daarop (hierna te noemen "het handboek"), stelt;
3. de aspirant-keurmerkhouders het Keurmerk wenst te voeren;
4. de stichting op [datum toekenning] heeft geoordeeld, op grond van de uitkomsten van een beoordeling, dat de aspirant-keurmerkhouders voldoet aan de voorwaarden van de stichting voor het voeren van het Keurmerk;

komen als volgt overeen:

#### Artikel 1: Toekennen Keurmerk

1. De stichting verleent aan [statutaire naam], hierna te noemen de keurmerkhouders, met ingang van ..... voor onbepaalde tijd het recht tot het voeren van het Keurmerk van de stichting onder de voorwaarden zoals in deze overeenkomst en het handboek omschreven.
2. De keurmerkhouders mag in zijn publicitaire en commerciële uitingen steeds uitdragen het Keurmerk te voeren en gebruik maken van het logo van het Keurmerk, een en ander met inachtneming van hetgeen in deze overeenkomst en het handboek is bepaald.

## Artikel 2: Handhaven en intrekken Keurmerk

1. De keurmerkhouders verplicht zich jegens de stichting blijvend te voldoen aan de voorwaarden die in het handboek en in deze overeenkomst worden gesteld.
2. Het handboek kan periodiek door de stichting worden herzien waarbij de dan vastgestelde tekst de vorige versie vervangt en onderdeel wordt van deze overeenkomst. De keurmerkhouders verplicht zich jegens de stichting om binnen een redelijke termijn aan het herziene handboek te voldoen.
3. De stichting verplicht zich minimaal eenmaal per vierentwintig maanden nadat het Keurmerk is verleend te beoordelen of de keurmerkhouders voldoet aan de voorwaarden voor het (voortgezet) gebruik van het Keurmerk zoals beschreven in deze overeenkomst en het geldende handboek; de keurmerkhouders verplicht zich aan een dergelijke beoordeling volledige medewerking te verlenen.
4. Het rapport met de uitkomst van het onderzoek of delen daarvan mogen niet voor publicatie door de keurmerkhouders of de stichting worden gebruikt.
5. Ten behoeve van het hiervoor bij artikel 2 lid 3 bedoelde onderzoek:
  - a. verstrekt de keurmerkhouders aan de stichting, aan het bestuur van de stichting, aan door de stichting voor de uitvoering van het onderzoek aangewezen auditors en aan personeelsleden van de stichting, alle benodigde inlichtingen, behoudens voor zover op deze inlichtingen een geheimhoudingsverplichting rust op grond van wettelijke bepalingen;
  - b. verleent de keurmerkhouders aan de hiervoor bij artikel 2 lid 5 sub a bedoelde personen belast met het uitvoeren van onderzoek toegang tot de bedrijfsruimten, archieven en relevante (elektronische) bestanden en stelt hij deze in de gelegenheid om met medewerkers te spreken over alle onderwerpen aangaande het onderzoek, behoudens voor zover een wettelijke geheimhoudingsplicht aan het verlenen van deze medewerking in de weg staat.
6. De keurmerkhouders wordt in de gelegenheid gesteld kennis te nemen van de uitkomsten van het onderzoek en kan binnen een termijn van twee weken hierop schriftelijk commentaar geven alvorens het onderzoek wordt afgesloten.
7. Op basis van de bevindingen van het onderzoek beslist de stichting schriftelijk of de keurmerkhouders het Keurmerk mag blijven voeren, dan wel of het Keurmerk wordt ingetrokken.
8. Indien de stichting, op grond van de uitkomsten van het onderzoek, van oordeel is dat de keurmerkhouders niet, niet tijdig of niet voldoende voldoet aan de voorwaarden voor het voeren van het Keurmerk, kan de keurmerkhouders (uitsluitend éénmalig per onderzoek) in de gelegenheid worden gesteld een heronderzoek te ondergaan binnen een door het bestuur van de stichting te stellen termijn van maximaal zes maanden. Op een heronderzoek is het bepaalde in artikel 2 lid 4 - 8 van deze overeenkomst van toepassing.
9. De wijze waarop de in dit artikel bedoelde onderzoeken worden uitgevoerd en waarop de toetsing van de naleving van de voorwaarden voor het Keurmerk geschiedt, wordt door de stichting bepaald.

### Artikel 3: Overige verplichtingen van de keurmerkhouders

1. De keurmerkhouders verklaart te zijn aangesloten en aangesloten te blijven bij een door de minister van Financiën aangewezen klachteninstantie<sup>1</sup>.
2. Door de Autoriteit Financiële Markten of De Nederlandsche Bank jegens de keurmerkhouders getroffen maatregelen ter zake van handhaving van de (bij of krachtens de) Wet op het financiële toezicht of andere voor verzekeraars geldende wet- en regelgeving, die door de toezichthouder worden gepubliceerd, dienen door de keurmerkhouders terstond schriftelijk aan de stichting te worden gemeld.
3. De keurmerkhouders stelt de stichting terstond schriftelijk op de hoogte van - voorgenomen - wijzigingen in de juridische of organisatorische structuur van de onderneming, indien en voor zover deze wijzigingen kunnen leiden tot strijdigheid met of inbreuk op bepalingen van deze overeenkomst of voorwaarden van de stichting voor het voeren van het Keurmerk. De stichting kan een onderzoek uitvoeren als bedoeld in artikel 2 lid 3 tot en met 8 van deze overeenkomst, teneinde vast te stellen of de keurmerkhouders na de - voorgenomen - wijzigingen voldoet aan het bepaalde in deze overeenkomst en het handboek.

### Artikel 4: Jaarbijdrage en beoordelingskosten

1. De keurmerkhouders is de door de stichting vastgestelde jaarbijdrage voor het voeren van het Keurmerk verschuldigd. De jaarbijdrage dient binnen 30 dagen na factuurdatum door de stichting te zijn ontvangen.
2. De jaarbijdrage is verschuldigd voor het gehele kalenderjaar, ook indien het Keurmerk gedurende dat kalenderjaar wordt ingetrokken en/of de onderhavige overeenkomst wordt beëindigd.
3. In afwijking van het vorige lid zal de jaarbijdrage beperkt zijn tot 2/12<sup>e</sup> daarvan indien het Keurmerk ingaat na 31 oktober van een jaar.
4. De kosten van een (her)onderzoek als bedoeld in artikel 2 lid 3 tot en met 8 worden forfaitair aan de keurmerkhouders in rekening gebracht en dienen binnen 30 dagen na factuurdatum door de stichting te zijn ontvangen. Indien de werkelijke kosten hoger zijn dan het forfaitair in rekening gebrachte bedrag komt de overschrijding voor rekening van de keurmerkhouders voor zover die overschrijding uitstijgt boven 10% van het forfait.
5. Betalingstermijnen zijn fataal. Bij niet tijdige betaling is na het verstrijken van de betalingstermijn zonder aanmaning wettelijke rente verschuldigd terwijl alle redelijkerwijs gemaakte buitengerechtigde kosten voor rekening van de keurmerkhouders zijn.

---

<sup>1</sup> Thans is de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KlIFID) als zodanig aangewezen. KlIFID kent als organen: Ombudsman Financiële Dienstverlening, Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, Commissie van beroep.

### **Artikel 5: Beëindiging van de overeenkomst door de keurmerkhouders**

1. Deze overeenkomst kan schriftelijk door de keurmerkhouders worden beëindigd, met in achtneming van een opzegtermijn van twee volle kalendermaanden.
2. Zodra deze overeenkomst is beëindigd, vervalt het recht op het voeren van het Keurmerk. De keurmerkhouders is verplicht alle verwijzingen naar het Keurmerk direct te verwijderen en geen gebruik meer te maken van informatie- en promotiemateriaal van de stichting.
3. De stichting doet op zijn website melding van het vervallen van het recht tot het voeren van het keurmerk.

### **Artikel 6: Beëindiging van de overeenkomst door de stichting**

1. Deze overeenkomst kan met onmiddellijke ingang door de stichting worden beëindigd, indien:
  - a. het bestuur van de stichting op grond van de uitkomsten van een (her)onderzoek besluit, dat de keurmerkhouders niet langer voldoet aan deze overeenkomst en het geldende handboek;
  - b. de Autoriteit Financiële Markten of De Nederlandsche Bank de vergunning van de keurmerkhouders heeft ingetrokken;
  - c. de stichting oordeelt, dat de keurmerkhouders handelt of nalaat in strijd met een bindende uitspraak van de Ombudsman, Geschillencommissie of Commissie van Beroep van de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening of andere vergelijkbare instelling;
  - d. de stichting oordeelt dat de keurmerkhouders door zijn handelen of nalaten de goede naam en faam van het Keurmerk of van de stichting schendt of dreigt te schenden;
  - e. de keurmerkhouders handelt in strijd met enige andere bepaling in deze overeenkomst.
2. Beëindiging van deze overeenkomst door de stichting laat onverlet de door de keurmerkhouders nog verschuldigde betalingen aan de stichting.
3. Zodra deze overeenkomst is beëindigd, vervalt het recht op het voeren van het Keurmerk. De keurmerkhouders is verplicht alle verwijzingen naar het Keurmerk zo snel mogelijk te verwijderen en geen gebruik meer te maken van informatie- en promotiemateriaal van de stichting.
4. De stichting vermeldt op zijn website het vervallen van het recht op het voeren van het Keurmerk, met vermelding van de grond(en) genoemd in lid 1, waarop deze beslissing berust.

### **Artikel 7: Bezwaar**

Tegen beëindiging van deze overeenkomst en/of intrekking van het Keurmerk door de stichting, kan de keurmerkhouders bezwaar maken op grond van het Reglement van bezwaar Keurmerk Klantgericht Verzekeren van de stichting. Een zodanig bezwaar schort de uitvoering van de beslissing van de stichting op, totdat op het bezwaar is beslist.

### **Artikel 8: Aansprakelijkheid**

1. De stichting is niet aansprakelijk jegens de keurmerkhouders, behoudens in geval van opzet of daaraan grenzende schuld van haar leidinggevenden, voor schade direct of indirect voortvloeiende uit het verlenen, het gebruik of het intrekken van het Keurmerk.
2. De keurmerkhouders vrijwaart de stichting van aanspraken van derden voortvloeiende uit of verband houdende met het gebruik van het Keurmerk door de keurmerkhouders.

### **Artikel 9: Geheimhouding**

De stichting, haar personeelsleden, de door de stichting aangewezen auditors en alle overige personen die door of vanwege de stichting kennis dragen van gegevens - die betrekking hebben op de keurmerkhouders - zijn tot geheimhouding tegenover derden verplicht, ook na beëindiging van hun functie.

### **Artikel 10: Slotbepaling**

1. De stichting kan de bepalingen van deze overeenkomst aanpassen, indien wijzigingen in wet- en regelgeving daartoe aanleiding geven. De stichting zal de keurmerkhouders van een dergelijk besluit direct op de hoogte stellen. Na ontvangst daarvan heeft de keurmerkhouders het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen.
2. Voor zover geen bezwaar als bedoeld in artikel 7 van deze overeenkomst mogelijk is worden alle geschillen die voortvloeien uit deze tussen partijen gesloten overeenkomst voorgelegd aan de bevoegde rechter te Den Haag.
3. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

Aldus in tweevoud overeengekomen,

Plaats : Voorburg  
Datum:

Stichting toetsing verzekeraars

R.C.H.P. van Kesteren

Plaats :  
Datum:

[Statutaire naam]

[naam rechtsgeldig vertegenwoordiger]