

Algemene informatie

Aanbesteding: EA Reisagent Dienstreizen AFM
Aanbestedende Dienst: Stichting Autoriteit Financiële Markten
Referentie: 2026-170-18

Toelichting:

Hierbij de Nota van Inlichtingen 1 mbt EA Reisagent Dienstreizen. de bijbehorende aangepaste documenten volgen binnen 1 uur.

Vraag en antwoord

Ref.nr.
1

Onderwerp:
Bijlage A, ARVODI, Artikel 23

Vraag:

In dit artikel wordt gesproken, dat stakingen niet onder overmacht worden verstaan. Wij verzoeken u echter een uitzondering te maken voor stakingen als gevolg van een landelijk CAO conflict. Immers, daar heeft de vervoerder individueel geen enkele invloed op. Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Artikel 23 van de ARVODI 2025 heeft betrekking op 'Intellectuele Eigendomsrechten'. Voor de beantwoording van de vraag gaan wij ervan uit dat artikel 20 'Overmacht' wordt bedoeld. Uw verzoek om stakingen ten gevolge van landelijke CAO-conflicten wel onder overmacht te scharen, zullen wij niet honoreren. In lid 2 gaat het om omstandigheden (zoals stakingen) die meer in de risicosfeer van (in dit geval) opdrachtnemer liggen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 jun 2026

Percelen:

P1 EA Reisagent Dienstreizen AFM

Ref.nr.
2

Onderwerp:
Bijlage A, ARVODI, Artikel 19.3.A

Vraag:

Inschrijver is van mening dat het laten vervallen van de aansprakelijkheidsbeperking bij dood of letsel onredelijk is. Dit omdat dergelijke incidenten doorgaans buiten onze controle liggen, het vervallen van de beperking onbeheersbare en onverzekerbare risico's oplevert, en een disproportionele verdeling van aansprakelijkheid creëert die ten koste gaat van onze middelen voor veiligheid en kwaliteitsborging. Bent u bereid deze passage te laten vervallen? Zo niet, verzoeken wij u dit inhoudelijk toe te lichten.

Antwoord:

De AFM is niet akkoord om artikel 19.3 in ARVODI-2025 aan te passen (door de aansprakelijkheidsbeperking in sub a bij dood of letsel te laten vervallen). AFM wil niet afwijken van ARVODI-2025.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 jun 2026

Percelen:

P1 EA Reisagent Dienstreizen AFM

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Bijlage A, ARVODI, Artikel 19.2

Vraag:

Inschrijver verzoekt u akkoord met een uitsluiting van aansprakelijkheid voor indirecte –en gevolgschade daaronder begrepen, winstderving, verlies aan data, bedrijfsstagnatie. Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

De AFM is niet akkoord om artikel 19.2 in ARVODI-2025 aan te passen (door aansprakelijkheden verder te beperken of uit te sluiten). AFM wil niet afwijken van ARVODI-2025.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 jun 2026

Percelen:

P1 EA Reisagent Dienstreizen AFM

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Bijlage C, Concept Raam-overeenkomst, Artikel 10.1

Vraag:

Bent u bereid deze boete te maximeren op 10% van de jaarlijkse totaalsom van de fees? Zo niet, kunt u uitleggen hoe u deze boete proportioneel acht?

Antwoord:

AFM is niet bereid deze aanpassing door te voeren. Het schenden van de geheimhoudingsverplichting betreft informatie die niet gedeeld mag worden.. Deze boete wordt proportioneel geacht om opdrachtnemer te stimuleren deze geheimhoudingsverplichting na te komen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 jun 2026

Percelen:

P1 EA Reisagent Dienstreizen AFM

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Bijlage C, Concept Raam-overeenkomst, Artikel 10.1

Vraag:

Bent u bereid artikel 11 van de ARVODI en dit artikel wederkerig te verklaren?

Antwoord:

AFM is niet bereid deze aanpassing door te voeren. Het schenden van de geheimhoudingsverplichting betreft informatie die niet gedeeld mag worden.. Deze boete wordt proportioneel geacht om opdrachtnemer te stimuleren deze geheimhoudingsverplichting na te komen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 jun 2026

Percelen:

P1 EA Reisagent Dienstreizen AFM

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Bijlage C, Concept Raam-overeenkomst, Artikel 7.1

Vraag:

Op de resultaten (zoals rapportage) kunnen wij hierin voorzien. Voor de tool ontvangt u een

gebruikersrecht. Bent u akkoord met deze nuancering?

Antwoord:

Ja, dat is akkoord. Dit is toegevoegd aan artikel 7,1.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 jun 2026

Percelen:

P1 EA Reisagent Dienstreizen AFM

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Bijlage C, Concept Raam-overeenkomst, Artikel 3.4

Vraag:

Doelt u hiermee op de fee en houdt u hierbij wel rekening met indexatie?

Antwoord:

Ja en daarmee wordt rekening gehouden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 jun 2026

Percelen:

P1 EA Reisagent Dienstreizen AFM

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Bijlage C, Concept Raam-overeenkomst, Artikel 2.4

Vraag:

Inschrijver kan niet akkoord gaan met een onmiddellijke opzegging bij overschrijden van de maximale waarde. Het overschrijden van de maximale waarde is iets dat opdrachtgever ver van te voren ziet aankomen. Een opzegtermijn van minimaal 3 en maximaal 6 maanden is dan ook niet

meer dan realistisch. Kunt u deze passage als zodanig aanpassen?

Antwoord:

Artikel 2.4 van de concept-raamovereenkomst is een 'kan' bepaling. Dit betekent dat de AFM bevoegd is hiervan gebruik te maken. De AFM zal bij toepassing van dit artikel de redelijkheid en billijkheid in acht nemen en een redelijke opzegtermijn hanteren.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 jun 2026

Percelen:

P1 EA Reisagent Dienstreizen AFM

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Bijlage C, Concept Raam-overeenkomst, Artikel 1.3

Vraag:

U plaatst de NVI op plaats 4 in de rangorde, verwerkt u hieruit voortkomende wijzigingen in allen prevalerende documenten?

Antwoord:

Ja, dat klopt. Eventuele aanpassingen worden verwerkt in de stukken die als bijlagen gelijktijdig met de Nota van Inlichtingen zijn gepubliceerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 jun 2026

Percelen:

P1 EA Reisagent Dienstreizen AFM

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Bijlage I, Concept SLA, Artikel 1.9

Vraag:

Inschrijver merkt "bonus/malus" op, maar ziet deze niet benoemd staan. Kunt u bevestigen dat bonussen en malussen niet van toepassing zijn in deze overeenkomst?

Antwoord:

In de bijlagen bij de Nota van Inlichtingen treft u de aangepaste versie van de SLA. Er is geen bonus /malus van toepassing.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 jun 2026

Percelen:

P1 EA Reisagent Dienstreizen AFM

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Bijlage I, Concept SLA, Artikel 1.9

Vraag:

Bij KPI stelt u het gebruik van treinreizen voor afstanden tot 750km als KPI voor opdrachtnemer. In uw reisbeleid staat deze regel niet zo scherp.

Betekent dit ook dat inschrijver in geen enkel geval een vliegreis mag boeken voor een reiziger binnen deze afstand? Zo niet, is dit dat geen gezamenlijke KPI, in plaats van een KPI voor opdrachtnemer?

Antwoord:

Deze KPI is bedoeld als sturingsinformatie voor opdrachtgever. Er kan worden afgeweken van treinreizen indien dit in tijd en/of kosten acceptabel is voor de boekende afdeling. Wel streven we naar treinreizen voor de korte en middellange afstanden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 jun 2026

Percelen:

P1 EA Reisagent Dienstreizen AFM

Ref.nr.
12

Onderwerp:
Bijlage B, Programma van Eisen, Eis 56

Vraag:
Logischerwijs dienen kleine bedragen zoals city tax ter plekke betaald te worden. Bent u akkoord met deze kleine nuancering?

Antwoord:
Het volgende is aan eis 56 toegevoegd ter verduidelijking: Kleine bedragen (zoals city taks), die ter plaatse dienen te worden voldaan, zullen door de reiziger worden voldaan. (Reiziger krijgt dit vergoed via de dagvergoeding)

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
23 jun 2026

Percelen:
P1 EA Reisagent Dienstreizen AFM

Ref.nr.
13

Onderwerp:
Bijlage C, Concept Raam-overeenkomst, Artikel 4.4 en Bijlage B, Programma van Eisen, Eis 52

Vraag:
Inschrijver verzoekt u met klem om indexatie toe te staan vanaf 1-10-27, kunt u hierin voorzien? In de huidige eis moet inschrijver een inschatting maken voor kostenstijgingen in de komende twee jaar, waarbij het risico op drastische kostenstijgingen moet worden meegenomen. Als gevolg hiervan, zal u hogere inschrijvingen ontvangen, dan in het geval u indexatie toestaat per 1-10-2027, vandaar dit verzoek.

Antwoord:
We honoreren het verzoek niet en begrijpen dat dit hogere inschrijvingen tot gevolg kan hebben.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
23 jun 2026

Percelen:

P1 EA Reisagent Dienstreizen AFM

Ref.nr.
14

Onderwerp:
Bijlage B, Programma van Eisen

Vraag:
Inschrijver heeft alle documenten doorgenomen en mist de betaaltermijn van onze facturen. Kunt u deze met ons delen?

Antwoord:
In artikel 16.1 van de ARVODI 2025 is opgenomen dat de betaaltermijn 30 dagen bedraagt.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
23 jun 2026

Percelen:
P1 EA Reisagent Dienstreizen AFM

Ref.nr.
15

Onderwerp:
Bijlage B, Programma van Eisen, Eis 33

Vraag:
Helaas moet inschrijver tot de conclusie komen dat uw eis niet uitvoerbaar is, hierin is iedere inschrijver afhankelijk van de systeeminrichting van haar tech leverancier.

We kunnen voorzien in:
- Een reisbevestiging direct na boeking met alle gevraagde informatie (exclusief tickets);
- De reisbescheiden na het verstrijken van een eventuele optietermijn (met de tickets).

De crux zit hem in dat dit niet in 1 document kan. Daarnaast is het ontvangen van deze informatie 24 uur voor vertrek niet praktisch in verband met visa aanvragen en check-in.

Bent u bereid uw eis hierop aan te passen?

Antwoord:
EIS 33 toelichting: Het reisdocumentenpakket wordt op één locatie gedeeld, schriftelijk of digitaal, per reis/reiziger.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Ref.nr.
16

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 jun 2026

Percelen:

P1 EA Reisagent Dienstreizen AFM

Onderwerp:

Bijlage B, Programma van Eisen, Eis 49

Vraag:

Bent u bereid om de SROI rapportage jaarlijks te ontvangen?

Antwoord:

Bent u bereid om de SROI rapportage jaarlijks te ontvangen?

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 jun 2026

Percelen:

P1 EA Reisagent Dienstreizen AFM

Ref.nr.
17

Onderwerp:

Bijlage B, Programma van Eisen, Eis 46

Vraag:

Inschrijver kan voorzien in de afhandelingstermijn van 5 werkdagen, behalve wanneer wij afhankelijk zijn van een leverancier, bent u bereid om deze klachten uit te sluiten van de afhandelingstermijn?

Antwoord:

De klachtenprocedure geldt voor de dienstverlening van opdrachtnemer;

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Ref.nr.
18

Beantwoord op:

23 jun 2026

Percelen:

P1 EA Reisagent Dienstreizen AFM

Onderwerp:

Bijlage B, Programma van Eisen, Eis 44

Vraag:

Inschrijver borgt haar inzet voor SROI al in onze certificering voor PSO trede 3. Inschrijver vraagt u dan ook om hiervoor een vrijstelling te verlenen bij het aantonen van dit certificaat. Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

Ja, hiertoe is de AFM bereid. Als Opdrachtnemer in het bezit is van een PSO 30+ certificaat (vanaf de basistrede), zal Opdrachtgever u vrijstellen van de SROI-rapportage. U dient hiertoe een kopie van het certificaat in bij Inschrijving, met een verwijzing naar eis 44

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 jun 2026

Percelen:

P1 EA Reisagent Dienstreizen AFM

Ref.nr.
19

Onderwerp:

Bijlage B, Programma van Eisen, Eis 38

Vraag:

Inschrijver begrijpt uw wens, maar helaas is de uitvoerbaarheid niet te garanderen: De hotels die bij een congres ter beschikking worden gesteld, kunt u doorgaans gelet op ons brede aanbod (mits er beschikbaarheid is) boeken in onze online bookingtool. De crux is dat wij het verzoek moeten indienen bij de hotel(keten) om de korting in te laden in onze systemen. Hotel (keten)s doen dit niet omdat ze het boeken aanbieden via hun eigen website. De kosten voor het inladen van de speciale tarieven voor een congres van enkele dagen, wegen niet op tegen de voordelen voor hotels.

De optie blijft dan over om offline voor u het congreshotel met de congrescode (via de website van het hotel) te boeken. De aandachtspunten hierbij zijn AVG/Cybersecurity en dat (ongeacht of u of wij dit doen) het hotel moet worden geboekt met uw (fysieke) creditcard die ook bij het inchecken moet worden gebruikt.

Om deze reden is eis 38 niet uitvoerbaar voor inschrijvers. We verzoeken dan ook om deze te verwijderen. Bent u hiertoe bereid? Zo niet, kunt u dan uitleggen hoe (rekening houdend met

bovenstaande uitleg) uitvoerbaar is?

Antwoord:

Ja, we verwijderen de eis, dit is in strijd met paragraaf 3.1.4 van de Aanbestedingsleidraad, waarin is vermeld dat dit buiten de scope van de opdracht valt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 jun 2026

Percelen:

P1 EA Reisagent Dienstreizen AFM

Ref.nr.
20

Onderwerp:

Bijlage B, Programma van Eisen, Eis 37

Vraag:

Inschrijver kan per dienstverlening maar een facturatiemanier inrichten. Het afzonderlijk factureren van privé reizen is niet mogelijk. Kunt u uw eis hierop aanpassen?

Antwoord:

Nee, de eis wordt niet aangepast. Met de volgende toelichting: met koppelen bedoelen we niet: verzorgen van de privéreis maar waar mogelijk boekingsgegevens verstrekken zodat een privépersoon dezelfde vlucht/treinreis en/of hotel zelfstandig kan boeken.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 jun 2026

Percelen:

P1 EA Reisagent Dienstreizen AFM

Ref.nr.
21

Onderwerp:

Bijlage B, Programma van Eisen, Eis 25

Vraag:

De tool die inschrijvers aanbieden is een online bookingtool, vergelijkbaar met bijvoorbeeld Google Flights. Het is hierin niet mogelijk om een offerte te exporteren, aangezien het "live" prijzen betreffen. Wel is het mogelijk om een screenshot te maken van bepaalde prijzen (voor eventueel intern autorisatie), maar deze prijzen staan niet vast. Bent u bereid deze eis vanuit deze insteek aan te passen?

Antwoord:

Aan eis 25 is toegevoegd; U dient als offerte een screenshot per reisoptie waarbij u geen garantie kan geven dat de reisoptie beschikbaar blijft tegen dezelfde voorwaarden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 jun 2026

Percelen:

P1 EA Reisagent Dienstreizen AFM

Ref.nr.
22

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, 1.4 Pagina 6

Vraag:

Hoewel uw planning ruim lijkt opgezet, overlapt de planning voor een aanzienlijk gedeelte met de zomervakantie. In de Gids Proportionaliteit wordt nader toegelicht hoe in het kader van proportionaliteit moet worden omgegaan met vakantieperiodes. De Gids wijst op de gevolgen van het doorlopen van een aanbestedingsprocedure gedurende b.v. de zomervakantie; Het gebrek aan beschikbare tendercapaciteit aan inschrijverszijde zal de kwaliteit van offertes niet ten goede komen. De Gids acht het daarom wenselijk en proportioneel om in het geval er een procedure gedurende een vakantieperiode als de aanstaande kerstvakantie loopt de termijnen zodanig op te rekken dat er toch sprake is van optimale marktwerving. In Nederland is er ondertussen door belangrijke inkoopende partijen als Rijkswaterstaat en ProRail een invulling gegeven aan wat de Gids Proportionaliteit stelt. Concreet hebben Rijkswaterstaat en ProRail besloten om in principe geen aanbestedingen te publiceren tijdens het zomer- en kerstreces. Daarnaast hanteren zij, in geval een aanbesteding toch in genoemde periodes loopt, extra kalenderdagen.

Dit initiatief is ondertussen door veel aanbestedende diensten overgenomen en in de praktijk toegepast. Bij ons (en vermoedelijk bij andere inschrijvers) is er als gevolg van de aanstaande vakantieperiode en de al voor de publicatie van het bestek vastgelegde vakantiedagen daadwerkelijk sprake van onvoldoende beschikbare tendercapaciteit.

Bent u bereid om inschrijvers 14 dagen extra tijd te geven? Dit zal de kwaliteit van de inschrijvingen uiteraard ten goede komen.

Antwoord:

Nee, we zijn niet bereid de datum waarop de Inschrijvingen in worden gediend met 14 dagen op te schuiven.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 jun 2026

Percelen:

P1 EA Reisagent Dienstreizen AFM

Ref.nr.

23

Onderwerp:

Bijlage B, Programma van Eisen, Eis 7

Vraag:

Binnen de markt ontvangen inschrijvers regelmatig aanvullende commerciële voordelen van luchtvaartmaatschappijen, zoals netto tarieven (speciale, niet-openbare contracttarieven die alleen aan geselecteerde partners worden aangeboden). Een hypothetisch voorbeeld hiervan is Lufthansa, die voor vluchten van/naar Duitsland netto tarieven kan aanbieden om aantrekkelijker te zijn dan KLM. Voor in Nederland gevestigde inschrijvers zijn dergelijke voordelen doorgaans vergelijkbaar. Wanneer een inschrijver echter buiten Nederland is gevestigd of een buitenlandse vestiging heeft, kunnen deze commerciële voordelen per land of markt verschillen. Zo kan bijvoorbeeld KLM aan een Duitse inschrijver netto tarieven aanbieden om te concurreren met Lufthansa. Omdat deze tarieven niet openbaar zijn, kunt u de werkelijke inkoopprijs van een ticket (zonder ons voorstel hieronder) niet verifiëren.

Hypothetische situatie:

Een ticket wordt aan de opdrachtgever verkocht voor €100, terwijl de winnende inschrijver dit in de achtergrond voor €80 inkoopt. De opdrachtgever betaalt daarnaast een €10 fee. De opdrachtgever gaat ervan uit dat hij een voordelige keuze maakt (lage fee), terwijl deze inschrijver in werkelijkheid €30 marge realiseert in plaats van €20 bij een inschrijver die volledig transparant opereert.

Omdat dergelijke marktvoordelen niet voor alle inschrijvers gelijk zijn, acht Inschrijver het essentieel dat in de aanbesteding sprake is van een level playing field.

Onze vraag aan de Aanbestedende Dienst is daarom als volgt:

Kunt u bevestigen dat de fees het enige inkomstenmodel dienen te zijn voor de inschrijvers? Bent u bereid om maandelijks via een link of een rechtstreekse PDF-export van het BSP (Billing and Settlement Plan) systeem van IATA (International Air Transport Association) bij inschrijver op te vragen?

Zo vergelijkt u eenvoudig d.m.v. een steekproef, de inkooprijzen van de begunstigde inschrijver (rechtstreeks uit onafhankelijke data) met uw facturen (o.b.v. ticketnummers) en voorkomt u dat inschrijvers verdienen op het goedkoper inkopen van vliegtickets. Kortom, hiermee garandeert u level playing field!

Antwoord:

vraag 1 Kunt u bevestigen dat de fees het enige inkomstenmodel dienen te zijn voor de inschrijvers? Dat is correct, we vragen u in het prijsopgaveformulier vaste fees in te vullen. vraag 2 Bent u bereid om maandelijks via een link of een rechtstreekse PDF-export van het BSP (Billing and Settlement Plan) systeem van IATA (International Air Transport Association) bij inschrijver op te

vragen? deze tekst is aan eis 7 toegevoegd: AFM kan een link of een rechtstreekse PDF-export van het BSP (Billing and Settlement Plan) systeem van IATA (International Air Transport Association) Deze tekst is toegevoegd aan eis 7; AFM kan een link of een rechtstreekse PDF-export van het BSP (Billing and Settlement Plan) systeem van IATA (International Air Transport Association) bij Opdrachtnemer opvragen. Dit zal steekproefsgewijs opgevraagd worden door de Contractmanager.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 jun 2026

Percelen:

P1 EA Reisagent Dienstreizen AFM

Ref.nr.
24**Onderwerp:**

Bijlage B, Programma van Eisen, Eis 7

Vraag:

Inschrijver ziet in deze eis een duidelijke duiding op transparantie en marktconformiteit, maar leest nergens een verbod op mark-ups, kunt u dit expliciet bevestigen?

Antwoord:

oelichting op eis 7: AFM vraagt de reisagent om een vaste fee voor dienstverlening , een eventuele marge die een reisagent op de 'kostprijs' zet behoort onderdeel te zijn van de vaste fee waarmee u inschrijft.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 jun 2026

Percelen:

P1 EA Reisagent Dienstreizen AFM

Ref.nr.
25**Onderwerp:**

Bijlage D, Concept Verwerkersovereenkomst, Artikel 10.3

Vraag:

Bent u bereid dit artikel te verwijderen? Boetebedingen horen niet thuis in een Verwerkersovereenkomst. Wanneer de AVG niet nageleefd zou worden, is alleen de AP bevoegd (bestuursrechtelijke) boetes op te leggen. Indien de boete aan de verwerkingsverantwoordelijke wordt opgelegd, mag deze naar de verwerker worden doorgestuurd. Een extra contractuele boete kan daarnaast niet worden opgelegd.

Antwoord:

Het boetebeding is standaard in een Verwerkersovereenkomst en zal niet worden verwijderd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 jun 2026

Percelen:

P1 EA Reisagent Dienstreizen AFM

Ref.nr.
26

Onderwerp:

Bijlage D, Concept Verwerkersovereenkomst, Artikel 5.4

Vraag:

Voor het boeken van een reis bestaat er de kans dat de persoonsgegevens gedeeld moeten worden met een onderneming die gevestigd is buiten de EER. Wanneer er bijvoorbeeld een reis wordt geboekt naar de VS dan zullen de benodigde persoonsgegevens met de vliegmaatschappij en het hotel dat wordt geboekt worden gedeeld. In dat geval is het praktisch gezien niet haalbaar om vooraf toestemming te moeten vragen voor het mogen doorgeven van de persoonsgegevens naar deze organisatie. De kans bestaat dan namelijk dat de vlucht is volgeboekt of de prijs is verhoogd. Voordat wij een reis boeken zal er eerst een offerte worden gestuurd. Kan de acceptatie van de offerte ook worden gezien als toestemming voor het delen van de persoonsgegevens met deze partijen?

Antwoord:

De DPIA zal zo snel mogelijk worden uitgevoerd, naar verwachting zal aan de hand daarvoor duidelijk worden hoe AFM hierin wil voorzien.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 jun 2026

Ref.nr.
27

Percelen:

P1 EA Reisagent Dienstreizen AFM

Onderwerp:

Bijlage D, Concept Verwerkersovereenkomst

Vraag:

Is aanbestedende dienst bereid een overeenkomst gegevensuitwisseling aan te gaan in plaats van een verwerkersovereenkomst? De dienstverlening zakelijk reizen leent zich beter voor zelfstandige verantwoordelijkheid van partijen. Indien noodzakelijk biedt inschrijver de mogelijkheid een overeenkomst gegevensuitwisseling beschikbaar te stellen. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?

Antwoord:

De DPIA zal zo snel mogelijk worden uitgevoerd, naar verwachting zal aan de hand daarvoor duidelijk worden hoe AFM hierin wil voorzien.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 jun 2026

Percelen:

P1 EA Reisagent Dienstreizen AFM

Ref.nr.
28

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, 7.7, Pagina 30

Vraag:

U geeft aan dat u het liefst al voor de gunningsbeslissing de bewijsstukken controleert. Kunt u aangeven waarom u deze documenten niet bij inschrijving al opvraagt?

Antwoord:

Om Inschrijvers niet onnodig kosten te laten maken zullen wij de bewijsstukken na het delen van de voorgenomen gunningsbeslissing opvragen bij de partij aan wie de AFM voornemens is de opdracht te gunnen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 jun 2026

Percelen:

P1 EA Reisagent Dienstreizen AFM

Ref.nr.

29

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, 6.3.1 Pagina 2

Vraag:

Onder het begrip 'Manipulatieve of Abnormaal Lage Inschrijving' geeft u aan dat prijzen niet abnormaal laag mogen zijn. Inschrijver steunt dit en ziet dit helaas bij recente vergelijkbare aanbestedingen toch gebeuren. Graag willen wij weten op welke wijze u beoordeelt of een prijs abnormaal laag is. Gebruikt u hiervoor de relatieve methodiek, de absolute methodiek of de gemengde methodiek? (zie ook Methodieken vaststellen abnormaal lage inschrijving | PIANOo - Expertisecentrum Aanbesteden)

Antwoord:

De tekst van 6,3,1 is aangepast. ' AFM past de relatieve methode toe om te onderzoeken of een aanbidding manipulatief of strategisch is. Wanneer een aanbidding substantieel lager is (30 % of meer) dan de gemiddelde prijs van de aanbiddingen zal de aanbidding worden onderzocht De aanbieder zal verzocht worden om een toelichting te geven op de prijs. Als Inschrijver niet aan kan tonen dat de aanbidding realistisch is, zal die Inschrijving terzijde worden gelegd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 jun 2026

Percelen:

P1 EA Reisagent Dienstreizen AFM

Ref.nr.

30

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, 6.2 Pagina 25 en 26

Vraag:

Kunt u bevestigen dat de beoordeling op kwaliteit zonder kennis over de prijs plaatsvindt?

Antwoord:

Dat is correct.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 jun 2026

Percelen:

P1 EA Reisagent Dienstreizen AFM

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, 5.2.1, Pagina 22 en 23

Vraag:

Kwaliteitsstuk 4:

Bent u bereid om als bijlage een schematische weergave van de implementatieplanning toe te staan?

Antwoord:

Akkoord, mits dit past binnen het maximaal aantal in te leveren pagina's (nu 3) voor dit subgunningscriterium.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 jun 2026

Percelen:

P1 EA Reisagent Dienstreizen AFM

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, 5.2.1, Pagina 22 en 23

Vraag:

Kwaliteitsstuk 4:

Bent u bereid om in plaats van 2 A4, 3 A4 toe te staan?

Antwoord:

Ja, dat is akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 jun 2026

Percelen:

P1 EA Reisagent Dienstreizen AFM

Ref.nr.
33**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad, 7.5, Pagina 29

Vraag:

Het is in het kader van het transparantiebeginsel gebruikelijk dat er een proces verbaal met namen wordt gedeeld. Wij lezen in uw stukken niet of ook de namen van de inschrijvers worden gedeeld. Kunt u bevestigen dat er een proces verbaal van inschrijvingen met namen zal worden gedeeld met de inschrijvers en zo nee, waarom niet?

Antwoord:

In Tenderned zal een proces Verbaal van Opening worden gedeeld met de namen van de organisaties van de Inschrijvers.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 jun 2026

Percelen:

P1 EA Reisagent Dienstreizen AFM

Ref.nr.
34**Onderwerp:**

Aanbestedingsleidraad, 4.2.1, Pagina 16

Vraag:

Voor zover ons bekend betreft ISO/IEC 27002 een richtlijn voor informatiebeveiligingsmaatregelen en geen certificeringsnorm zoals ISO/IEC 27001. Daardoor is het niet mogelijk om een ISO 27002 certificaat op te leveren.

Is het voldoende dat de inschrijver beschikt over een geldig ISO/IEC 27001-certificaat waarbij de beheersmaatregelen zijn ingericht conform ISO/IEC 27002?

Antwoord:

De volgende tekst is aan Geschiktheidseis 2 toegevoegd; 'U dient aan te tonen dat u/ uw organisatie, voldoet aan de vereisten op basis waarvan het certificaat (ISO 27002) wordt verstrekt. Er staat: ' Een adequaat informatiebeveiligingssysteem voldoet minimaal aan de

Cyberbeveiligingswet NIS2 en BIO2, ofwel de normen zoals opgenomen in NEN ISO 27001:2023 en NEN ISO 27002:2022 of gelijkwaardig'.'

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 jun 2026

Percelen:

P1 EA Reisagent Dienstreizen AFM

Ref.nr.
35

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, 6.2 Pagina 25 en 26

Vraag:

Kan aanbestedende dienst bevestigen dat zij voor beoordeling geen (openbare) AI tools gebruikt en documenten en informatie van inschrijvers niet in deze tools invoert?

Antwoord:

De volgende tekst is aan Geschiktheidseis 2 toegevoegd; 'U dient aan te tonen dat u/ uw organisatie, voldoet aan de vereisten op basis waarvan het certificaat (ISO 27002) wordt verstrekt. Er staat: ' Een adequaat informatiebeveiligingssysteem voldoet minimaal aan de Cyberbeveiligingswet NIS2 en BIO2, ofwel de normen zoals opgenomen in NEN ISO 27001:2023 en NEN ISO 27002:2022 of gelijkwaardig'.'

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

23 jun 2026

Percelen:

P1 EA Reisagent Dienstreizen AFM