

Opleiding: Leergang Verzekeringsrecht
Datum: 2 mei 2021
Auteur: Minke Verberk
Uva ID: ID006037

Onderwerp:

De begrijpelijkheid van de beschikbare productinformatie voor de klant bij schadeverzekeringen.



1.	Inhoud	
2.	Inleiding.....	3
	Probleemstelling.....	3
	Plan van aanpak.....	3
3.	Reikwijdte Insurance Distribution Directive	4
	Doel van IDD	4
	Toepassingsgebied	4
	Welke productontwikkelingsnormen gelden voor ontwikkelaars?	5
	Welke productontwikkelingsnormen gelden voor distributeurs?.....	5
	Voor wie geldt IDD niet?	6
4.	Implementatie IDD in WFT	6
	Productontwikkelingsproces in WFT.....	6
	Productinformatie	8
5.	Productinformatie in de praktijk.....	9
	Casus: Tekst in aanvullende voorwaarden die aan de KNVB-criteria getoetst dient te worden.	9
	Het 2-fasen model.....	11
6.	Slotconclusie.....	14
7.	Literatuurlijst	16
	Literatuur	16
	Jurisprudentie	17
	Overige Kamerstukken.....	18
8.	Bijlagen.....	19

2. Inleiding

Probleemstelling

Is het product nog wel begrijpelijk en veilig voor de klant als een productontwikkelaar zich houdt aan de juridische vereisten van titel 7:17 BW voor schadeverzekeringsproducten, of staat dit dan haaks op art. 32 BGFO?

Omdat het in dit essay alleen over schadeverzekeringen gaat, wil ik de producten hypotheeken, beleggingsverzekeringen en kredietverzekeringen buiten beschouwing laten.

Plan van aanpak

Dit essay bevat achtergrondinformatie, literatuuronderzoek en een aantal rechtsvergelijkingen en is op de volgende manier tot stand gekomen:

- Allereerst heeft er een literatuuronderzoek plaatsgevonden en zijn er artikelen en boeken verzameld die op het onderwerp betrekking hebben;
- Vervolgens zijn er bevindingen uit deze literatuur opgenomen in de tekst in de vorm van een inleiding en een inhoudelijk stuk.
- Daarna worden een voorbeeldcasus uit de praktijk behandeld en getoetst aan het juridisch kader.
- Tenslotte wordt in de conclusie mijn visie op de besproken casus met voorbeelden weergegeven.

3. Reikwijdte Insurance Distribution Directive

De Insurance Distribution Directive (hierna: IDD) is een Europese richtlijn. In deze richtlijn worden regels vastgesteld voor de handhaving, toepassing en evaluatie van regelingen inzake producttoezicht en governance voor verzekeringsproducten. Daarnaast bevat de richtlijn normen voor belangrijke aanpassingen van bestaande verzekeringsproducten voordat die producten in de markt worden gebracht of onder klanten worden gedistribueerd. Dit laatste wordt het productgoedkeuringsproces genoemd. Bovendien zijn er normen inzake productdistributie voor die verzekeringsproducten.¹ De IDD vervangt de huidige richtlijn Verzekeringsbemiddeling (IMD). Marktpartijen moesten per 1 oktober 2018 aan deze nieuwe regelgeving voldoen. Deze Europese richtlijn heeft een directe werking op nationale regelgeving.² Dat wil zeggen dat nationale toezichthouders de regels van deze richtlijn moeten nazien op nationaal niveau.

Doel van IDD³

Het doel van deze richtlijn is het creëren van een gelijk speelveld binnen de Europese Unie⁴ voor alle marktpartijen die verzekeringsproducten aanbieden. De richtlijn bevordert gelijke concurrentievoorwaarden tussen marktpartijen en een passende norm van consumentenbescherming. De richtlijn heeft daarnaast als doel om de sancties op overtredingen binnen de Europese Unie te harmoniseren.⁵

Toepassingsgebied⁶

Deze richtlijn⁷ is van toepassing op verzekeringsondernemingen en verzekeringstussenpersonen die aan klanten te koop aangeboden verzekeringsproducten ontwikkelen (hierna: productontwikkelaars), en ook op verzekeringsdistributeurs die advies geven over niet door henzelf ontwikkelde verzekeringsproducten of deze voorstellen, zoals adviseurs en bemiddelaars.

Daarnaast is de IDD van toepassing op bedrijven die verzekeringen als aanvulling op een product of dienstverlening verkopen (bijvoorbeeld autoverhuurbedrijven en reisorganisaties).

De IDD maakt duidelijk een splitsing tussen productontwikkelaar en distributeur. Ondanks diverse publicaties hieromtrent bestaat vaak nog onduidelijkheid wanneer een verzekeraar of distributeur zich als productontwikkelaar kwalificeert, of wanneer hij juist niet zo kwalificeert.⁸ In dit essay wordt onder productontwikkelaars verstaan verzekeraars of

¹ Gedelegeerde verordening (EU) 2017/2358 van de commissie van 21 september 2017 ter aanvulling van verordening (EU) 2016/97 van het Europees Parlement en de Raad met betrekking tot vereisten inzake producttoezicht en governance voor verzekeringsondernemingen en verzekeringsdistributeurs. Deze richtlijn wordt ook wel Insurance Distribution Directive (IDD) genoemd.

² Zie art. 288 VWEU.

³ Zie ook 'Insurance Distribution Directive', op de website van de AFM. <https://www.afm.nl/nl-nl/professionals/onderwerpen/idd>.

⁴ En ook de lidstaten van de Europese Unie: Liechtenstein, Noorwegen en IJsland, als onderdeel van de Europese Economische Ruimte (EER).

⁵ Zie ook 'Insurance Distribution Directive', op de website van de AFM. <https://www.afm.nl/nl-nl/professionals/onderwerpen/idd>.

⁶ Zie artikel 2 Gedelegeerde verordening (EU) 2017/2358.

⁷ Zie artikel 3 Gedelegeerde verordening (EU) 2017/2358.

⁸ Zie 't Hart, *NTHR* 2018, afl. 1, p.17. Voor meer informatie over de IDD en productontwikkeling zie: De Jong, *TAV* 2018/6, p.34-40; De Jong & Verberk, *TAV* 2018/4, p. 25-30, Kerckhaert, *FR* 2018, nr.1/2, p. 5-11 en Verberk, *TAV* 2016/7, p. 25-30.

bemiddelaars die verzekeringen ontwikkelen, samenstellen en verkrijgbaar stellen en onder distributeurs adviseurs en bemiddelaars. Ook directe aanbieders zijn distributeurs.

Welke productontwikkelingsnormen⁹ gelden voor ontwikkelaars?

Productontwikkelaars zijn aanbieders, net als bemiddelaars en gevolmachtigde agenten in bepaalde situaties. Zo'n situatie doet zich bijvoorbeeld voor als de bemiddelaar of gevolmachtigde agent een rol speelt bij de besluitvorming over het ontwerp of de ontwikkeling van het verzekeringsproduct. Een rol wordt in ieder geval aangenomen als de bemiddelaar of gevolmachtigde agent autonoom wezenlijke kenmerken of belangrijke onderdelen van het verzekeringsproduct vaststelt. Voor hen gelden de volgende regels¹⁰:

- Doelgroep: Voor elke verzekering wordt de doelgroep bepaald inclusief behoeften, kenmerken en doelstellingen.¹¹
- Producttest: Producten worden getest met relevante scenario-analyses.¹²
- Productevaluatie: Producten worden periodiek geëvalueerd.¹³
- Distributie: De ontwikkelaar bepaalt per verzekeringsproduct de geschikte distributiestrategie. Om te zorgen dat het verzekeringsproduct wordt gedistribueerd aan de doelgroep, zal de ontwikkelaar distributeurs moeten informeren over de kenmerken van het product, het productontwikkelingsproces, de doelgroep en de distributiestrategie. Deze informatie stelt de distributeur in staat het verzekeringsproduct aan de juiste doelgroep te distribueren.¹⁴
- Gekwalificeerd personeel: De ontwikkelaar zorgt ervoor dat het bij de productontwikkeling betrokken personeel de nodige vaardigheden, kennis en expertise heeft om het verzekeringsproduct en de doelgroep te begrijpen.
- Inrichting: De ontwikkelaar richt een adequaat productontwikkelingsproces¹⁵ in.

Welke productontwikkelingsnormen gelden voor distributeurs?

Distributeurs zijn bemiddelaars die verzekeringsproducten adviseren of verkopen die zij niet zelf hebben ontwikkeld. Ook directe aanbieders zijn distributeurs. Voor hen gelden de volgende regels:

- Inrichting: De distributeur richt een productdistributieproces¹⁶ in dat ervoor zorgt dat:
 - Alle benodigde informatie van de ontwikkelaar wordt verkregen zodat de distributeur de kenmerken van het product, het productgoedkeuringsproces en de doelgroep begrijpt;
 - Schade aan klanten wordt beperkt of voorkomen;
 - Een behoorlijk management van belangenconflicten wordt ondersteund;
 - En rekening wordt gehouden met de doelstellingen, behoeften en kenmerken van de doelgroep.
- Afstemming: de distributiestrategie en doelgroep zijn in lijn met die van de ontwikkelaar.

⁹ Artikel 25 IDD en Artikel 4 lid 1 van de Gedelegeerde verordening (EU) 2017/2358.

¹⁰ Zie ook 'Insurance Distribution Directive', op de website van de AFM. <https://www.afm.nl/nl-nl/professionals/onderwerpen/idd/productontwikkeling>.

¹¹ Artikel 5 Gedelegeerde verordening (EU) 2017/2358.

¹² Artikel 6 Gedelegeerde verordening (EU) 2017/2358.

¹³ Artikel 7 Gedelegeerde verordening (EU) 2017/2358.

¹⁴ Artikel 8 Gedelegeerde verordening (EU) 2017/2358.

¹⁵ Artikel 4 en artikel 9 Gedelegeerde verordening (EU) 2017/2358.

¹⁶ Artikel 10 Gedelegeerde verordening (EU) 2017/2358.

- Evaluatie: het productdistributieproces¹⁷ wordt periodiek geëvalueerd, waarbij wordt geverifieerd of verzekeringsproducten zijn verkocht aan de doelgroep.
- Informatieverstrekking op verzoek van ontwikkelaar: Op verzoek van de ontwikkelaar voorziet de distributeur de ontwikkelaar van verkoopinformatie over het verzekeringsproduct en informatie over de uitkomsten van de periodieke evaluatie van het productdistributieproces voor zover de ontwikkelaar die nodig heeft om het verzekeringsproduct te evalueren (bijvoorbeeld informatie over verkoop buiten de doelgroep, soort cliënten en ontvangen klachten).
- Informatieverstrekking uit eigen beweging: als de distributeur ontdekt dat een product niet bij de geïdentificeerde doelgroep past, informeert hij de ontwikkelaar en past hij zo nodig zijn distributiestrategie aan.¹⁸

Voor wie geldt IDD niet?

Volgens artikel 25 lid 4 van de IDD zijn de product- en governancevereisten niet van toepassing op verzekeringsproducten die betrekking hebben op de verzekering van grote risico's. Dit zijn, zoals omschreven in artikel 2, lid 16 van de IDD, grote risico's in de zin van artikel 13, punt 27, van Richtlijn 2009/138/EG.

4. Implementatie IDD in WFT

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe de IDD is geïmplementeerd in ons nationale regime. De focus ligt hierbij op het onderdeel productontwikkeling en productinformatie.

Productontwikkelingsproces in WFT

De wettelijke toepassing van het productontwikkelings- en goedkeuringsproces is vastgelegd in artikel 32 BGFO.¹⁹ Het is belangrijk verzekeringsproducten in Nederland aan te bieden die van goede kwaliteit zijn, aansluiten bij het Klantbelang Centraal (KBC) en die voorzien in een marktbehoefte. Een goed Product Approval en Review Proces (PARP) is de basis voor relevante, kwalitatief goede producten.²⁰

In artikel 32 van het Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen (Bgf) is bepaald dat een financiële onderneming over adequate procedures en maatregelen dient te beschikken, die waarborgen dat bij de ontwikkeling van een financieel product op een evenwichtige wijze rekening wordt gehouden met de belangen van de consument, cliënt en, indien van toepassing, de begunstigde van het financieel product. Het financiële product moet aantoonbaar het resultaat zijn van deze belangenafweging. Daarnaast zijn er nadere eisen gesteld aan de bovengenoemde procedures en maatregelen, de verstrekking van productinformatie²¹ aan klanten en de evaluatie van producten.

Bovengenoemd besluit sluit aan bij de verdere Europese regelgeving die productontwikkelingseisen stelt aan financiële producten die aan een klant ter beschikking

¹⁷ Artikel 12 Gedelegeerde verordening (EU) 2017/2358.

¹⁸ Artikel 11 Gedelegeerde verordening (EU) 2017/2358.

¹⁹ Zie de wft voor het gehele artikel 32 en artikel 32a BGFO en zie ook de evaluatie van met Ministerie van Financien hieromtrent op 1 juli 2020, pag 35. Uit deze evaluatie komt naar dat de wet voldoet en deze wettelijke regeling niet aangepast hoeft te worden. Het probleem zit in de toepasbaarheid en praktische invulling van deze regeling door de financiële ondernemingen.

²⁰ Zie ook: Bot 2012, p. 73-76; 't Hart, *Onderneming en Financiering*, 2015 (23) 4, p. 62-66; en Vizée, VA 2016 afl. 1, p. 6-9.

²¹ Uitvoeringsverordening (EU) 2017/1469 van de commissie van 11 augustus 2017 tot vaststelling van een gestandaardiseerde presentatievorm van het informatiedocument over verzekeringsproducten.

worden gesteld. Aandachtspunt hierbij is dat al deze regelgeving is ontwikkeld vanuit klantbelang centraal. Dit houdt in dat de klant op alle vlakken centraal moet staan binnen ontwikkeling en distributie van een product. Dit is ook terug te vinden in de overkoepelende regelgeving op Europees niveau, waarvan art 32 BGFO een onderdeel is.

De volgende wettelijke eisen zijn van toepassing binnen het PARP Beleid:

Algemeen productontwikkelingsproces:

- Gedelegeerde Verordening (EU) 2017/2358 van 21 september 2017.

PARP Verplichting:

- IDD RICHTLIJN ((EU) 2016/97 van 20 januari 2016)
- Art 32 BGFO beluist gedragstoezicht financiële ondernemingen.

Generieke eisen PARP:

- Del. Act EU 2017/2358
- EIOPA-BoS-19/172 30 April 2019 (EIOPA's Technical Advice on the integration of sustainability risks and factors in the delegated acts under Solvency II and IDD).

Review verplichting:

- IDD RICHTLIJN ((EU) 2016/97 van 20 januari 2016)
- Del. Act EU 2017/2358.

Producttesten (zoals scenario – analyses) en evaluatie:

- Del. Act EU 2017/2358.

De AFM vermeldt op haar website een toetskader voor processen en een toetskader voor producten, die in de vorm van de zogenoemde KNVB-criteria als leidraad zijn gepubliceerd.²² De KNVB staat voor kostenefficiëntie, nuttigheid, veiligheid en begrijpelijkheid van financiële producten. Daarnaast stelt de AFM ook eisen aan de interne processen. Zoals eerder gesteld heeft een Europese richtlijn een directe werking op deze materie.²³

Onlangs publiceerde de AFM haar jaarrapport 2020²⁴ dat uit onderzoek van auto- en inboedelverzekeringen onder een zestal productontwikkelaars (in deze gevolmachtigd agenten, hierna: GA) is gebleken dat vijf van de zes van deze GA's het productontwikkelings- en goedkeuringsproces niet op orde hadden.²⁵ In het voorjaar van 2020 publiceerde zij ook al een brief aan de Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigd Agenten (NVGA) op haar website over productontwikkeling onder de IDD.²⁶ De betreffende GA's hebben een verbeterplan bij de AFM ingediend.

²² De AFM noemt deze toetskaders op haar website. <https://www.afm.nl/nl-nl/professionals/onderwerpen/productontwikkeling>.

²³ De Jong & Verberk, TAV 2018/4, p. 25-30.

²⁴ AFM jaarverslag 2020, p.11-12.

²⁵ Verberk, TAV 2016/7, p.25-30.

²⁶ <https://www.afm.nl/nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/gevolmachtigd-agenten/wettelijke-normen>.

Productinformatie

Productontwikkelaars moeten een standaarddocument per product opstellen, het Insurance Product Information Document, de IPID.²⁷ Dit document is vergelijkbaar met de vroegere verzekeringskaart²⁸ en heeft een standaard vorm. Deze IPID moet voorafgaand aan het afsluiten van de verzekering aan klant worden verstrekt.²⁹ Dit mag ook elektronisch, mits de klant hiervoor expliciet vooraf toestemming geeft en dit document beschikbaar is op een zogeheten “duurzame” drager³⁰.

Over informatieverstrekking heeft de AFM het volgende vermeld in haar jaarverslag 2020³¹:

“Correcte, duidelijke en niet-misleidende informatieverstrekking. We hebben, ondersteund door ons datasysteem, doorlopend advertenties voor financiële producten en diensten gemonitord. Op basis hiervan hebben wij 18 terugkoppelingen aan marktpartijen of buitenlandse toezichthouders gegeven. Deze terugkoppelingen hebben veelal tot aanpassing van informatieverstrekking geleid. Daarnaast hebben we een marktbrede scan gedaan naar de informatieverstrekking voor verzekeringsdocumenten. We hebben het insurance product information document (IPID)³² van inboedel-, aansprakelijkheids- en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen beoordeeld. Deze voldeden vaak nog niet aan de normen. Op basis daarvan hebben we 17 terugkoppelingen naar marktpartijen gestuurd en handvatten gepubliceerd op de website van de AFM”.

Deze laatste handvatten helpen de productontwikkelaar betere en duidelijkere IPID's op te stellen.

²⁷ Artikel 20 lid 5 richtlijn (EU) 2016/97 van het Europees parlement en de raad van 20 januari 2016 betreffende verzekeringsdistributie (herschikking).

²⁸ Uitvoeringsverordening (EU) 2017/1469 van de commissie van 11 augustus 2017 tot vaststelling van een gestandaardiseerde presentatievorm van het informatiedocument over verzekeringsproducten.

²⁹ Artikel 2 onder f van de Richtlijn verkoop op afstand van financiële diensten.

³⁰Zie ook: HvJ 5 juli 2012, nr. C-49/11, ECLI:EU:C:2012:419 (Content Services) en HvJ 9 november 2016, nr. C-42/15, ECLI:EU:C2016:842, r.o. 36 (Home Credit Slovakia).

³¹ AFM Jaarverslag 2020, p.16.

³² Uitvoeringsverordening (EU) 2017/1469 van de commissie van 11 augustus 2017 tot vaststelling van een gestandaardiseerde presentatievorm van het informatiedocument over verzekeringsproducten.

5. Productinformatie in de praktijk

In mijn werk³³ kom ik veel productinformatie tegen zoals voorwaarden, clausules, polissen, IPID's en websites, die ik aan de KNVB-criteria toets.³⁴ Hierbij wordt altijd de (eind)klant in gedachten gehouden, dus niet de bemiddelaar of tussenpersoon die ook klant kan zijn. Deze eindklant (veelal een consument³⁵) moet weten wat voor product zij krijgt en producten horen te voldoen aan wat de klant van dat product mag verwachten (zie ook de eerdergenoemde KNVB-criteria). Vanuit een aantal voorbeeldcasussen³⁶ wil ik aantonen dat de voor een productontwikkelaar (in deze casussen “verzekeraar”) vereiste bepalingen in haar voorwaarden soms niet begrijpelijk zijn voor haar klanten.

Casus: Tekst in aanvullende voorwaarden die aan de KNVB-criteria getoetst dient te worden. Tijdens het lezen van de voorwaarden van een aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven (AVB) kom ik de volgende tekst tegen in de Aanvullende Voorwaarden Aansprakelijkheid Bedrijven Zakelijke dienstverlening:

Wat als er een andere verzekering is?

Is er schade en bestaat er recht op vergoeding vanuit een andere verzekering (ouder of jonger dan uw Aansprakelijkheidsverzekering), een wettelijke regeling of andere voorziening? Of zou dit recht op vergoeding bestaan als deze Aansprakelijkheidsverzekering er niet zou zijn geweest? Dan gelden de volgende voorwaarden:

- de Aansprakelijkheidsverzekering geldt als laatste;
- de Aansprakelijkheidsverzekering geldt alleen boven het recht op vergoeding dat is toegekend of zou zijn toegekend als de onderhavige verzekering er niet zou zijn geweest.

Deze tekst is in het kader van het KNVB-criterium begrijpelijkheid niet duidelijk. “Deze voorwaarde komt, los van het product, terug in alle (aanvullende) voorwaarden. Met andere woorden: zij zijn altijd de laatste die uitkeren.” De begrijpelijkheid van communicatie-uitingen wordt door verzekeraars getoetst aan een aantal taalniveaus.³⁷ Dit wordt begrijpelijke taal (B1), wat staat voor eenvoudig Nederlands. De bekendste benaming hiervoor is “Jip-en-Janneketaal”.³⁸ Het niveau B1 wordt onder andere op websites van de overheid gebruik en is veel eenvoudiger voor de lezer dan de taal die in deze verzekeringsvoorwaarden wordt gebruikt.³⁹ In de meeste verzekeringsvoorwaarden wordt dit niveau niet behaald. Kenmerk van het taalniveau is dat de taal gebruikt in de voorwaarden begrijpelijk moet zijn voor de doelgroep waarvoor het product bedoeld is.⁴⁰

³³ Ik ben sinds 2008 directeur van De Verzekeringsanalyse B.V. en sinds 2013 ook oprichter en initiator van Easyparp.nl, een handelsnaam van De Verzekeringsanalyse B.V. Ons bedrijf is gespecialiseerd in het Product Approval and Review Process en heeft daarvoor specifieke tooling ontwikkeld in de vorm van een PARP Guidance voor financieel dienstverleners.

³⁴ Easyparp doet nooit een juridische check, maar wat onduidelijk of onbegrijpelijk is, wordt bij de opdrachtgever altijd aangegeven in de vorm van een bevinding.

³⁵ Rinkes, *Ars Aequi* juni 2009, p. 380-387.

³⁶ Voor deze casus wordt gebruik gemaakt van openbaar op internet beschikbare productinformatie. Ook is alles benoemd in deze casus fictief.

³⁷ Doelstellingen van Taaltrainingen ontwikkeld door de Council of Europe verankerd in de common European Framework of Reference (CEFR), oftewel een Europees Referentiekader (ERF) met zes vaardigheidsniveaus.

³⁸ Zie Goddijn & Van Horen 2011.

³⁹ Zie ook bijlage 1, 2 en 3.

⁴⁰ Zie ook de ‘KNVB-Criteria’ op de website van de AFM. <https://www.afm.nl/nl-nl/professionals/onderwerpen/productontwikkeling>.

De tekst uit het bovenstaande voorbeeld wordt in de volksmond ook wel de Na -U- Dekkingsclausule genoemd en deze kent twee varianten⁴¹: de zachte clausule en de harde clausule⁴². Wanneer er sprake is van de zachte clausule verleent de (in deze) verzekeraar geen dekking als de schade is gedekt door een andere verzekering. Bij de harde clausule verleent de verzekeraar geen dekking als de schade door een andere verzekering is gedekt of gedekt zou zijn als deze verzekering niet bestond.⁴³

Dit roept direct een aantal vragen op. Staat de wetgever dit überhaupt toe? Als deze tekst het overal in de aanvullende voorwaarden op productniveau voorkomt, is het dan geen algemene voorwaarde? Het gaat altijd om de inhoud van het beding/de voorwaarde.

Of is er sprake van een kernbeding? Een kernbeding is een beding dat de kern van de prestatie aangeeft;⁴⁴ zonder dit beding zou een overeenkomst helemaal niet tot stand kunnen komen. Dat is hier natuurlijk niet aan de orde; je sluit geen verzekering af met het idee dat ze niet uitkeren als het nodig is.

Deze casus speelt zich uiteraard pas af als een probleem over deze voorwaarde ontstaat en daarover daadwerkelijk een meningsverschil ontstaat tussen de betreffende contractpartijen. De juridische toetsing komt aan de orde in de volgende paragraaf.

Om deze vragen te kunnen beantwoorden, heb ik op de website gezocht naar de algemene voorwaarden. Ik trof het volgende aan:

Voorwaarden Aansprakelijkheidsverzekering (AVB)

[Algemene Voorwaarden CompleetVerzekerd Mijn bedrijf 1.0](#)
[Algemene Voorwaarden CompleetVerzekerd Mijn bedrijf 2.0](#)
[Aanvullende Voorwaarden Aansprakelijkheid Bedrijven Detailhandel](#)
[Aanvullende Voorwaarden Aansprakelijkheid Bedrijven Groothandel](#)
[Aanvullende Voorwaarden Aansprakelijkheid Bedrijven Medische Beroepen](#)
[Aanvullende Voorwaarden Aansprakelijkheid Bedrijven Persoonlijke dienstverlening](#)
[Aanvullende Voorwaarden Aansprakelijkheid Bedrijven Productie](#)
[Aanvullende Voorwaarden Aansprakelijkheid Bedrijven Zakelijke dienstverlening](#)
[Aanvullende Voorwaarden Aansprakelijkheid Verhuur Onroerend Goed](#)
[Branchevoorwaarden Bouw](#)
[Branchevoorwaarden Horeca](#)
[Productvoorwaarden Aansprakelijkheid](#)

In het kader van vindbaarheid (wederom begrijpelijkheid vanuit de KNVB-criteria) kan de klant alleen op basis van zijn polis de voor deze klant van toepassing zijnde voorwaarden vinden. Voor consumenten is veel over oneerlijke bedingen vastgelegd in een richtlijn voor consumentenovereenkomsten⁴⁵, maar dit geldt dus niet expliciet voor zakelijke klanten.

⁴¹ Zie ook Weterings 2015, p. 209.

⁴² Asser/Wansink, Van Tiggele en Salomons 2019.

⁴³ Zie ook HR 13 januari 2006, ECLI:NL:HR:2006:AU3715.

⁴⁴ HR 19 september 1997, NJ 1998/6 (*Lottospel*), zie ook Rb. Rotterdam van 13 mei 2020 ECLI:NL:RBROT:2020:4380.

⁴⁵ Richtlijn 93/13 EEG.

Een productontwikkelaar is vanuit de IDD echter verplicht alle financiële producten (zowel voor particulieren als zakelijk) die worden aangeboden te toetsen aan de doelmarkt. Tijdens het productgoedkeuringsproces wordt deze beoogde doelmarkt voor elk product gespecificeerd, wordt gewaarborgd dat alle desbetreffende risico's voor een dergelijke beoogde doelmarkt geëvalueerd zijn en dat de geplande distributiestrategie in samenhang is met de beoogde doelmarkt, en worden redelijke stappen genomen om ervoor te zorgen dat het verzekeringsproduct gedistribueerd wordt op de beoogde doelmarkt.⁴⁶

Belangrijk onderdeel naast de doelmarkt is specifiek de doelgroep⁴⁷ van een product. De productontwikkelaar publiceert over het algemeen een doelgroepsomschrijving op haar website, waarbij de doelgroep duidelijk kenbaar wordt gemaakt. Daarnaast is ook van belang van de niet-doelgroep⁴⁸ is. Met het oog op een betere consumentenbescherming, met name wat betreft op verzekering gebaseerde beleggingsproducten, dienen productontwikkelaars de mogelijkheid te hebben om een specifieke groep cliënten te onderscheiden voor wie het verzekeringsproduct doorgaans niet passend is. Productontwikkelaars kunnen op deze wijze groepen cliënten afbakenen waarvoor het verzekeringsproduct in de regel niet verenigbaar is met hun behoeften, kenmerken en doelstellingen.

Met zakelijke producten wordt in dit essay overigens niet de grote risico's bedoeld. Deze grote risico's⁴⁹ worden gezien als maatwerk en hoeven dus bij uitzondering niet aan deze Europese wet- en regelgeving te voldoen. Van de reguliere particuliere en zakelijke producten verwacht de toezichthouder dat de productontwikkelaar de ontwikkelde producten aan hiervoor omschreven onderdelen toetst.

Het 2-fasen model

De Na-u-clausule die de voorbeeldverzekeraar hanteert in haar voorwaarden, wil ik benaderen door middel van het 2-fasen uitlegmodel⁵⁰ van Hendrikse. Dit model kan uitkomst bieden als onderdelen van voorwaarden onduidelijk zijn voor de klant en er een geschil is ontstaan.⁵¹ Door het uitlegmodel toe te passen op deze casus is de vraag te beantwoorden of de onderhavige verzekeringsvoorwaarde duidelijk, onduidelijk of onbegrijpelijk is.

⁴⁶ IDD Richtlijn (EU) 2016/97 van 20 januari 2016) art. 25 lid 1 en overweging 5 en 6; art. 5 lid 1 Technisch advies EIOPA 10 juli 2018.

⁴⁷ Zie ook de 'KNVB-Criteria' op de website van de AFM. <https://www.afm.nl/nl-nl/professionals/onderwerpen/productontwikkeling>.

⁴⁸ Del. Act EU 2017/2358 Overweging 7 en Del. Act EU 2017/2358 art. 5 lid 2.

⁴⁹ Artikel 4:18 Wft.

⁵⁰ Het is een model dat wordt gebruikt om in Nederland met uitleggeschillen om te gaan. Maar ook in andere landen kan het gebruikt worden. Zie Hendrikse 2015, *NTHR* 2015, afl. 4, p. 199-202.

⁵¹ Hendrikse stelt ook dat dit een handig middel kan zijn voor contractspartijen in geval van een verschil in uitleg.

Wat als er een andere verzekering is?

Is er schade en bestaat er recht op vergoeding vanuit een andere verzekering (ouder of jonger dan uw Aansprakelijkheidsverzekering), een wettelijke regeling of andere voorziening? Of zou dit recht op vergoeding bestaan als deze Aansprakelijkheidsverzekering er niet zou zijn geweest? Dan gelden de volgende voorwaarden:

- de Aansprakelijkheidsverzekering geldt als laatste;
- de Aansprakelijkheidsverzekering geldt alleen boven het recht op vergoeding dat is toegekend of zou zijn toegekend als de onderhavige verzekering er niet zou zijn geweest.

De volgende vragen moeten worden beoordeeld:

- Is de voorwaarde duidelijk? Deze vraag wordt bevestigend beantwoord als er slechts een lezing mogelijk is.
- Is de voorwaarde onduidelijk? Dit is het geval als er 2 of meer lezingen mogelijk zijn.
- Is de voorwaarde onbegrijpelijk? Dit is het geval wanneer een volledig onleesbaar is.

Een geschillenbeslechter gebruikt voor deze beoordeling onder andere het Haviltex-criterium, wat inhoudt dat bij de uitleg van een overeenkomst niet alleen gekeken moet worden naar de taalkundige betekenis van de tekst, maar naar de betekenis die partijen aan die tekst mochten toekennen, gelet op de gegeven omstandigheden van het geval en op basis van wat zij van elkaar mochten verwachten.⁵²

Binnen Fase 1 bestaan een aantal bijzonderheden waar rekening mee moet worden gehouden in de uitleg over de onduidelijkheid of onbegrijpelijkheid van de betreffende voorwaarde. De volgende bijzondere omstandigheden bij fase 1 van het uitlegmodel hebben invloed op de uitkomst:

1. Deskundigheid van verzekerde op een bepaald terrein;⁵³
2. Bijstand van de verzekerde door een onafhankelijk tussenpersoon;⁵⁴
3. Maatwerkdekking of standaarddekking met afwijkende risicokenmerken;⁵⁵
4. Branche – of Groepsgebruiken;⁵⁶
5. Een door zakelijke partijen gesloten commerciële overeenkomst die is opgesteld met behulp van juridisch adviseurs;⁵⁷
6. De verzekering is een beurspolis;⁵⁸
7. Over de verzekeringsvoorwaarden is niet onderhandeld;⁵⁹
8. Informatie op de website van een verzekeraar;⁶⁰
9. Er is sprake van een dekkingsbeperking of dekkingsuitsluiting⁶¹.

⁵² Zie HR 13 maart 1981, ECLI:NL:HR:1981:AG4158 (*Haviltex*).

⁵³ Zie Rb Rotterdam 15 februari 2006; NJF, 339.

⁵⁴ Zie ook Hof Den Haag 12 september 2006, NJF 2006, 546 en rechtbank Amsterdam 24-08-2016, ECLI:NL:RBAMS:2016:5258.

⁵⁵ Zie Rb. Rotterdam, 1 september 2010, ECLI:NL:RBROT:2010:BO8129.

⁵⁶ Zie HR 17 februari 2006, NJ 2007/378 (*Polygram*).

⁵⁷ Zie HR 5 april 2013, NJ 2013/214.

⁵⁸ Zie HR 16 mei 2008, NJ 2008/284 (*Chubb/Europoint*).

⁵⁹ Hof Amsterdam 30 september 2008, ECLI:NL:GHAMS:2008:GB2107 en Hof Leeuwarden 2 augustus 2019, ECLI:NL:GHLEE:2010:BN3280.

⁶⁰ Zie Hof Den Haag 6 juli 2010, ECLI:NL:GHSGR:2010:BN0529 (*Cocktailpolis*).

⁶¹ Zie ook hof Amsterdam 20 december 2016, ECLI:NL:GHAMS:2016:5473.

Vanuit Fase 1 bekeken kunnen een aantal mogelijke uitkomsten volgen:

1 De tekst is duidelijk: dan wordt uitgegaan van die lezing, ook als dit nadelig is voor de consument.⁶²

2 De tekst is onduidelijk of onbegrijpelijk: dan kan de 2^e fase van het 2-fasenmodel worden toegepast.

Hendrikse⁶³ schetst hier vier mogelijke scenario's die moeten bijdragen aan een eenduidige uitkomst. De volgende varianten zijn mogelijk:

1. Het beding is onduidelijk en de verzekeraar en consument staan tegenover elkaar;⁶⁴
2. Het beding is onduidelijk en de verzekeraar en niet-consument staan tegenover elkaar;⁶⁵
3. Er is een onbegrijpelijke clause en de verzekeraar en consument staan tegenover elkaar;⁶⁶
4. Er is een onbegrijpelijke clause en de verzekeraar en niet-consument staan tegenover elkaar.⁶⁷

Stel dat de verzekerde een geschil heeft over de bepaling zoals beschreven in deze casus.

Als de tekst met het 2-fasen model wordt beoordeeld is vanuit mijn visie de uitkomst van fase 1 dat de voorwaarde niet duidelijk is omdat het op verschillende wijze gelezen kan worden. Wie betaalt nu eerst uit? Deze verzekeraar altijd als laatste. Snapt een consument dat?

Als die consument de voorwaarden überhaupt ook leest trouwens. Veel consumenten slaan die over, want de consument vinden deze vaak 'te moeilijk', dus die komen veelal voor verrassingen te staan wanneer ze hun verzekering aanspreken. En wanneer je de uitleg van deze clause in "Jip-en-Janneketaal" weergeeft, zou het een reden kunnen zijn om de verzekering juist niet af te sluiten, omdat de consument ervan uit kunnen gaan dat deze verzekeraar nooit zal uitkeren

Technisch zou de verzekerde in deze op een aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven een eenmanszaak kunnen zijn en dus gezien kunnen worden als niet-consument. Bij zakelijke verzekeringen komt het nogal eens voor dat een zakelijk product wordt afgesloten door een consument (met een bedrijfje). Dit betekent dat de vereiste kennis niet altijd aanwezig is om deze verzekering goed te kunnen beoordelen.

Omdat de klanten van deze verzekeraar altijd worden bijgestaan door een onafhankelijke tussenpersoon, geldt fase 2 als bijzondere omstandigheid 2. Daarom laat ik fase 2 in dit essay buiten beschouwing."

⁶²Zie HR 9 september 1995, NJ 1995, 285 (*Trouwborst*)

⁶³ Zie Hendrikse, Van Huizen & Rinkes 2019, p.47-62.

⁶⁴ Art. 6:238 lid2 tweede zin lid 2 en het contra-proferentembeginsel, zie over dit beginsel: Hendrikse, NTHR 2010, afl. 3, p.95-103.

⁶⁵ Zie HR 28 april 1989, NJ 1990, 583 (*Liskay/Harman*).

⁶⁶ Contra-proferentembeginsel kan niet, wel in strijd met het Transparenzgebot. Zie ook Hijma, Algemene voorwaarden (Mon. BW nr. B55) 2016/25.

⁶⁷ Zie ook Hijma, Algemene voorwaarden (Mon. BW nr. B55) 2016/23a.

6. Slotconclusie

In het verleden is het vertrouwen in financiële producten door de consument flink onder druk komen te staan. Door de schulden crisis en recentelijk het faillissement van Conservatrix is het zaak dat het vertrouwen van de klant blijft behouden. Maar ook de wijze waarop verzekeraars met haar klanten zijn omgegaan, de producten die zijn aangeboden en de kosten die hiervoor in rekening zijn gebracht, hebben het vertrouwen in het verleden geschaad.

Daarom is het belangrijk dat productontwikkelaars verzekeringsproducten aanbieden die van goede kwaliteit zijn, aansluiten bij het klantbelang en voorzien in een marktbehoefte. Een goed Product Approval en Review Proces (PARP), met de Europese richtlijnen als overkoepelend element, is de basis voor relevante, kwalitatief goede producten.

Als een willekeurig persoon wordt gevraagd naar de KNVB-criteria zal deze persoon meestal denken aan voetbal. Als dezelfde persoon wordt gevraagd naar “Jip-en-Janneketaal” wordt de link met voetbal waarschijnlijk losgelaten, omdat de persoon in kwestie begrijpt dat dit over eenvoudige taal gaat.

Productinformatie die door productontwikkelaars wordt ontwikkeld en verstrekt aan de consument en niet-consument zijn niet altijd begrijpelijk voor de doelgroep. De specifieke eisen die een productontwikkelaar in haar voorwaarden wil stellen, maken de tekst voor een leek vrijwel onleesbaar of onbegrijpelijk.

De consument wordt beschermd door het consumentenrecht. Desondanks zie ik veel onjuistheden in particuliere en zakelijke voorwaarden in de praktijk, wanneer de doelgroep al dan niet zakelijk is, maar waarbij van de klant niet verwacht mag worden dat hij enige verzekeringskennis heeft.

Bepaalde onderdelen in zakelijke voorwaarden zijn nu eenmaal niet in begrijpelijke taal te beschrijven. Het gaat dan met name om specifieke termen die in verzekeringsvoorwaarden worden gebruikt of verwijzingen naar wetsartikelen in verzekeringsvoorwaarden of aanvullende clausules die op een polis worden toegevoegd en die helaas niet passen bij de voorwaarden zoals beschreven bij het product. Vaak staat daarbij de wettelijke en/of de juridische grondslag haaks op de begrijpelijkheid die vanuit de KNVB-criteria en de Insurance Distribution Directive wordt verwacht.

Komt het tot een geschil over een bepaalde voorwaarde, dan kan het 2-fasen uitlegmodel uitkomst bieden. Dit 2-fasenmodel is meer dan een juridische toetsing. Hierbij wordt ook gekeken naar bijzondere omstandigheden van de partijen die een geschil hebben over een specifieke verzekeringsvoorwaarde.

In de praktijk liggen de veiligheid en begrijpelijkheid van voorwaarden en de juridische grondslag nog altijd ver uiteen, omdat meerdere factoren moeten worden toegevoegd aan de toetsing van producten aan de KNVB-criteria. Teksten moeten begrijpelijk zijn voor de gemiddelde mens, zoals op B1-niveau. In algemene voorwaarden is dit vaak niet mogelijk vanwege de bedoeling om algemene voorwaarden juridisch helemaal dicht te timmeren, waarbij het gebruik van bepaalde termen of vakjargon gewoon onvermijdelijk is.

Toch zijn er verzekeraars zoals Hema die een inleidend document hebben toegevoegd waarbij ze de belangrijkste elementen van de verzekering aan de klant in begrijpelijke taal kenbaar

maken. Ook helpt de IPID de klant om de producten onderling beter te vergelijken. De voorwaarden zelf zijn begrijpelijk en leesbaar maar nog altijd op B2 of C1 niveau, omdat vakjargon bij verzekeringen, waar soms ook niet-juridische termen bij horen, door de jaren heen een juridische lading hebben gekregen.

7. Literatuurlijst

Literatuur

Asser/Wansink, Van Tiggele en Salomons 2019

N. van Tiggele-van der Velde & J.H. Wansink & F.R. Salomons, *Asser 7-IX Verzekering*, Deventer: Wolters Kluwer 2019.

Bot 2012, p. 73-76

E.V.G. Bot, 'Het productgoedkeuringsproces en het productbeoordelingsproces en het centraal stellen van het klantbelang', in: E.M. Dieben & F.M.A. 't Hart (red.), *Klantbelang centraal*, Amsterdam: NIBE-SVV 2012, p. 73-76.

De Jong, TAV 2018/6, p. 34-40

C.J. de Jong, 'Productontwikkeling en distributie voor verzekeringstussenpersonen', *TAV* 2018/6, p.34-40.

De Jong & Verberk, TAV 2018/4, p. 25-30

C.J. de Jong & M.M. Verberk, 'Productontwikkeling onder de IDD en in het Bgfo', *TAV* 2018/4, p. 25-30.

Goddijn en Van Horen 2011

S. Goddijn, F. van Horen, I. Leenders, I. Molenaar en W. Visser, *De taal van mr. Jip van Harten en dr. Janneke Bavelick*, Den Haag: SDU Uitgevers 2011.

't Hart, NTHR 2018, afl. 1, p.17

F.M.A. 't Hart, 'Productontwikkeling en distributie onder de IDD', *NTHR* 2018, afl. 1, p.17.

't Hart, Onderneming en Financiering, 2015 (23) 4, p. 62-66

F.M.A. 't Hart, 'PARP voor schadeverzekeraars', *Onderneming en Financiering*, 2015 (23) 4, p. 62-66.

Hendrikse 2015

M.L. Hendrikse, 'Wanneer is een kernbeding in een (consumenten)verzekeringsovereenkomst onduidelijk of onbegrijpelijk?', *NTHR* 2015, afl. 4, p.199-202.

Hendrikse, NTHR 2010

M.L. Hendrikse, 'De reikwijdte van het contra-proferentembeginsel in het verzekeringsrecht', *NTHR* 2010, afl. 3, p. 95-103.

Hendrikse 2011, pp. 11-27

M.L. Hendrikse, 'De reikwijdte van het contra proferentem-beginsel in het verzekeringsrecht: over beurspolissen, makelaarspolissen, onduidelijke vragenlijsten en een algemene contra proferentem-regel in het verzekeringsrecht', in: M.L. Hendrikse & J. G. J. Rinkes *Juridische aspecten van verzekeringsvoorwaarden*, ACIS-serie Vol. 5, Zutphen: Uitgeverij Paris 2011.

Hendrikse, Van Huizen & Rinkes 2019, p. 47-62

M.L. Hendrikse, Ph.H.J.G. van Huizen & J.G.J. Rinkes, *Verzekeringsrecht*, Deventer: Wolters Kluwer 2019.

Hijma, 2016

J. Hijma, *Algemene voorwaarden (Monografieën BW nr. B55)*, Deventer: Wolters Kluwer 2016.

Kerckhaert, FR 2018, nr.1/2, p. 5-11

P. Kerckhaert, 'Product governance onder de IDD', *FR* 2018, nr.1/2, p. 5-11.

Rinkes, Ars Aequi juni 2009, p. 380-387

J.G.J. Rinkes, 'De consument als zwakke partij', *Ars Aequi juni* 2009, p. 380-387.

Verberk, TAV 2016/7, p. 25-30

M.M. Verberk, 'Het product approval and review process in de volmachtpraktijk', *TAV* 2016/7, p.25-30.

Vizée, VA 2016 afl. 1, p. 6-9

H.W. Vizée, 'Toepassing van art. 32 BGfo in de schadeverzekeringspraktijk. Over de normering van het productontwikkelingsproces bij schadeverzekeraars', *VA* 2016 afl. 1, p. 6-9.

Weterings 2015, p. 209

W. Weterings, 'Samenloop van verzekeringen', in: N. van Tiggele-van der Velde & J. H. Wansink, *Bespiegelingen op 10 jaar 'nieuw' verzekeringsrecht*, Recht en Praktijk – Verzekeringsrecht, Deventer: Wolters Kluwer 2015.

Jurisprudentie

HvJ 9 november 2016, nr. C-42/15, ECLI:EU:C2016:842, r.o. 36 (Home Credit Slovakia).
HvJ 5 juli 2012, nr. C-49/11, ECLI:EU:C:2012:419 (Content Services).

HR 5 april 2013, NJ 2013/214.

HR 16 mei 2008, NJ 2008/284 (*Chubb/Europoint*).

HR 13 januari 2006, ECLI:NL:HR:2006:AU3715.

HR 17 februari 2006, NJ 2007/378 (*Polygram*).

HR 19 september 1997, NJ 1998/6 (*Lottospel*).

HR 9 september 1995, NJ 1995, 285 (*Trouwborst*).

HR 28 april 1989, NJ 1990, 583 (*Liszkay/Harman*)

HR 13 maart 1981, ECLI:NL:HR:1981:AG4158 (*Haviltex*).

Hof Leeuwarden 2 augustus 2019, ECLI:NL:GHLEE:2010:BN3280

Hof Amsterdam 20 december 2016, ECLI:NL:GHAMS:2016:5473.

Hof Den Haag 6 juli 2010, ECLI:NL:GHSGR:2010:BN0529 (Cocktailpolis).

Hof Amsterdam 30 september 2008, ECLI:NL:GHAMS:2008:GB2107.

Hof Den Haag 12 september 2006, NJF 2006, 546.

Rb. Rotterdam 13 mei 2020 ECLI:NL:RBROT:2020:4380.

Rb. Amsterdam 24-08-2016, ECLI:NL:RBAMS:2016:5258.

Rb. Rotterdam, 1 september 2010, ECLI:NL:RBROT:2010:BO8129.

Rb. Rotterdam 15 februari 2006; NJF, 339.

Overige Kamerstukken

Evaluatie wettelijke regeling productontwikkelingsproces artikel 32 Bgfo Wft aangeboden aan de Tweede kamer op 1 juli 2020.

8. Bijlagen

Bijlage 1: Algemene Voorwaarden 2.0



Algemene
voorwaarden

Bijlage 2 : Aanvullende voorwaarden Aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven



Voorwaarden-aanvull
end-Aansprakelijkheid

Bijlage 3: Verzekeringskaart IPID



IPID AVB.pdf