

Polisvoorwaarden verstrekken, hoe moet dat?

De Commissie van Beroep van Kifid wilde in juni helderheid geven over de vraag of het verstrekken van polisvoorwaarden ambtshalve moet worden getoetst. Dat is niet het geval. In het belang van de rechtsontwikkeling ging de commissie ook in op de eisen voor het elektronisch verstrekken van voorwaarden op een duurzame drager. Maar dat heeft de onduidelijkheid daarover niet weggenomen. Wij vroegen Pieter Leerink (JPR Advocaten) en Frank 't Hart (Hart Advocaten) om duiding.

Door de ambtshalve toetsing van de Geschillencommissie van Kifid zijn er in de afgelopen jaren meerdere zaken behandeld waarin de consument stelde dat bepaalde polisvoorwaarden onredelijk waren, zonder de verstrekking ervan ter discussie te stellen. Toch gebeurde dat alsnog door de ambtshalve toetsing, wat leidde tot onbegrip bij juristen van verzekeraars. Daar is sinds [de uitspraak van 17 juni 2024](#) duidelijkheid over; de Geschillencommissie stopt met ambtshalve toetsing aan artikel 5 van de Richtlijn betreffende de verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten (2002/65/EG). Wat zij nog wel ambtshalve toetst, is of de voorwaarden zijn aan te merken als oneerlijke bedingen.

Juristen met vraagtekens

Volgens 't Hart zijn er twee punten waar juristen vraagtekens bij zetten. "Ten eerste hoe de uitspraak van de Commissie van Beroep (CvB) zich verhoudt tot een [eerder arrest van het Hof van Arnhem](#), die kennelijk niet op 1 lijn lijken te zitten. Het Hof Arnhem

oordeelde dat hyperlinks in de digitale omgeving voldoen aan de eisen die aan een duurzame drager worden gesteld. En de CvB oordeelde dat een pdf-bestand aan deze eisen voldoet indien dit bestand niet eenzijdig kan worden gewijzigd door de verzekeraar. Dat laatste oordeel roept de vraag op of een pdf-bestand in een mijn omgeving überhaupt – technisch gezien – nooit eenzijdig gewijzigd kan worden. Is dat technisch mogelijk?"

Leerink vult aan: "Verzekeraars willen natuurlijk compliant zijn. Maar het is en blijft voor verzekeraars, ook na 17 juni, lastig om te bepalen hoe je documenten goed verstrekt aan de klant. De CvB heeft niet veel helderheid gebracht over hoe je moet bewijzen dat documenten op de duurzame drager niet eenzijdig aangepast kunnen worden."

Pdf of alternatief?

Leerink: "Je zou dan kunnen zeggen dat het sturen van een e-mail aan de klant met de polis en de voorwaarden in een pdf-bestand de veiligste route is. Maar ook dat is makkelijker gezegd, dan gedaan. Want ik begrijp dat dit voor verzekeraars soms lastig goed is in te regelen in de bestaande ICT-systemen. En daarnaast is een gewone e-mail met de polis als bijlage niet altijd mogelijk door privacyregels. Verzekeraars zoeken daarom nog altijd naar een juiste én werkbare manier om belangrijke documenten aan hun klanten te verstrekken." 't Hart voegt daaraan toe dat als een klant ontkent de e-mail ontvangen te hebben, de verzekeraar de ontvangst (niet te verwarren met de verzending) daarvan moet aantonen.

In de juridische wandelgangen worden verschillende alternatieven besproken. Bijvoorbeeld een onafhankelijk, online platform waar verzekeraars documenten kunnen deponeren. 't Hart: "Is zo'n onafhankelijk platform wel toereikend om aan te tonen welke versie een specifieke consument op dat moment heeft ontvangen?"

Verder wordt er over encryptie gesproken, waarbij eeuwige hyperlinks ervoor zouden moeten zorgen dat documenten niet aangepast kunnen worden door de beheerder. "Maar dan nog weten we niet", leggen de twee advocaten uit, "of de CvB daar akkoord mee zou gaan." En dat maakt het voor verzekeraars lastig om beleid te maken.

Goede bewaarfunctie

Nog even terug naar die Mijn-omgeving. Volgens Leerink en 't Hart vervullen verzekeraars daarmee een goede bewaarfunctie voor klanten. "Maar dat staat los van de vraag of je voldoet aan de eisen die worden gesteld aan het verstrekken van documenten op een duurzame drager," legt 't Hart uit. "Dus ook al is de Mijn-omgeving niet toereikend om te komen tot het juridische punt dat je de informatie op een duurzame drager hebt verstrekt, vind ik dat het nog steeds een grote toegevoegde waarde heeft."

Onderliggende problematiek

Waar het hier echt om gaat, is dat verzekeraars van tijd tot tijd hun polisvoorwaarden aanpassen. En hoe langer een product loopt, hoe meer versies er van die voorwaarden bijkomen. 't Hart geeft een voorbeeld: "Neem bijvoorbeeld een verzekering waarvan de polisvoorwaarden ieder jaar worden gewijzigd. Hoe weet je als consument na een paar jaar dan nog zeker of en welke voorwaarden wanneer van toepassing waren? Dat is wat volgens mij de Geschillencommissie van Kifid bezighoudt. De consument moet zelfstandig in staat zijn te verifiëren welke voorwaarden hij wanneer heeft ontvangen."

Nu er dus nog altijd onduidelijkheid bestaat over de (invulling van de) eisen die aan een 'duurzame drager' worden gesteld, geven Leerink en 't Hart verzekeraars graag een aantal to do's mee:

1 De Mijn-omgeving heeft een bewaarfunctie en toegevoegde waarde. Zie die omgeving desnoods los van het duurzame drager-vraagstuk met issues over de passende periode van raadpleegbaarheid en de onmogelijkheid van eenzijdige aanpassing door de beheerder.

2 Je kunt overwegen om een pdf per e-mail te sturen, mits de klant met elektronische communicatie heeft ingestemd (dat kan door de klant in een aanvraagformulier een hokje aan te laten vinken). Wees je dan bewust van het risico dat de ontvangst daarvan kan worden ontkend, maar het risico van bewijsproblemen over de ontvangst is bij postbezorging groter.

3 Laat de klant verklaren dat hij de ontvangen pdf kan downloaden en opslaan/printen. En raad de klant dat ook aan te doen. Niet heilig maar dat

helpt.

4 Als je voorwaarden tussentijds wijzigt, stuur een duidelijke toelichting met wat er is gewijzigd. Zorg ook voor een bewijs dat de klant het heeft geopend en gelezen.

Meer weten over dit veel besproken thema? Op 14 oktober besteedt Frank 't Hart er aandacht aan tijdens het [online college Duiding actuele Kifid-uitspraken verzekeringssector](#). En Pieter Leerink behandelt de praktijk van het verstrekken van verzekeringsdocumenten in de [online course Basis Verzekeringsrecht](#) die start op 12 november.



Pieter Leerink / Frank 't Hart



Was dit nuttig?

Ja

Nee