

Gedragscode Informatieverstrekking 2020



Inhoud

Inleiding	3
Over deze gedragscode	3
1 Artikel 1 Wat betekent ...?	3
1.1 Verzekeraar	3
1.2 Klant	3
1.3 Verzekering	3
1.4 Schadeverzekering	3
1.5 Levensverzekering	3
1.6 Inkomensverzekering	3
2 Artikel 2 Voor wie geldt de Gedragcode informatieverstrekking?	4
3 Artikel 3 Wat is het doel van deze code?	4
4 Artikel 4 Hoe gaan we om met open normen?	4
5 Artikel 5 Wat is vindbaar, begrijpelijk en duidelijk informeren?	4
5.1 De naam van de verzekering is duidelijk	4
5.2 Wat u moet weten bij levens- en pensioenverzekeringen	5
5.3 Uitleg over de en-bloc-clausule	5
5.4 Informatie is vindbaar en begrijpelijk	5
5.5 U kent uw plichten bij formulieren en verklaringen	5
5.6 U weet wat de (belasting)voordelen en -nadelen zijn	5
5.7 U begrijpt afwijzing, premieopslag en clausules	5
5.8 Welke informatie vindt u op de website?	5
6 Artikel 6 Wat als uw premie en/of voorwaarden veranderen?	6
6.1 U krijgt voldoende tijd om te beslissen of u de verandering accepteert	6
6.2 U begrijpt waarom uw verzekering verandert	6
6.3 U weet hoe u uw verzekering opzegt of aanpast na premieverhoging	6
7 Artikel 7 Opzeggen	6

Inleiding

Als belangenvereniging van schade-, inkomens- en levensverzekeraars bevordert het Verbond van Verzekeraars klantgerichte dienstverlening door verzekeraars. Wij stellen daarvoor onder meer gedragscodes en richtlijnen op. Deze Gedragcode informatieverstrekking is daar één van. Deze hebben wij opgesteld, omdat het belangrijk is dat uw verzekeraar u op de juiste manier informeert over uw verzekering. In deze code staat wat u minimaal mag verwachten van uw verzekeraar als het gaat om informatieverstrekking.

Over deze gedragscode

1. De officiële naam van deze code is: Gedragcode informatieverstrekking.
2. De gedragscode is ingegaan op 1 juli 2020, met een looptijd van 12 maanden. Na afloop van deze periode verlengen wij de regeling stilzwijgend voor eenzelfde periode, tenzij we anders overeenkomen.

1 Artikel 1 Wat betekent ...?

1.1 Verzekeraar

De verzekeraar is degene die zijn bedrijf maakt van het afsluiten van verzekeringen en het regelen van uitkeringen die hieruit betaald worden.

1.2 Klant

De klant (ook wel 'verzekeringnemer') is degene die met de verzekeraar een verzekering sluit. In deze code verwijzen we naar de klant met 'u'.

1.3 Verzekering

Een verzekering is de overeenkomst waarin de verzekeraar met de klant afsprekt onder bepaalde voorwaarden een uitkering te doen. Onderdeel van de overeenkomst is dat de klant premie betaalt. Ook is bij het sluiten van de overeenkomst voor beide partijen niet zeker of, wanneer en hoeveel de verzekeraar uitkeert. Een uitkering kan ook bestaan uit iets anders dan geld, bijvoorbeeld een dienst. Daarnaast staat niet vast hoe lang de klant de afgesproken premie zal betalen.

1.4 Schadeverzekering

Een schadeverzekering is een verzekering die eventuele financiële schade vergoedt van degene die ermee verzekerd is. Zorgverzekeringen zijn hierop een uitzondering; dat zijn geen schadeverzekeringen (art. 1 Zorgverzekeringswet).

1.5 Levensverzekering

Een levensverzekering is een sommenverzekering. Deze keert uit op een zeker moment in het leven van of bij het overlijden van de verzekerde. Let op: een ongevallenverzekering is in Nederland geen levensverzekering.

1.6 Inkomensverzekering

Een inkomensverzekering is een schade- of sommenverzekering. Deze keert uit als de verzekerde minder of geen inkomen heeft door ziekte of arbeidsongeschiktheid.

2 Artikel 2 Voor wie geldt de Gedragcode Informatieverstrekking?

Deze gedragcode geldt voor leden van het Verbond van Verzekeraars. Is uw verzekeraar lid? Dan verwachten wij dat hij zich houdt aan de voorschriften voor informatieverstrekking die in deze gedragcode staan. Hierbij gaat het om de informatieverstrekking aan consumenten. Maar ook aan zakelijke partijen met evenveel kennis over verzekeringen als consumenten, als die een verzekering willen afsluiten op basis van standaardvoorwaarden. Ook moet uw verzekeraar ervoor zorgen dat deze gedragcode bekend is onder medewerkers die gaan over informatievoorziening aan verzekerden.

Deze gedragcode geldt voor alle manieren waarop uw verzekeraar met u informeert. Denk bijvoorbeeld aan de informatie op de website, of in brochures, offertes en polisvoorwaarden. Maar ook aan wat uw verzekeraar schrijft in sociale media, brieven of e-mails.

Duidelijk en begrijpelijk informeren is ook heel belangrijk bij het behandelen van claims en het afwickelen van klachten. Daarom hebben we hiervoor aparte gedragcodes opgesteld. Dient u een claim in of hebt u een klacht? Dan gelden voor uw verzekeraar de Gedragcode Claimbehandeling en de Gedragcode Klachtbehandeling. Hierin staat wat u mag verwachten van de claim- en klachtbehandeling van uw verzekeraar.

3 Artikel 3 Wat is het doel van deze code?

Het doel van deze gedragcode is zorgen dat verzekeraars u duidelijk en begrijpelijk informeren. U moet de informatie krijgen die ervoor zorgt dat u begrijpt wat u verzekert. Ook moet duidelijk voor u zijn hoe u uw verzekering eventueel wijzigt. Deze code sluit daarmee aan op de Gedragcode Verzekeraars, en vooral op wat in de bepalingen 1, 2, 4 en 5 daarvan staat.

4 Artikel 4 Hoe gaan we om met open normen?

Deze gedragcode bevat een aantal open normen. Uw verzekeraar geeft zelf aan hoe hij deze normen in zijn organisatie invult. Uw verzekeraar is hierover transparant. De eigen invulling is ons uitgangspunt, als we toetsen of uw verzekeraar zich houdt aan de gedragcode.

5 Artikel 5 Wat is vindbaar, begrijpelijk en duidelijk informeren?

Op basis van de informatie die u krijgt van uw verzekeraar, moet u een weloverwogen besluit kunnen nemen. Wilt u de verzekering wel of niet afsluiten? Wilt u de verzekering stoppen of verlengen? Dit besluit kunt u alleen nemen, als u weet waar u de relevante informatie kunt vinden. Vervolgens moet u deze informatie ook kunnen begrijpen; het taalgebruik moet aansluiten bij uw taalniveau. De informatie moet bovendien een evenwichtig, consistent en transparant beeld geven van de kenmerken van een verzekering.

Uw verzekeraar bekijkt zijn communicatiemiddelen regelmatig om te controleren of het ook lukt om vindbaar, begrijpelijk en duidelijk te informeren. In dit artikel staat waarop hij dan moet letten.

5.1 De naam van de verzekering is duidelijk

Uit de naam van de verzekering (en verzekeringsvariant) blijkt wat voor verzekering het is; deze zet u niet op het verkeerde been. U ziet in één oogopslag om wat voor verzekering het gaat.

5.2 Wat u moet weten bij levens- en pensioenverzekeringen

Sluit u een levens- en/of pensioenverzekering af? Dan moet duidelijk voor u zijn of de verzekering wel of geen gegarandeerde uitkering heeft. Als er een gegarandeerde uitkering is, is duidelijk welk bedrag u uitgekeerd krijgt. Uw verzekeraar mag u alleen dingen beloven die hij kan nakomen.

5.3 Uitleg over de en-bloc-clausule

Staat er in uw polisvoorwaarden een en-bloc-clausule? Dan moet uw verzekeraar hebben uitgelegd wat die clausule betekent.

5.4 Informatie is vindbaar en begrijpelijk

Uw verzekeraar geeft in alle uitingen een evenwichtig en transparant beeld van de kenmerken van zijn verzekeringen. Ook vermeldt hij duidelijk en vindbaar op de website wat niet is verzekerd en welke beperkende voorwaarden er eventueel gelden. Hiervoor moet uw verzekeraar meer doen dan verwijzen naar de polisvoorwaarden. U mag het volgende van hem verwachten:

- Informatie is vindbaar. Uw verzekeraar biedt belangrijke informatie over de eigenschappen van de verzekering overzichtelijk aan. U kunt deze gegevens eenvoudig vinden.
- Informatie is begrijpelijk. Uw verzekeraar gebruikt heldere taal, waardoor u begrijpt wat hij zegt en schrijft.
- De polisvoorwaarden zijn vindbaar. Van alle verzekeringen die uw verzekeraar aanbiedt, staan de polisvoorwaarden op de website bij de informatie over de verzekering.
- Gebruikt uw verzekeraar afschrijvingslijsten of -percentages? Dan zijn deze goed vindbaar op de website en staan ze op de verzekeringskaart van de betrokken verzekering.

5.5 U kent uw plichten bij formulieren en verklaringen

Vult u een aanvraagformulier, schadeformulier of gezondheidsverklaring in? Dan moet uw verzekeraar u hebben duidelijk gemaakt dat u deze volledig en naar waarheid moet invullen.

5.6 U weet wat de (belasting)voordelen en -nadelen zijn

Heeft uw verzekering eventuele (belasting)voordelen? Dan moet uw verzekeraar ook aangeven wat eventuele bijbehorende (belasting)nadelen zijn.

5.7 U begrijpt afwijzing, premieopslag en clausules

Wijst uw verzekeraar uw aanvraag voor een verzekering af? Of zegt hij dat u alleen kunt verzekeren met een hogere premie of beperkingen (clausules)? Dan moet uw verzekeraar duidelijk en met argumenten uitleggen waarom dat zo is. Ook moet hij duidelijk aangeven wat u kunt doen, als u het niet eens bent met de afwijzing, hogere premie of clausule.

5.8 Welke informatie vindt u op de website?

Op de website van uw verzekeraar staat in ieder geval, als dat van toepassing is:

- De Verzekeringskaart (samengevatte informatie over de verzekering), óók bij individuele levensverzekeringen;
- het medische acceptatieproces (welke keuringen u moet doorlopen om de verzekering af te kunnen sluiten);
- op welke manieren u contact op kunt nemen met uw verzekeraar (de bereikbaarheid);
- hoe uw verzekeraar omgaat met het geld dat u inlegt (beleggingsbeleid);

- hoe uw verzekeraar omgaat met uw persoonlijke gegevens (privacybeleid);
- hoe uw verzekeraar omgaat met mensen die frauderen (fraudebeleid).

6 Artikel 6 Wat als uw premie en/of voorwaarden veranderen?

Aanpassingen in de premie en in de voorwaarden van uw verzekering kunnen veel gevolgen voor u hebben. Daarom moet uw verzekeraar u hierbij op de juiste manier informeren. In dit artikel staat waaraan uw verzekeraar zich moet houden.

6.1 U krijgt voldoende tijd om te beslissen of u de verandering accepteert

U ontvangt op tijd bericht van uw verzekeraar dat hij uw premie wil verhogen. Hetzelfde geldt als hij de voorwaarden wil veranderen of wil veranderen wat verzekerd is (de dekking). Op tijd betekent dat u minimaal een maand bedenktijd hebt. In die periode kunt u zich oriënteren op een eventuele andere aanbieder van verzekeringen.

6.2 U begrijpt waarom uw verzekering verandert

Uw verzekeraar legt in begrijpelijke taal uit wat de reden is om uw premie en/of verzekeringsvoorwaarden aan te passen. Hij geeft daarbij aan of het een algemene, eenmalige of persoonlijke reden is. Een algemene reden kan een wetswijziging zijn. Een eenmalige reden is bijvoorbeeld een extreme storm. Persoonlijke redenen kunnen te maken hebben met de hoeveelheid en/of hoogte van uw schademeldingen.

6.3 U weet hoe u uw verzekering opzegt of aanpast na premieverhoging

Stijgt uw premie? Dan vertelt uw verzekeraar waar u meer informatie hierover vindt. Ook geeft uw verzekeraar aan hoe u uw verzekering kunt opzeggen of eventueel kunt aanpassen wat verzekerd is. Hij legt daarbij duidelijk uit welke de gevolgen uw beslissing heeft. Uw verzekeraar legt bijvoorbeeld uit of het verstandig is eerst een nieuwe verzekering af te sluiten voor u de huidige opzegt.

7 Artikel 7 Opzeggen

Hebt u een verzekering afgesloten? Dan moet u ook weten hoe u deze kunt opzeggen. Daarvoor is het volgende van belang:

1. Uw verzekeraar legt bij het afsluiten duidelijk uit hoe u deze verzekering kunt opzeggen. Ook geeft hij daarbij aan wat de opzegtermijn is en wat de gevolgen van uw opzegging zijn. Uw verzekeraar moet daarbij meer doen dan verwijzen naar uw polisvoorwaarden.
2. U moet uw verzekering op kunnen zeggen via verschillende kanalen.
3. U hoeft uw opzegging niet aangetekend te versturen of bewijs van ontvangst te vragen.