

VERKOOP OP AFSTAND VAN FINANCIËLE DIENSTEN

INFORMATIEBROCHURE

Samenvatting

Boek VI van het Wetboek van Economisch recht bevat een afdeling over de verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten. Deze wetgeving wil een goede bescherming bieden aan de consument en legt daarom heel wat verplichtingen op aan de verzekeringsonderneming en de verzekeringstussenpersoon.

Er is een **overeenkomst op afstand** tussen de onderneming en de consument wanneer cumulatief aan twee voorwaarden is voldaan:

- de overeenkomst wordt gesloten in het kader van een door de onderneming georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand zonder gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de onderneming en de consument;
- tot op en met inbegrip van het moment waarop de overeenkomst wordt gesloten, wordt uitsluitend gebruik gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand.

Voorbeelden:

- De consument kan op de website van de verzekeringsonderneming of van de verzekeringstussenpersoon een formulier invullen waarin hij de nodige informatie geeft. De verdere communicatie tussen de partijen gebeurt via e-mail.
- Een marketingactie wordt opgezet door de verzekeringsonderneming en/of de verzekeringstussenpersoon. Alle klanten worden telefonisch gecontacteerd. Het contract wordt via post verstuurd.

De verkoop op afstand van verzekeringen is **geen uitzondering** meer en zal zich in de toekomst nog verder ontwikkelen, gezien de technologische ontwikkelingen.

Het onderschrijvingsdocument (zoals het verzekeringsvoorstel of het verzekeringsaanbod) bevat een bijkomend veld waarin de verzekeringstussenpersoon moet aanduiden of het contract al dan niet op afstand werd gesloten.

Bij een verkoop op afstand moet heel wat **precontractuele informatie** worden verstrekt aan de consument over de verzekeringsonderneming, de financiële dienst, de overeenkomst op afstand en de rechtsmiddelen. Wanneer de verzekeringstussenpersoon of de verzekeringsonderneming de overeenkomst op afstand sluit, zal hij deze informatie moeten geven. De informatie moet aan de consument worden gegeven wanneer de onderneming zich met *een aanbod van een dienst naar de consument richt*.

Daarnaast moeten de precontractuele informatie en alle contractvoorwaarden ook op een *duurzame gegevensdrager of op papier* aan de consument worden gegeven. Dit mag gelijktijdig met de ontwerpovereenkomst gebeuren. In deze brochure zijn voor een aantal te verstrekken informaties **standaardclausules** opgenomen die de verzekeringsonderneming en de verzekeringstussenpersoon kunnen gebruiken om de informatie te verstrekken. In bijlage is een checklist opgenomen voor de te verstrekken informatie.

De consument en de verzekeringsonderneming beschikken over een **herroepingsrecht**. De overeenkomst kan worden opgezegd binnen 14 kalenderdagen vanaf het sluiten van de overeenkomst (voor verzekeringen BOAR) en binnen 30 dagen vanaf de dag waarop de

verzekeringsonderneming aan de consument mededeelt dat de overeenkomst is gesloten (voor levensverzekeringen).

Er zijn heel wat **sanctiemogelijkheden**. Zo kan de consument de overeenkomst opzeggen wanneer de informatieplicht niet wordt nageleefd of kan hij een aansprakelijkheidsvordering instellen. Er kan een vordering tot staking worden ingesteld. Zelfs strafsancties kunnen worden opgelegd.

Gezien het toenemend aantal overeenkomsten op afstand en de talrijke wettelijke verplichtingen en sanctiemogelijkheden, **verdient deze brochure de nodige aandacht!**

INHOUD

<u>1. Inleiding</u>	5
<u>2. Begrippen en toepassingsgebied</u>	6
2.1. Begrippen	6
2.2. Overeenkomsten met opeenvolgende verrichtingen	8
2.3. Wijziging van de overeenkomst	8
<u>3. Precontractuele informatieverplichtingen</u>	9
3.1. Welke informatie moet worden verstrekt?	9
3.1.1. <i>Informatie omtrent de aanbieder van de financiële dienst</i>	9
3.1.2. <i>Informatie omtrent de financiële dienst</i>	10
3.1.3. <i>Informatie omtrent de overeenkomst op afstand</i>	11
3.1.4. <i>Informatie omtrent de rechtsmiddelen</i>	12
3.2. Welke informatie moet worden verstrekt bij communicatie per spraaktelefonie?	13
3.3. Wanneer moet de informatie worden verstrekt?	14
3.4. Hoe moet de informatie worden verstrekt?	15
3.5. Wie moet de informatie verstrekken?	16
3.5.1. <i>Gemeenschappelijke marketingactie van de verzekeringsonderneming en de verzekeringstussenpersoon</i>	16
3.5.2. <i>Marketingactie opgezet door de verzekeringsonderneming</i>	16
3.5.3. <i>Marketingactie opgezet door de verzekeringstussenpersoon</i>	17
3.5.4. <i>Regelmatig gebruik van technieken voor communicatie op afstand door de verzekeringsonderneming</i>	17
3.5.5. <i>Regelmatig gebruik van technieken voor communicatie op afstand door de verzekeringstussenpersoon</i>	17
<u>4. Default-opties bij verkoop via internet</u>	18
<u>5. Herroepingsrecht</u>	18
<u>6. Inwerkingtreding van de overeenkomst</u>	20
<u>7. Bewijs, aansprakelijkheid en sancties</u>	21
7.1. Bewijslast	21
7.2. Aansprakelijkheid en sancties	21
<u>8. Standaardclausules</u>	22
8.1. Herroepingsrecht	22
8.1.1. <i>Geen herroepingsrecht</i>	23
8.1.2. <i>Herroepingsrecht bij verzekeringsovereenkomsten niet-leven</i>	23
8.1.3. <i>Herroepingsrecht bij levensverzekeringsovereenkomsten van de tak 21</i>	23
8.2. Wetgeving die de grondslag vormt voor de precontractuele betrekkingen	24

8.3. Recht van toepassing op de overeenkomst	24
8.4. Bevoegde rechter	24
8.5. Buitengerechtelijke klachtenprocedure	24
Bijlage	
Checklist voor de precontractuele informatie die moet worden gegeven	25

1. Inleiding

Deze brochure heeft tot doel informatie te verschaffen over de reglementering met betrekking tot de verkoop op afstand van financiële diensten en bewustwording te creëren omtrent de verplichtingen die in dit kader worden opgelegd.

Boek VI van het Wetboek van Economisch recht¹ betreft o.m. de marktpraktijken en consumentenbescherming en regelt onder meer de verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten. Deze regels werden oorspronkelijk ingevoegd bij wet van 24 augustus 2005 (B.S. 31 augustus 2005 – in werking getreden op 1 januari 2006) in de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument, nadien vervangen door de wet van 6 april 2010 betreffende de marktpraktijken en consumentenbescherming, en zijn de omzetting van de Europese richtlijn van 23 september 2002 (PB. L 2002, 271/16).

Het doel van de reglementering is een goede bescherming te bieden aan de consument wanneer hij op afstand een overeenkomst met betrekking tot een financiële dienst sluit. Met het oog hierop worden specifieke informatieverplichtingen opgelegd aan de onderneming, die in verzekeringen de verzekeringsonderneming maar ook de verzekeringstussenpersoon kan zijn. Daarnaast beschikt de consument ook over een herroepingsrecht.

Op het eerste gezicht lijkt een verkoop op afstand van verzekeringen niet zo vaak voor te komen. In de meeste gevallen hebben de verzekeringstussenpersonen face-to-face contact met de verzekeringnemer. Toch is, gezien de technologische ontwikkelingen, het sluiten van overeenkomsten op afstand geen uitzondering meer. De verkoop op afstand zal zich nog verder ontwikkelen in de toekomst. Daarom verdient deze brochure de nodige aandacht.

Deze brochure kadert eerst duidelijk het toepassingsgebied van de reglementering en licht nadien de verschillende maatregelen toe ter bescherming van de consument, evenals de sancties wanneer deze niet gerespecteerd worden. In het laatste hoofdstuk worden een aantal standaardclausules geformuleerd die de onderneming (dus de verzekeringsonderneming of de verzekeringstussenpersoon) kan gebruiken om zijn informatieverplichting ten aanzien van de consument na te leven wanneer de overeenkomst op afstand wordt gesloten. In bijlage is een checklist opgenomen voor de te verstrekken informatie.

Het doel van deze brochure is een overzicht te geven van de reglementering en ondersteuning te bieden bij de toepassing ervan in de praktijk. De brochure werd opgesteld door Assuralia en omvat interpretaties die rekening houden met de specificiteit van de verzekeringssector. De interpretaties worden aangeduid in de tekst en kunnen in geen enkel geval leiden tot de aansprakelijkheid van Assuralia.

De brochure beschrijft eveneens richtlijnen die voor de sector van de verzekeringsondernemingen van toepassing zijn, o.m. met betrekking tot de persoon (de verzekeringstussenpersoon of de verzekeringsonderneming) die de door de wet voorziene informatie aan de consument moet geven. Deze richtlijnen beogen in het bijzonder de verzekeringsondernemingen die lid zijn van Assuralia. In alle gevallen wordt de verzekeringstussenpersonen aangeraden deze richtlijnen op te nemen in hun agentschapscontract of in een specifieke conventie, ongeacht de betrokken verzekeringsonderneming. Het is natuurlijk ook mogelijk om andere modaliteiten in een specifieke conventie of in het agentschapscontract te voorzien.

¹ Hierna "de wet" genoemd.

2. Begrippen en toepassingsgebied (art. I.8 Wetboek van Economisch recht)

2.1. Begrippen

Een *financiële dienst* is elke dienst van bancaire aard of op het gebied van kredietverstrekking, verzekering, individuele pensioenen, beleggingen en betalingen.

Er is een *overeenkomst op afstand* tussen de onderneming en de consument wanneer cumulatief aan twee voorwaarden voldaan is:

- de overeenkomst wordt gesloten in het kader van een door de onderneming georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand zonder gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de onderneming en de consument;
- tot op en met inbegrip van het moment waarop de overeenkomst wordt gesloten, wordt uitsluitend gebruik gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand.

Om te begrijpen wanneer de wet van toepassing is, moeten een aantal begrippen nader worden toegelicht.

- De **onderneming** is iedereen die zich tot de consument wendt met een aanbod en omvat zowel de verzekeringstussenpersoon als de verzekeringsonderneming. De onderneming moet duidelijk onderscheiden worden van de aanbieder. De **aanbieder** is iedere onderneming die optreedt als de contractuele verrichter van diensten op grond van overeenkomsten op afstand. Dit is de persoon die de kenmerkende dienstenprestatie verricht. In de verzekeringssector is dit de verzekeringsonderneming.
- De overeenkomst moet worden gesloten met een **consument**. Dit is iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen. De wet is dus niet van toepassing op de overeenkomsten gesloten met ondernemingen in het kader van hun professionele activiteit (bv. een verzekeringsovereenkomst betreffende industriële risico's). De wet is evenmin van toepassing op overeenkomsten die worden gesloten zowel voor privédoeleinden als voor professionele doeleinden (bv. een BA auto voor een bedrijfswagen die ook voor privédoeleinden wordt gebruikt). Volgens de wet is een rechtspersoon nooit als een consument te beschouwen. Bijgevolg is de reglementering over verkoop op afstand in geen enkel geval van toepassing op verzekeringsovereenkomsten onderschreven door rechtspersonen. Groepsverzekeringen vallen bijvoorbeeld niet onder het toepassingsgebied van de wet, met uitzondering van individuele verderzettingen en aanvullende individuele contracten gebonden aan een groepsverzekering, waarbij de verzekeringnemer de consument is en niet meer de werkgever.
- De overeenkomst moet gesloten worden in het kader van een door de onderneming **georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening**. Dit begrip omvat o.m. de volgende situaties:
 - een marketingactie die door de verzekeringsonderneming en de verzekeringstussenpersoon gemeenschappelijk wordt opgezet;
Voorbeeld: Een verzekeringsonderneming bereidt een marketingactie voor. Hij stuurt deze actie via e-mail naar de makelaar. De makelaar stuurt de e-mail verder naar al zijn klanten. De informatie-uitwisseling tussen makelaar en consument gebeurt via e-mail. Het contract wordt per post verstuurd.
 - een marketingactie die uitsluitend door de verzekeringsonderneming wordt opgezet;
Voorbeeld: Een verzekeringsonderneming stuurt een e-mail naar al zijn klanten waarin hij een verzekering aanbiedt. De informatie-uitwisseling

tussen de verzekeringsonderneming en de consument gebeurt via e-mail. De overeenkomst wordt ook via e-mail verstuurd.

- een marketingactie die uitsluitend door de verzekeringstussenpersoon wordt opgezet;
Voorbeeld: Een verzekeringstussenpersoon belt al zijn klanten op om een nieuwe verzekering aan te bieden. De informatie-uitwisseling gebeurt telefonisch. De overeenkomst wordt per post verstuurd.
- het sluiten van overeenkomsten via technieken voor communicatie op afstand wanneer dit gestructureerd gebeurt door de verzekeringsonderneming;
Voorbeeld: De consument kan op de website van de verzekeringsonderneming een formulier invullen waarin hij alle informatie geeft die de verzekeringsonderneming nodig heeft om de overeenkomst te kunnen opstellen en waarbij alle verdere communicatie tussen verzekeringsonderneming en consument via e-mail verloopt.
- het sluiten van overeenkomsten via technieken voor communicatie op afstand wanneer dit gestructureerd gebeurt door de verzekeringstussenpersoon.
Voorbeeld: De consument kan op de website van de verzekeringstussenpersoon een formulier invullen waarin hij alle informatie geeft die nodig is om de overeenkomst te kunnen opstellen en waarbij alle verdere communicatie tussen de verzekeringstussenpersoon en consument via e-mail verloopt.

Wanneer er slechts **occasioneel** een overeenkomst wordt gesloten zonder dat er face-to-face contact was tussen de consument en de verzekeringstussenpersoon of verzekeringsonderneming, is er geen georganiseerd systeem voor verkoop en is de wetgeving over verkoop op afstand niet van toepassing.²

Voorbeeld: Een consument wil een verzekeringsovereenkomst sluiten. Hij neemt telefonisch contact op met zijn verzekeringstussenpersoon, zonder dat de verzekeringstussenpersoon een marketingactie had georganiseerd. De informatie-uitwisseling gebeurt telefonisch. De overeenkomst wordt per post opgestuurd.

Het begrip "georganiseerd systeem" wordt echter nergens gedefinieerd. Het is dan ook niet helemaal duidelijk waar de grens ligt tussen het occasioneel gebruik van een techniek voor communicatie op afstand en het gestructureerd gebruiken van dergelijke technieken. Voorzichtigheid is dan ook geboden en in geval van twijfel is het aangeraden om de wettelijke regels over de verkoop op afstand van een financiële dienst na te leven. De rechtspraak zou in de toekomst het begrip "georganiseerd systeem" kunnen aflijnen.

- Tot op en met inbegrip van het moment waarop de overeenkomst wordt gesloten, mag uitsluitend gebruik gemaakt worden van één of meer **technieken voor communicatie op afstand**. Hieronder wordt verstaan, ieder middel dat, *zonder gelijktijdige fysieke aanwezigheid van onderneming en consument* kan worden gebruikt voor de sluiting van de overeenkomst tussen deze partijen. Voorbeelden zijn telefoon, fax, briefwisseling via de post, internet, e-mail.

² Volgens de FSMA is er bijvoorbeeld geen sprake van een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand indien een onderneming slechts occasioneel een overeenkomst sluit per telefoon of e-mail omdat zij sporadisch door een consument wordt gecontacteerd (cf. Mededeling van de FSMA van 12 mei 2020: 'COVID-19: overeenkomsten op afstand met betrekking tot beleggingsdiensten en verzekeringsdistributie', p.3).

Zowel het aanbod, de onderhandelingen als het sluiten van de overeenkomst moeten gebeuren zonder dat de consument en de onderneming face-to-face contact hebben gehad. Zodra de partijen één keer face-to-face contact hebben gehad, is er geen overeenkomst op afstand en is de wetgeving bijgevolg niet van toepassing.

De verschillende technieken voor communicatie op afstand mogen door elkaar gebruikt worden.

Voorbeeld

Een verzekeringstussenpersoon belt al zijn klanten op om reclame te maken voor een bepaalde verzekering. De onderhandelingen tussen de klant en de verzekeringstussenpersoon gebeuren telefonisch en het uiteindelijke contract wordt via post verstuurd. De overeenkomst werd op afstand gesloten. Bijgevolg is de wet van toepassing.

2.2. Overeenkomsten met verschillende verrichtingen

Voor overeenkomsten die een initieel akkoord over diensten omvatten, gevolgd door opeenvolgende verrichtingen of een reeks in de tijd gespreide aparte verrichtingen van dezelfde aard, zijn de bepalingen van de wet enkel van toepassing op het initiële akkoord.

Dergelijke situaties komen slechts uitzonderlijk voor in de verzekeringssector, bijvoorbeeld bij:

- abonnementsverzekeringen, die slechts zelden betrekking hebben op consumenten;
- de verzekeringen van de tak 23 en de opeenvolgende stortingen van premies in eenzelfde fonds.

2.3. Wijziging van de overeenkomst

Het toevoegen van een nieuwe waarborg aan een bestaande verzekeringsovereenkomst vormt, volgens Assuralia, een nieuwe verkoopverrichting. Derhalve, wanneer deze verrichting op afstand werd gesloten in het kader van een georganiseerd systeem van verkoop, is de wet van toepassing.

Voorbeeld

Een verzekeringnemer heeft al een brandverzekering. Hij wil in deze brandverzekering de waarborg diefstal opnemen. Op de website van de verzekeringstussenpersoon vult hij een formulier in waarin hij de nodige informatie verstrekt. De verdere communicatie tussen de verzekeringstussenpersoon en de verzekeringnemer verloopt via e-mail. De wet is van toepassing op de bijkomende waarborg diefstal.

Assuralia is van oordeel dat de volgende verrichtingen geen verkoopverrichtingen zijn:

- de vervanging van een voertuig bij een BA auto zonder waarborguitbreiding;
- de aanpassing van de verzekerde bedragen in een brandpolis zonder waarborguitbreiding;
- de schorsing van een waarborg.

Dit zijn verrichtingen die gedaan worden in het kader van de uitvoering van de overeenkomst. De wet is volgens Assuralia dan ook niet van toepassing op deze verrichtingen.

3. Precontractuele informatieverplichtingen (art. VI.55-VI.57 Wetboek van Economisch recht)

Ingeval een verzekeringsovereenkomst op afstand wordt gesloten, dus in het kader van een georganiseerd verkoopssysteem zonder face-to-face contact met de consument, moet de onderneming de consument te gelegener tijd voordat deze gebonden is door een overeenkomst of een aanbod op **ondubbelzinnige, heldere en begrijpelijke wijze** inlichten over verschillende elementen.

Deze informatieverplichting doet geen afbreuk aan o.m. de informatieverplichting voor de verzekeringstussenpersoon die voortvloeit uit deel 6 van de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen. De fiches die in dit kader werden opgesteld door de beroepsverenigingen van verzekeringstussenpersonen en Assuralia blijven van toepassing. De informatieverplichtingen van de verschillende (bijzondere) wetgevingen zijn immers cumulatief.

3.1. Welke informatie moet worden verstrekt?

De informatie die moet worden verstrekt, is aanzienlijk uitgebreider dan de informatie opgenomen in een voorafgetekende polis, een verzekeringsaanvraag of een verzekeringsvoorstel. De minimaal te verstrekken informatie kan in vier categorieën worden ondergebracht, nl. informatie omtrent de aanbieder van de financiële dienst, de financiële dienst, de overeenkomst op afstand en de rechtsmiddelen.

Voor sommige van de informatiepunten zijn in hoofdstuk 7 standaardclausules opgenomen die de onderneming kan gebruiken.

3.1.1. Informatie omtrent de aanbieder van de financiële dienst (de verzekeringsonderneming)

- De identiteit van de *verzekeringsonderneming*, met inbegrip van zijn ondernemingsnummer, zijn hoofdactiviteit, zijn geografisch adres (de maatschappelijke zetel) en elk ander geografisch adres dat relevant is voor de betrekkingen tussen consument en verzekeringsonderneming (bv. de commerciële vestiging);

Een internetadres is geen geografisch adres. Toch kan het in sommige gevallen nuttig zijn om het internetadres toe te voegen, bijvoorbeeld wanneer de verzekeringen via internet worden verkocht.

- Wanneer de verzekeringsonderneming vertegenwoordigd wordt in de lidstaat van de Europese Unie waar de consument woont, de identiteit van deze *vertegenwoordiger* en het geografisch adres dat relevant is voor de betrekkingen tussen de consument en de vertegenwoordiger (cf. vorig punt voor uitleg over geografisch adres);
- Wanneer een verzekeringstussenpersoon optreedt ten aanzien van de consument, de identiteit van de *verzekeringstussenpersoon*, de hoedanigheid waarin hij tegenover de consument optreedt en het geografisch adres dat relevant is voor de betrekkingen tussen de consument en de verzekeringstussenpersoon (cf. eerste punt voor uitleg over geografisch adres);
- Wanneer de activiteit van de verzekeringsonderneming en/of de verzekeringstussenpersoon onderworpen is aan een vergunningsstelsel, de

coördinaten van de *bevoegde toezichthoudende autoriteit*. De bevoegde toezichthoudende autoriteit kan ook een buitenlandse autoriteit zijn.

Voorbeeld: *Een Franse verzekeringsonderneming heeft een bijkantoor in Nederland. Dit bijkantoor richt zich tot zijn klanten in België. De Franse toezichthoudende autoriteit is de bevoegde autoriteit.*

3.1.2. Informatie omtrent de financiële dienst

- Een omschrijving van de belangrijkste *kenmerken* van de financiële dienst;

De onderneming moet alle essentiële informatie geven die voor de consument noodzakelijk is om de aangeboden financiële dienst te kunnen evalueren.

- De *totale prijs* die de consument aan de onderneming moet betalen voor de financiële dienst, met inbegrip van alle daarmee samenhangende vergoedingen, kosten en uitgaven en alle belastingen en taksen die via de onderneming moeten worden betaald. Wanneer de exacte prijs niet kan worden aangegeven, moet de grondslag voor de berekening worden gegeven zodat de consument deze kan nagaan;

Een voorbeeld van een taks die via de onderneming moet worden betaald, is de jaarlijkse taks op de verzekeringsverrichting. Deze taks moet in de prijs worden opgenomen.

- In voorkomend geval, de vermelding dat de financiële dienst betrekking heeft op instrumenten die *bijzondere risico's* met zich meebrengen ingevolge hun specifieke kenmerken of de uit te voeren verrichtingen, of waarvan de prijs afhangt van schommelingen op de financiële markten waarop de verzekeringsonderneming geen invloed heeft en de vermelding dat in het verleden behaalde resultaten geen enkele waarborg kunnen geven met betrekking tot het toekomstig rendement;

Deze informatie zal o.a. bij levensverzekeringen gekoppeld aan een beleggingsfonds (tak 23) moeten worden gegeven.

- De vermelding van het eventuele bestaan van *andere taksen, belastingen en/of kosten* die niet via de onderneming worden betaald of door haar worden opgelegd;

In de verzekeringssector moeten in principe alle taksen en belastingen via de onderneming worden betaald.

- Elke *beperking van de geldigheidsduur* van de verstrekte informatie;
- De *wijze van betaling en uitvoering*; Volgens de sector betreft dit enkel de premie.
- Elke *specifieke extra kost* voor de consument betreffende het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand wanneer deze bijkomende kost wordt aangerekend.

3.1.3. Informatie omtrent de overeenkomst op afstand

- Het al dan niet bestaan van het *herroepingsrecht* (cf. infra, punt 4); Wanneer het herroepingsrecht bestaat, moeten de duur van en de modaliteiten voor de uitoefening van dat recht, alsook de gevolgen van het niet-uitoefenen van dat recht worden vermeld. Ook moet informatie worden gegeven over het bedrag dat de consument moet betalen voor de verleende financiële dienst wanneer hij zijn

herroepingsrecht uitoefent en de uitvoering van de overeenkomst reeds tijdens de herroepingstermijn was begonnen (cf. infra, punt 5). Volgens de voorbereidende werken van de wet van 24 augustus 2005³ moeten enkel de elementen voor de berekening van dit bedrag worden vermeld.

- De *praktische instructies* voor de uitoefening van het herroepingsrecht, met aanduiding van o.a. het adres waarnaar de kennisgeving moet worden gezonden;
- De *minimumduur* van de op afstand te sluiten overeenkomst bij permanente of periodieke verrichting van financiële diensten;
- De informatie over het eventuele recht van de partijen om de overeenkomst *vroegtijdig of eenzijdig op te zeggen* op grond van de bepalingen van de overeenkomst op afstand, met inbegrip van de eventuele in de overeenkomst voorziene opzegvergoedingen;
- De *wetgeving of wetgevingen* die door de onderneming worden gebruikt als grondslag voor de totstandkoming van de betrekkingen met de consument voorafgaand aan de sluiting van de overeenkomst;
- Elke contractuele bepaling over het op de overeenkomst *toepasselijke recht* en /of over de *bevoegde rechter*;

Het is belangrijk voor de consument dat hij weet onder welk rechtsstelsel hij valt en op welke wettelijke bescherming hij zich kan beroepen. De verzekeringsonderneming moet er wel voor zorgen dat de bedingen omtrent het toepasselijke recht in overeenstemming zijn met de bepalingen hierover in *de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen (333 tot en met 339)*.

Een beding dat de wet van een staat die geen lid is van de Europese Unie op de overeenkomst toepasselijk verklaart, is verboden en nietig wanneer bij gebreke van dat beding de wet van een lidstaat van de Europese Unie van toepassing zou zijn en die wet de consumenten een hogere bescherming zou bieden.

De bedingen omtrent de bevoegde rechter moeten in overeenstemming zijn met de Europese verordening nr. 1215/2012 van het Europees Parlement en de Raad van 12 december 2012 betreffende de rechterlijke bevoegdheid, de erkenning en de tenuitvoerlegging van beslissingen in burgerlijke en handelszaken.⁴ Normaal is de bevoegde rechter de rechter van de woonplaats van de verweerder. Voor de vordering die de verzekeringnemer, de verzekerde of de begunstigde tegen de verzekeringsonderneming instelt, gelden, naast het algemene principe, ook specifieke regels (art. 10-16 van de verordening, cf. www.europa.eu).

De bedingen over het toepasselijke recht en de bevoegde rechter mogen geen kennelijk onevenwicht creëren tussen de rechten en plichten van de contractspartijen.

- De *taal of talen* waarin de contractvoorwaarden en de precontractuele informatie worden verstrekt, en de taal of talen waarin de onderneming, met instemming van

³ Voorbereidende werken van de wet van 24 augustus 2005 tot omzetting van verschillende bepalingen van de richtlijn financiële diensten op afstand en van de richtlijn privacy elektronische communicatie. Hierna “de voorbereidende werken” genoemd.

⁴ De Verordening is van toepassing met ingang van 10 januari 2015. Verordening (EG) nr. 44/2001 blijft van toepassing op beslissingen gegeven inzake rechtsvorderingen die zijn ingesteld, op authentieke akten die zijn verleden of geregistreerd, en op gerechtelijke schikkingen die zijn goedgekeurd of getroffen vóór 10 januari 2015 en die onder die verordening vallen.

de consument, toezegt te zullen communiceren gedurende de looptijd van de overeenkomst.

3.1.4. Informatie omtrent de rechtsmiddelen

- Het bestaan of de afwezigheid van *buitengerechtelijke klachten- en beroepsprocedures* toegankelijk voor de consument die partij is bij een overeenkomst op afstand, en indien deze bestaan, hun toegangsmodaliteiten;

De consument kan bij de klachtendienst van de verzekeringsonderneming een klacht indienen. Wanneer de consument niet akkoord gaat met het resultaat van de behandeling van zijn klacht, kan hij een klacht indienen bij de VZW Ombudsman van de Verzekeringen; de Meeûssquare 35, 1000 Brussel; www.ombudsman.as.

- Het bestaan van *garantiefondsen of andere compensatieregelingen* die niet vallen onder de wet van 25 april 2014 op het statuut van en het toezicht op de kredietinstellingen en beursvennootschappen en onder de wet van 17 december 1998 tot oprichting van een beschermingsfonds voor deposito's en financiële instrumenten en tot reorganisatie van de beschermingsregelingen voor deposito's en financiële instrumenten.

Vanaf 1 januari 2011 moeten verzekeringsondernemingen, actief in de tak Leven voor hun levensverzekeringen van tak 21 deelnemen aan het Bijzonder Beschermingsfonds voor deposito's en levenszekeringen.

Bijkomende verplichtingen (art. VI.55 Wetboek van Economisch recht)

1. Het commerciële oogmerk van de informatie moet duidelijk vast te stellen zijn.
2. De informatie over contractuele verplichtingen die tijdens de precontractuele fase aan de consument wordt gegeven, moet in overeenstemming zijn met de contractuele verplichtingen die bij het sluiten van de overeenkomst op afstand zouden gelden op grond van het toepasselijk geachte recht.

Voorbeeld

Een buitenlandse onderneming stuurt een e-mail naar alle klanten die hun woonplaats in België hebben met het aanbod van een brandverzekering die voor de duur van 2 jaar wordt gesloten, wat in overeenstemming is met het nationale recht van de onderneming. Volgens de bepalingen van de Belgische wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen is echter het Belgische recht van toepassing op de verbintenissen uit de overeenkomst. Volgens het Belgische recht mag de duur van de brandverzekering niet langer zijn dan één jaar. De informatie die de onderneming gaf over de looptijd van de verzekering is strijdig met voormelde verplichting.

3. De onderneming is tevens verplicht om de contractvoorwaarden, dus **alle algemene voorwaarden** (de integrale versie) aan de consument te geven voordat de consument gebonden is door een overeenkomst op afstand of een aanbod (art. VI.57, §1 Wetboek van Economisch recht).

3.2. Welke informatie moet worden verstrekt bij communicatie per spraaktelefonie?⁵

⁵ Cf. ook artikel 285, §7 van de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen dat eraan herinnert dat, in geval van verkoop per telefoon, de door de verzekeringsdistributeur vóór de sluiting van de overeenkomst aan de klant verstrekte informatie, inclusief het informatiedocument over het verzekeringsproduct, in overeenstemming met het bepaalde bij Boek VI van het Wetboek van economisch recht wordt verstrekt.

Voor communicatie per spraaktelefonie (dit is per telefoon) geldt een bijzondere informatieverplichting. Volgens de voorbereidende werken geldt de bijzondere informatieverplichting ook wanneer de consument zelf telefonisch contact opneemt met de onderneming, maar volgens de Europese richtlijn moet de bijzondere informatieverplichting uitsluitend worden nageleefd bij een oproep gedaan door de aanbieder (art. 3, §3, a van de richtlijn van 23 september 2002). De sector verdedigt daarom een strikte interpretatie welke inhoudt dat de bijzondere informatieverplichting enkel geldt wanneer de consument contact opneemt na een reclameboodschap van de onderneming of wanneer de onderneming een georganiseerd systeem van verkoop via telefoon heeft opgezet. Wanneer de consument enkel telefonisch contact opneemt met de onderneming om een inlichting te verkrijgen, zou volgens Assuralia de wet niet van toepassing zijn.

Bij communicatie per spraaktelefonie moet bij het **begin** van elk gesprek met de consument de identiteit van de onderneming en het commerciële oogmerk van de oproep expliciet duidelijk gemaakt worden. In principe moet de voorgaande informatieverplichting (punt 3.1.) ook in deze hypothese worden nageleefd, tenzij de consument uitdrukkelijk toestemt in een beperkte informatieverstrekking.

De minimaal te verstrekken informatie is dan:

- De identiteit en de hoedanigheid van de *persoon die in contact staat met de consument* en zijn band met de verzekeringsonderneming;
- Een beschrijving van de *belangrijkste kenmerken* van de financiële dienst (cf. supra, punt 3.1.2.);
- De *totale prijs* die de consument aan de onderneming moet betalen voor de financiële dienst, met inbegrip van alle daarmee samenhangende vergoedingen, kosten en uitgaven, alsmede alle belastingen en taksen die via de onderneming moeten worden betaald. Wanneer de exacte prijs niet kan worden aangegeven, moet de grondslag voor de berekening van de prijs worden gegeven zodat de consument deze kan nagaan (cf. supra, punt 3.1.2.);
- De vermelding van het eventuele bestaan van andere *taksen, belastingen en/of kosten* die niet via de onderneming worden betaald of door haar worden opgelegd (cf. supra, punt 3.1.2.);
- Het al dan niet bestaan van het *herroepingsrecht* (cf. infra, punt 4); Wanneer het herroepingsrecht bestaat, moeten de duur van en de modaliteiten voor de uitoefening van dat recht, alsook de gevolgen van het niet-uitoefenen van dat recht worden vermeld. Ook moet informatie worden gegeven over het bedrag dat de consument moet betalen voor de verleende financiële dienst wanneer hij zijn herroepingsrecht uitoefent en de uitvoering van de overeenkomst reeds tijdens de herroepingstermijn was begonnen (cf. infra, punt 5). Volgens de voorbereidende werken moeten enkel de elementen voor de berekening van dit bedrag vermeld worden.

De verzekeringsonderneming/verzekeringsstussenpersoon zal dienen te bewijzen dat de consument zijn toestemming heeft gegeven voor deze beperktere informatieverplichting. Hij kan dit doen door een opname van het gesprek. Hij moet de consument inlichten over de opname en wanneer de consument zich ertegen verzet, mag het gesprek niet worden opgenomen.

De onderneming moet de consument meedelen dat op verzoek andere informatie beschikbaar is en stelt hem ook in kennis van de aard van die informatie. De onderneming

verstrekt in elk geval de volledige informatie wanneer hij de consument in kennis stelt van de precontractuele informatie en alle contractvoorwaarden op een duurzame drager (cf. infra, punt 3.4.).

Ook bij communicatie per spraaktelefonie moeten de specifieke informatieverplichtingen die opgelegd worden door bijzondere wetgevingen worden nageleefd (cf. supra, punt 3.).

3.3. Wanneer moet de informatie worden verstrekt?

De wet voert twee onderscheiden verplichtingen in. Enerzijds moet de precontractuele informatie *te gelegener tijd voordat de consument gebonden is door een overeenkomst of een aanbod* worden gegeven door elk middel dat aangepast is aan de gebruikte techniek voor communicatie op afstand (art. VI.55 Wetboek van Economisch recht). Anderzijds moet de onderneming de precontractuele informatie en alle contractvoorwaarden op een duurzame gegevensdrager aan de consument geven, (art. VI.57, §1 Wetboek van Economisch recht, cf. infra, punt 3.4.). In de praktijk zullen deze twee verplichtingen vaak gelijktijdig worden uitgevoerd.

- *De verplichting van artikel VI.55 Wetboek van Economisch recht)*

De wet geeft geen precieze termijn aan voor het verstrekken van de precontractuele informatie maar de voorbereidende werken bepalen uitdrukkelijk dat de onderneming de consument *zo vlug mogelijk* moet inlichten zodat de consument met volle kennis van zaken kan oordelen over het aanbod. Nog volgens de parlementaire stukken wordt door de gebruikte terminologie (te gelegener tijd voordat ...) gewezen op de zorgvuldigheidsverplichting die op de onderneming weegt om, *vanaf dat de gelegenheid zich voordoet*, deze informatie mee te delen.⁶ Volgens Assuralia heeft dit tot gevolg dat de onderneming de informatie aan de consument moet verstrekken **zodra hij zich met een aanbod van een bepaalde dienst naar de consument richt**.

De onderneming kan in het kader van een marketingactie zich onmiddellijk met een verzekeringsaanbod of -voorstel van een bepaalde dienst wenden tot de consument. Dit is het geval wanneer als marketingactie een mail of brief gestuurd wordt naar alle klanten waarin gedetailleerde informatie is opgenomen over één of meerdere welbepaalde producten en waarin een antwoordformulier is opgenomen. In een dergelijk geval moet de precontractuele informatie onmiddellijk in de eerste brief of mail worden opgenomen. Hetzelfde geldt wanneer de consument op de website van de onderneming een antwoordformulier kan invullen waardoor het contract wordt gesloten. De precontractuele informatie moet dan op de website vermeld zijn.

- *De verplichting van artikel VI.57, §1 Wetboek van Economisch recht*

De precontractuele informatie en alle contractvoorwaarden moeten op een duurzame gegevensdrager aan de consument worden gegeven te gelegener tijd voordat de consument gebonden is door een overeenkomst of een aanbod. Dit gebeurt volgens de sector tijdig wanneer deze **gelijktijdig met de ontwerpovereenkomst (de bijzondere voorwaarden)** aan de consument worden gegeven.

⁶ De FSMA is ook van oordeel dat de persoon die een verzekeringsproduct of beleggingsproduct verkoopt of daarover adviseert deze informatie zo snel mogelijk tijdens zijn contact met de klant moet verstrekken (bv. via mail tijdens het telefoongesprek). Cf. de bovenvermelde Mededeling van de FSMA van 12 mei 2020, p. 8).

De onderneming kan de verplichtingen van de artikelen VI.55 en VI.57, §1 Wetboek van Economisch recht gelijktijdig nakomen. Volgens Assuralia moet hij de informatie dan op de duurzame gegevensdrager geven op het ogenblik dat hij zich met een aanbod van een bepaalde dienst naar de consument richt.

Samengevat (standpunt van Assuralia)

- De informatieverplichtingen worden apart uitgevoerd

De precontractuele informatie moet worden gegeven op het ogenblik waarop de onderneming zich met een **aanbod** van één of meerdere bepaalde diensten wendt tot de consument door elk middel dat aangepast is aan de gebruikte techniek voor communicatie op afstand (art. VI.55 Wetboek van Economisch recht).

De precontractuele informatie en de contractvoorwaarden moeten op een duurzame gegevensdrager aan de consument worden gegeven **ten laatste op het ogenblik dat de bijzondere voorwaarden** aan de consument worden gegeven (art. VI.57, §1 Wetboek van Economisch recht).

- De informatieverplichtingen worden samen uitgevoerd

De precontractuele informatie en de contractvoorwaarden moeten op een duurzame gegevensdrager aan de consument worden gegeven wanneer de onderneming zich met een **aanbod** van één of meerdere bepaalde diensten wendt tot de consument.

In afwijking van deze algemene regel bestaan er situaties waarin de precontractuele informatie **onmiddellijk na de sluiting van de overeenkomst op afstand** aan de klant kan worden verstrekt. Behalve de situatie bedoeld in artikel 57 §2 van het WER (cf. infra, punt 3.4), regelt de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen (hierna W. Verz.) ook de volgende situaties:

- In geval van verkoop per telefoon voorziet artikel 285 §7 W. Verz. in de mogelijkheid om precontractuele informatie bij verzekeringsdistributie **onmiddellijk na het sluiten van de overeenkomst** te verstrekken.
- Artikel 296, §3, 2^e lid W. Verz. voorziet er op zijn beurt in dat bij de verkoop met adviesverstrekking van een verzekering met een beleggingscomponent door middel van een techniek voor communicatie op afstand die de voorafgaande verstrekking van de geschiktheidsverklaring belet, de geschiktheidsverklaring **onmiddellijk nadat de klant door een overeenkomst is gebonden** op een duurzame drager kan worden verstrekt mits aan de volgende twee voorwaarden wordt voldaan:
 - a) de klant heeft ingestemd met de ontvangst van de geschiktheidsverklaring zonder onnodige vertraging na het sluiten van de overeenkomst; en
 - b) de klant heeft de mogelijkheid gekregen om de sluiting van de overeenkomst uit te stellen teneinde de geschiktheidsverklaring voorafgaand aan die sluiting te ontvangen.

3.4. Hoe moet de informatie worden verstrekt?

De precontractuele informatie en alle contractvoorwaarden moeten *te gelegener tijd* (over dit begrip, cf. supra, punt 3.3.) voordat de consument door een overeenkomst op afstand of door een aanbod is gebonden, aan de consument worden gegeven op papier of op een andere voor de consument beschikbare en toegankelijke duurzame gegevensdrager.

Een *duurzame gegevensdrager* is ieder hulpmiddel dat de consument in staat stelt om persoonlijk aan hem gerichte informatie op te slaan op een wijze die deze informatie toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een periode die is aangepast aan het doel waarvoor de informatie is bestemd en die een ongewijzigde weergave van de opgeslagen informatie mogelijk maakt. Voorbeelden van duurzame gegevensdragers zijn een cd-rom, een dvd, een USB-stick, een beveiligd bestand dat via e-mail naar de consument wordt gestuurd of een bestand gehaald van een website dat op een harde schijf kan worden opgeslagen.

Enkel indien de overeenkomst *op verzoek van de consument* tot stand kwam via een techniek voor communicatie op afstand die niet toelaat de precontractuele informatie en alle contractvoorwaarden op papier of op een andere duurzame gegevensdrager te verstrekken vóór het sluiten van de overeenkomst, moet de onderneming deze verplichting onmiddellijk na het sluiten van de overeenkomst naleven (art. VI.57, §2 Wetboek van Economisch recht).

Dat is met name het geval voor de geschiktheidsverklaring die onmiddellijk nadat de klant door een overeenkomst is gebonden op een duurzame drager kan worden verstrekt (art. 296, §3, 2^e lid W. Verz. – cf. supra, punt 3.3).

In geval van verkoop per telefoon voorziet artikel 285 §7 W. Verz. in de mogelijkheid om precontractuele informatie bij verzekeringsdistributie onmiddellijk na het sluiten van de overeenkomst te verstrekken op papier of op een andere duurzame drager, in overeenstemming met de voorwaarden van artikel 285, §§ 1 en 2 W. Verz., zelfs indien de klant ervoor heeft gekozen om de informatie op een andere duurzame drager dan papier te ontvangen.

Voorbeeld

Een consument komt aan in de luchthaven van een andere lidstaat. Hij wil een huurwagen bestellen en moet hierop een verzekering sluiten. De consument heeft een reclamefolder van een verzekeringsmaatschappij. Hij neemt telefonisch contact op met de verzekeringsmaatschappij, onderhandelt en sluit de verzekeringsovereenkomst. De schriftelijke bevestiging van de informatie zal pas later plaatsvinden.

Gedurende de contractuele relatie heeft de consument, ten alle tijde, het recht om de contractvoorwaarden op papier te verkrijgen. Hij heeft tevens het recht om van de gebruikte techniek voor communicatie op afstand te veranderen, tenzij dat niet met de gesloten overeenkomst of de aard van de financiële dienst te verenigen is (art. VI.57, §3 Wetboek van Economisch recht).

3.5. Wie moet de informatie verstrekken?

De onderneming moet de informatie verstrekken aan de consument. De onderneming kan zowel de verzekeringsonderneming als de verzekeringstussenpersoon zijn. Voor de verschillende situaties waarin een overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt hierna aangegeven wie de informatie aan de consument moet verstrekken.

Deze richtlijnen beogen in het bijzonder de verzekeringsondernemingen die lid zijn van Assuralia. In alle gevallen wordt de verzekeringstussenpersonen aangeraden deze richtlijnen op te nemen in hun agentschapcontract of in een specifieke conventie, ongeacht de betrokken verzekeringsonderneming. Het is natuurlijk ook mogelijk om andere modaliteiten in een specifieke conventie of in het agentschapcontract te voorzien.

3.5.1. Gemeenschappelijke marketingactie van de verzekeringsonderneming en de verzekeringstussenpersoon

Wanneer de verzekeringsonderneming en de verzekeringstussenpersoon samen een marketingactie opzetten waarbij ze gebruik maken van een techniek voor communicatie op afstand, weet de verzekeringsonderneming dat de overeenkomsten op afstand kunnen worden gesloten. In een dergelijk geval zal de **verzekeringsonderneming dan ook met de verzekeringstussenpersoon afspreken wie van hen de precontractuele informatie en de contractvoorwaarden aan de consument zal verstrekken**. Elke verzekeringsonderneming moet zijn eigen communicatiebeleid vastleggen.

Indien de verzekeringstussenpersoon instaat voor de verstrekking van de precontractuele informatie en de contractvoorwaarden, zullen beiden door de verzekeringsonderneming ter beschikking worden gesteld van de verzekeringstussenpersoon.

Een dergelijke marketingactie kan bestaan in het versturen van een mail of een brief naar de klanten of het opbellen van klanten. In dit laatste geval moet rekening worden gehouden met de regels over de communicatie per spraaktelefonie (zie punt 3.2.). De identiteit van de onderneming en het commerciële oogmerk van de oproep moeten bij elk gesprek, dus ook bij het eerste, aan de consument worden duidelijk gemaakt.

3.5.2. Marketingactie opgezet door de verzekeringsonderneming

Wanneer de verzekeringsonderneming zelf een marketingactie opzet, zal er geen tussenkomst zijn van de verzekeringstussenpersoon. De **verzekeringsonderneming** zal zelf de precontractuele informatie en de contractvoorwaarden verstrekken aan de consument.

3.5.3. Marketingactie opgezet door de verzekeringstussenpersoon

Wanneer de verzekeringstussenpersoon zelf een marketingactie opzet waarbij hij gebruik maakt van een techniek voor communicatie op afstand, is de verzekeringsonderneming hier niet van op de hoogte. De **verzekeringstussenpersoon** zal dan ook zelf alle precontractuele informatie en de contractvoorwaarden aan de consument moeten verstrekken.

Het "onderschrijvingsdocument", zoals het verzekeringsvoorstel en het verzekeringsaanbod, bevat een bijkomend veld waarin de verzekeringstussenpersoon moet aanduiden of de overeenkomst al dan niet op afstand werd gesloten.

De verzekeringsonderneming zal de precontractuele informatie, met inbegrip van de algemene voorwaarden (zie punt 3.1., laatste alinea) ter beschikking stellen van de verzekeringstussenpersoon.

3.5.4. Gestructureerd gebruik van technieken voor communicatie op afstand door de verzekeringsonderneming

Zoals voorzien onder punt 2, is het niet helemaal duidelijk wanneer er sprake is van gestructureerd gebruik van technieken voor communicatie op afstand en bijgevolg van een georganiseerd systeem.

De hypothese die hier bedoeld wordt, is het geval waarin een verzekeringsonderneming rechtstreeks verkoopt aan een consument, zonder tussenkomst van een verzekeringstussenpersoon. De **verzekeringsonderneming** zal de precontractuele informatie en de contractvoorwaarden verstrekken.

3.5.5. Gestructureerd gebruik van technieken voor communicatie op afstand door de verzekeringstussenpersoon

Voor de verzekeringsonderneming is het moeilijk om te weten of de verzekeringstussenpersoon gestructureerd gebruik maakt van technieken voor communicatie op afstand. Daarom moet in dergelijk geval de **verzekeringstussenpersoon** de precontractuele informatie en de contractvoorwaarden verstrekken.

Het "onderschrijvingsdocument", zoals het verzekeringsvoorstel en het verzekeringsaanbod, bevat een bijkomend veld waarin de verzekeringstussenpersoon moet aanduiden of de overeenkomst al dan niet op afstand werd gesloten.

De verzekeringsonderneming zal de precontractuele informatie, met inbegrip van de algemene voorwaarden (zie punt 3.1., laatste alinea) ter beschikking stellen van de verzekeringstussenpersoon.

4. Default-opties bij verkoop via internet (art. VI.41 Wetboek van Economisch recht)

De verzekeringsonderneming of de verzekeringstussenpersoon mag bij het sluiten van een overeenkomst op het internet, net zoals bij de sluiting van elke andere overeenkomst, geen gebruik maken van de mogelijkheid van default-opties die de consument moet afwijzen om elke betaling voor één of meer bijkomende goederen of diensten te vermijden. Het is een vaak voorkomende praktijk bij internetverkoop dat de verkoper bij de aanbieding van bijkomende producten de daarvoor voorziene vakjes vooraf aankruist zodat de consument, wanneer hij onachtzaam is of vergeet deze kruisjes te verwijderen, ongewild bepaalde producten bestelt die hij in feite niet wenst. Om dit vermijden wordt voor deze producten een opt-in systeem ingevoerd. De consument zal derhalve zelf actief moeten kiezen voor een bijkomend product, zodat hij zijn bestelling welbewust en zonder ongepaste beïnvloeding doet. Wanneer de onderneming niet de uitdrukkelijke toestemming van de consument heeft verkregen, maar deze toestemming heeft afgeleid door het gebruik van standaardopties die de consument moet afwijzen om extra betaling te vermijden, heeft de consument recht op terugbetaling van deze betaalde bedragen.

5. Herroepingsrecht (art. VI.58 Wetboek van Economisch recht en art. 57, §5 Wet Verzekeringen)

Naast de precontractuele informatieverplichtingen, bestaat een tweede beschermingsmaatregel. De consument heeft het recht om de overeenkomst op afstand te herroepen, zonder boete en zonder motivering. Aan de verzekeringsonderneming werd hetzelfde recht verleend.

De consument en de verzekeringsonderneming beschikken over 14 kalenderdagen om hun herroepingsrecht uit te oefenen. Voor levensverzekeringsovereenkomsten bedraagt de termijn 30 kalenderdagen. De termijn begint te lopen vanaf:

- voor verzekeringsovereenkomsten "niet- leven": de dag van het sluiten van de overeenkomst op afstand; de verzekeringsovereenkomst is gesloten wanneer de verzekeringsonderneming de aanvaarding van de verzekeringnemer ontvangt. Dit ogenblik kan bepaald worden aan de hand van bijvoorbeeld de datumstempel die de verzekeringsonderneming aanbrengt op de aanvaarding, de datum waarop de consument een e-mail met de aanvaarding verstuurt, de datum waarop de premie wordt betaald, ...;
- voor levensverzekeringen, vanaf de dag waarop de verzekeringsonderneming aan de verzekeringnemer mededeelt dat de overeenkomst gesloten is;
- de dag waarop de consument alle contractvoorwaarden en alle precontractuele informatie op een duurzame gegevensdrager ontvangt, indien dit later is dan voormelde dagen.

De kennisgeving van de uitoefening van het herroepingsrecht wordt als tijdig aangemerkt indien zij schriftelijk of op een voor de ontvanger beschikbare en toegankelijke duurzame gegevensdrager is verzonden vóór het verstrijken van de termijn.

De opzegging die uitgaat van de verzekeringnemer treedt in werking op het ogenblik van de kennisgeving. De opzegging uitgaande van de verzekeringsonderneming treedt pas in werking 8 dagen na de kennisgeving ervan.

Het herroepingsrecht is niet van toepassing op:

- levensverzekeringsovereenkomsten gebonden aan een beleggingsfonds (o.a. tak 23, cf. infra) evenals andere financiële diensten waarvan de prijs afhankelijk is van schommelingen op de financiële markt waarop de aanbieder geen vat heeft en die zich tijdens de herroepingstermijn kunnen voordoen, bijvoorbeeld wisselverrichtingen, effecten, ...;
- reis- en bagageverzekeringsspolissen of soortgelijke kortetermijnverzekeringsspolissen met een looptijd van minder dan één maand, bv. een annulatieverzekering; Deze laatste uitzondering moet strikt geïnterpreteerd worden. Het betreft niet alle overeenkomsten met een looptijd van minder dan één maand.
- hypothecaire kredietovereenkomsten;
- overeenkomsten die op uitdrukkelijk verzoek van de consument door beide partijen volledig zijn uitgevoerd voordat de consument van zijn herroepingsrecht gebruik maakt.⁷

De Wet Verzekeringen kent reeds een specifiek *opzeggingsregime voor de voorafgetekende polissen en de verzekeringsaanvragen*. Omwille van de harmonisering van de opzeggingstermijnen werden voor dit regime dezelfde termijnen ingevoerd. Komt de overeenkomst op afstand tot stand krachtens een voorafgetekende polis of een verzekeringsaanvraag, dan is de algemene regeling van overeenkomsten op afstand van toepassing, en niet het specifieke opzeggingsregime van de voorafgetekende polissen en verzekeringsaanvragen in de Wet Verzekeringen.

Voortaan bestaat er dus een opzeggingsrecht voor elke overeenkomst BOAR die op afstand werd gesloten, in tegenstelling tot de overeenkomsten BOAR die niet op afstand werden gesloten. Voor deze bestaat er enkel een opzeggingsrecht wanneer de overeenkomst tot stand kwam krachtens een voorafgetekende polis of een verzekeringsaanvraag.

Ook voor *levensverzekeringen* bestaat er al een specifiek opzeggingsregime in artikel 9 K.B. van 14 november 2003 betreffende de levensverzekeringsactiviteit (K.B. Leven). Voor levensverzekeringsovereenkomsten van tak 21 die op afstand werden gesloten, is het opzeggingsregime van overeenkomsten op afstand van toepassing, en niet het opzeggingsregime van het K.B. Leven. De levensverzekeringsovereenkomsten van tak 23 die op afstand werden gesloten, genieten niet van het opzeggingsregime van overeenkomsten op afstand. Deze overeenkomsten zijn uitdrukkelijk uitgesloten. Het opzeggingsregime voorzien in artikel 9 K.B. Leven blijft wel van toepassing op deze overeenkomsten. Anders oordelen zou een discriminatie veroorzaken met de levensverzekeringsovereenkomsten van tak 23 die niet op afstand werden gesloten.

Indien aan een overeenkomst op afstand voor een financiële dienst een andere overeenkomst is gehecht betreffende een financiële dienst die wordt geleverd door de

⁷ Volgens de FSMA zal het voor de verzekeraars in veel gevallen moeilijk zijn om zich op deze uitzondering te beroepen. Dat een consument tijdens de herroepingstermijn bij een verzekeraar een verzoek tot schadeloosstelling indient in verband met een door de verzekeringsovereenkomst gedekt schadegeval, is bijvoorbeeld in beginsel *in se* niet voldoende om te stellen dat de consument geen gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht (cf. de bovenvermelde Mededeling van de FSMA van 12 mei 2020, p. 12).

aanbieder of door een derde op grond van een overeenkomst tussen de derde en de onderneming, wordt de bijkomende overeenkomst eveneens ontbonden wanneer de consument zijn herroepingsrecht op de hoofdovereenkomst uitoefent. De bijkomende overeenkomst moet niet op afstand zijn gesloten (art. VI.58 Wetboek van Economisch recht).

Voorbeelden

Een consument sluit een overeenkomst op afstand voor een consumentenkrediet. Een schuldsaldoverzekering wordt gesloten in aanvulling op de consumentenkredietovereenkomst. In dit geval is de verzekering een bijkomend contract van de consumentenkredietovereenkomst. Als de consument de kredietovereenkomst herroept, wordt ook de verzekeringsovereenkomst ontbonden.

Een consument sluit een klassieke levensverzekeringsovereenkomst (tak 21). Aan deze overeenkomst wordt een verzekering "gewaARBorgd inkomen" gevoegd. Wanneer de consument de levensverzekeringsovereenkomst herroept, wordt ook de verzekeringsovereenkomst "gewaARBorgd inkomen" ontbonden.

6. Inwerkingtreding van de overeenkomst (art. VI.59 Wetboek van Economisch recht en art. 73 Wet Verzekeringen).

De wet bepaalt niet de datum waarop de overeenkomst in werking treedt. Het vaststellen van deze datum behoort tot de contractsvrijheid van de partijen. De datum waarop de verzekering begint te lopen, moet in de verzekeringsovereenkomst zelf worden opgenomen (art. 64, §2 Wet Verzekeringen).

Tijdens de herroepingstermijn kan de overeenkomst enkel in werking treden mits toestemming van de consument. Als de consument dan zijn herroepingsrecht uitoefent, kan de verzekeringsonderneming betaling eisen van de door hem effectief verleende dienst op voorwaarde dat hij kan aantonen dat de consument behoorlijk was geïnformeerd over het te betalen bedrag. Het te betalen bedrag moet evenredig zijn aan de reeds verstrekte diensten en mag niet zo hoog zijn dat het als een boete kan worden beschouwd. De verzekeringsonderneming kan geen kosten verhalen, zoals de kosten van het sluiten van de overeenkomst, kosten van evaluatie van de schade, met uitzondering van de kosten voor medisch onderzoek bij levensverzekeringsovereenkomsten. Deze laatste mogelijkheid is uitdrukkelijk voorzien in artikel 7 K.B. Leven voor het specifieke opzeggingsregime voor levensverzekeringen. Dit artikel wordt naar analogie toegepast wanneer het opzeggingsregime van overeenkomsten op afstand wordt toegepast op levensverzekeringen om een discriminatie te vermijden met de levensverzekeringsovereenkomsten die niet op afstand werden gesloten.

De verzekeringsonderneming kan geen betaling eisen wanneer hij zonder toestemming van de consument, vóór het verstrijken van de herroepingstermijn met de uitvoering van de overeenkomst is begonnen.

De verzekeringsonderneming moet de consument zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 30 kalenderdagen alle bedragen terugbetalen die hij krachtens de overeenkomst op afstand heeft ontvangen, met uitzondering van de vergoeding voor reeds verstrekte diensten en eventueel de kosten voor het medisch onderzoek. Deze termijn gaat in op de dag waarop de verzekeringsonderneming de kennisgeving van de herroeping ontvangt.

De consument heeft vanaf de dag waarop hij de kennisgeving van zijn herroeping verzendt, 30 kalenderdagen om alle bedragen die hij van de verzekeringsonderneming heeft ontvangen, terug te storten. Deze wettelijke verplichting is niet aangepast aan de verzekeringssector. Wanneer de overeenkomst in werking is getreden tijdens de herroepingstermijn en er doet zich een schadegeval voor voordat de overeenkomst wordt

opgezegd, moet de verzekeringnemer de vergoeding voor het schadegeval niet terugbetalen. De verzekeringsonderneming kan immers de premie voor de periode waarin de overeenkomst in werking was, houden.

7. Bewijs, aansprakelijkheid en sancties (art. VI.60, VI.62 en VI.63 Wetboek van Economisch recht)

7.1. Bewijslast

De verzekeringsonderneming draagt de bewijslast. Hij zal moeten aantonen:

- dat hij of de verzekeringstussenpersoon voldaan heeft aan de informatieverplichtingen;
- dat de consument zijn toestemming heeft gegeven voor het sluiten van de overeenkomst;
- dat de termijnen werden geëerbiedigd;
- eventueel, dat de toestemming van de consument met de uitvoering van de overeenkomst tijdens de herroepingstermijn werd verkregen. Dit bewijs kan bijvoorbeeld geleverd worden door in de polis een clause op te nemen die bepaalt dat de verzekeringnemer zich akkoord verklaart met de inwerkingtreding van de overeenkomst zodra de verzekeringsonderneming de ondertekende bijzondere voorwaarden heeft ontvangen en de premie is betaald.

De verzekeringsonderneming zal eveneens dienen te bewijzen dat, bij communicatie per spraaktelefonie, de consument zijn toestemming heeft gegeven voor de beperktere informatieverplichting. Dit kan bewezen worden via een opname van het gesprek, tenzij wanneer de consument zich verzet tegen de opname (cf. supra, punt 3.2.).

Bedingen en voorwaarden die ertoe strekken de bewijslast voor alle of een deel van deze punten op de consument te leggen, zijn verboden en nietig.

De consument zal moeten bewijzen dat hij tijdig zijn herroepingsrecht heeft uitgeoefend conform de instructies van de onderneming.

7.2. Aansprakelijkheid en sancties

De verzekeringsonderneming is ten aanzien van de consument aansprakelijk voor het naleven van de precontractuele informatieverplichtingen, ook wanneer de verzekeringstussenpersoon de informatie moest verstrekken aan de consument.

Er bestaat een *specifieke burgerlijke sanctie* wanneer de meest essentiële precontractuele informatie niet werd verstrekt aan de consument. De consument kan de overeenkomst via een gemotiveerd aangetekend schrijven opzeggen, zonder kosten en zonder boete. Hij moet dit doen binnen een redelijke termijn vanaf het moment dat hij kennis had of hoorde te hebben van de niet-nageleefde verplichting. Wat een redelijke termijn is, is een feitenkwestie.

Deze sanctie kan enkel toegepast worden wanneer:

- de informatie omtrent de financiële dienst niet correct of onvolledig werd verstrekt (cf. supra, punt 3.1.2.);
- de informatie omtrent de overeenkomst op afstand niet correct of onvolledig werd verstrekt (cf. supra, punt 3.1.3.);
- bij communicatie per spraaktelefonie de informatie niet correct of onvolledig werd verstrekt (cf. supra, punt 3.2.);

- de precontractuele informatie en de contractvoorwaarden niet tijdig op een duurzame gegevensdrager aan de consument werden verstrekt (cf. supra, punt 3.3.).

De andere sancties op de overtreding van de regels betreffende de verkoop op afstand van financiële diensten, zijn de sancties die in de wet zijn voorzien.

Bij overtreding van de bepalingen over verkoop op afstand van financiële diensten, kan een door de Minister aangestelde ambtenaar een *waarschuwing* geven aan de overtreder waarbij deze tot stopzetting van de handeling wordt aangemaand. Wanneer aan de waarschuwing geen gevolg wordt gegeven, kan de Minister een vordering tot staking instellen of kan de ambtenaar de procureur des Konings inlichten of een transactieprocedure toepassen (art. XV.31 Wetboek van Economisch recht).

Een *vordering tot staking* kan worden ingesteld door een consumentenvereniging, een beroepsvereniging, de Minister of elke belanghebbende (art. XVII.1 Wetboek van Economisch recht).

Er kan een *geldboete* van 26 tot 10 000 EUR worden opgelegd (art. XV.83 Wetboek van Economisch recht). Deze bedragen moeten vermenigvuldigd worden met de opdecimes.

Daarnaast kan ook de FSMA sancties opleggen wanneer ze een inbreuk vaststelt op de bepalingen over de verkoop op afstand van financiële diensten (art. XV.11, §2 Wetboek van Economisch Recht). De FSMA kan in het bijzonder (art. 36 en 36bis Wet van 2 augustus 2002 betreffende het toezicht op de financiële sector en de financiële diensten):

- bevelen om binnen een bepaalde termijn de vastgestelde toestand te verhelpen;
- indien het bevel niet wordt nageleefd, een waarschuwing bekendmaken of een dwangsom opleggen;
- een verbod of bevel tot opschorting van de commercialisering opleggen zolang de reglementering niet wordt nageleefd;
- een administratieve geldboete opleggen;
- ingeval van ernstige overtreding van de regels waardoor de belangen van de betrokkenen worden geschaad, en na afloop van een termijn om deze toestand te verhelpen, onder meer verbieden om bepaalde verzekeringsdiensten aan te bieden.

De verzekeringnemer kan tevens op grond van het *gemeen aansprakelijkheidsrecht* een burgerlijke aansprakelijkheidsvordering instellen tegen de verzekeringsonderneming wanneer de verzekeringnemer schade heeft geleden doordat niet alle precontractuele informatie werd verstrekt.

De consument kan niet verzaken aan de rechten die de wet hem toekent. Het gaat hier om dwingend recht.

8. Standaardclausules

De onderneming moet, op papier of op een duurzame gegevensdrager, heel wat informatie verstrekken aan de consument (cf. supra, punt 3). In dit hoofdstuk zijn een aantal standaardclausules opgenomen die de onderneming kan gebruiken.

8.1. Herroepingsrecht (cf. supra, punt 3.1.3.)

8.1.1. Geen herroepingsrecht

Voor reis- en bagageverzekeringsspolissen en andere soortgelijke kortetermijnverzekeringsspolissen met een looptijd van minder dan één maand en voor levensverzekeringsspolissen gebonden aan een beleggingsfonds (tak 23) is er geen herroepingsrecht.

“Het opzeggingsrecht bepaald in artikel VI.58 van het Wetboek van Economisch recht is niet van toepassing op deze overeenkomst.”

8.1.2. Herroepingsrecht bij verzekeringsovereenkomsten niet-leven

“Zowel de verzekeringnemer als de verzekeringsonderneming kunnen de overeenkomst zonder boete en zonder motivering opzeggen per aangetekende brief binnen 14 kalenderdagen. Deze termijn loopt vanaf de dag van het sluiten van de overeenkomst of vanaf de dag waarop de verzekeringnemer de contractvoorwaarden en de precontractuele informatie op een duurzame gegevensdrager heeft ontvangen, indien dit later is.

De opzegging door de verzekeringnemer heeft onmiddellijk gevolg op het ogenblik van de kennisgeving. De opzegging door de verzekeringsonderneming treedt in werking acht dagen na de kennisgeving ervan.

Als de overeenkomst wordt opgezegd door de verzekeringnemer of door de verzekeringsonderneming en op verzoek van de verzekeringnemer met de uitvoering van de overeenkomst reeds begonnen was voor de opzegging, is de verzekeringnemer gehouden tot betaling van de premie in verhouding tot de periode gedurende welke dekking werd verleend. Dit is de vergoeding voor reeds verstrekte diensten.

Met uitzondering van de vergoeding voor reeds verstrekte diensten, betaalt de verzekeringsonderneming alle bedragen terug die hij van de verzekeringnemer krachtens deze overeenkomst heeft ontvangen. Hij beschikt hiervoor over een termijn van 30 kalenderdagen die loopt:

- wanneer de consument opzegt, vanaf de dag waarop de verzekeringsonderneming de kennisgeving van de opzegging ontvangt;*
- wanneer de verzekeringsonderneming opzegt, vanaf de dag waarop hij de kennisgeving van opzegging verzendt.”*

8.1.3. Herroepingsrecht bij levensverzekeringsovereenkomsten van tak 21

“Zowel de verzekeringnemer als de verzekeringsonderneming kunnen de overeenkomst zonder boete en zonder motivering opzeggen per aangetekende brief binnen 30 kalenderdagen. Deze termijn loopt vanaf de dag waarop de verzekeringsonderneming aan de verzekeringnemer heeft meegedeeld dat de overeenkomst gesloten is of vanaf de dag waarop de verzekeringnemer de contractvoorwaarden en de precontractuele informatie op een duurzame gegevensdrager heeft ontvangen, indien dit later is.

De opzegging door de verzekeringnemer heeft onmiddellijk gevolg op het ogenblik van de kennisgeving. De opzegging door de verzekeringsonderneming treedt in werking acht dagen na de kennisgeving ervan.

Als de overeenkomst wordt opgezegd door de verzekeringnemer of door de verzekeringsonderneming en op verzoek van de verzekeringnemer met de uitvoering van de overeenkomst reeds begonnen was voor de opzegging, is de verzekeringnemer gehouden tot betaling van de premie in verhouding tot de periode gedurende welke dekking werd verleend. Dit is de vergoeding voor reeds verstrekte diensten.

Met uitzondering van de vergoeding voor reeds verstrekte diensten en de kosten voor het medisch onderzoek, betaalt de verzekeringsonderneming alle bedragen terug die hij van de verzekeringnemer krachtens deze overeenkomst heeft ontvangen. Hij beschikt hiervoor over een termijn van 30 kalenderdagen die loopt:

- wanneer de consument opzegt, vanaf de dag waarop de verzekeringsonderneming de kennisgeving van de opzegging ontvangt;*
- wanneer de verzekeringsonderneming opzegt, vanaf de dag waarop hij de kennisgeving van opzegging verzendt.”*

8.2. Wetgeving die de grondslag vormt voor de precontractuele betrekkingen

(cf. supra, punt 3.1.3.)

De onderneming moet aangeven welke wetgeving of wetgevingen hij gebruikt als grondslag voor de totstandkoming van de betrekkingen met de consument voorafgaand aan de sluiting van de verzekeringsovereenkomst. De clausule verschilt naargelang er al dan niet tussenkomst is van een verzekeringstussenpersoon.

"Het Belgische recht is van toepassing op de precontractuele betrekkingen tussen de verzekeringstussenpersoon en de consument."

Of

"Het Belgisch recht is van toepassing op de precontractuele betrekkingen tussen de verzekeringsonderneming en de consument."

8.3. Recht van toepassing op de overeenkomst (cf. supra, punt 3.1.3.)

"Het Belgische recht is van toepassing op de verzekeringsovereenkomst, tenzij anders is bepaald door de artikelen 333 tot en met 339 van de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen."

8.4. Bevoegde rechter (cf. supra, punt 3.1.3.)

"De Belgische rechtbanken zijn bevoegd voor eventuele geschillen die zouden ontstaan met betrekking tot de verzekeringsovereenkomst, tenzij anders is bepaald door de artikelen 6, 7.5, 10 tot en met 16 van de Europese verordening nr. 1215/2012 van het Europees Parlement en de Raad van 12 december 2012 houdende de rechterlijke bevoegdheid, de erkenning en de tenuitvoerlegging van beslissingen in burgerlijke en handelszaken."

8.5. Buitengerechtelijke klachtenprocedure (cf. supra, punt 3.1.4.)

"Elke klacht met betrekking tot de verzekeringsovereenkomst kan gericht worden aan de (de coördinaten van interne klachtendienst van de verzekeringsonderneming).

Wanneer U niet akkoord gaat met het resultaat van de behandeling van uw klacht, kan u een klacht indienen bij de VZW Ombudsman van de Verzekeringen, de Meeûssquare 35, 1000 Brussel

Tel: 02/ 547 58 71; Fax: 02/ 547 59 75; info@ombudsman.as; www.ombudsman.as. Klachten moeten schriftelijk worden ingediend."

Het indienen van een klacht doet geen afbreuk aan de mogelijkheid voor de verzekeringnemer om een gerechtelijke procedure aan te spannen."

BIJLAGE

Checklist voor de precontractuele informatie die moet worden gegeven

Dit is geen volledige weergave.
Voor elk van deze informatiepunten wordt meer uitleg gegeven in de brochure zelf onder punt 3.1.

1. Omtrent de verzekeringsonderneming

- identiteit van de verzekeringsonderneming, ondernemingsnummer, hoofdactiviteit, geografisch adres, elk ander geografisch adres;
- identiteit van de eventuele vertegenwoordiger in de lidstaat van de Europese Unie waar de consument woont en relevant geografisch adres;
- identiteit van de eventuele verzekeringstussenpersoon, hoedanigheid waarin hij tegenover de consument optreedt, relevant geografisch adres;
- coördinaten van de toezichhoudende autoriteit.

2. Omtrent de financiële dienst

- belangrijkste kenmerken van de financiële dienst;
- totale prijs, alle daarmee samenhangende vergoedingen, kosten en uitgaven, alle belastingen en taksen die via de onderneming moeten worden betaald, en wanneer geen exacte prijs kan worden gegeven, de grondslag voor de berekening van de prijs;
- in voorkomend geval, bijzondere risico's van de financiële dienst ingevolge haar specifieke kenmerken of de uit te voeren verrichtingen, of waarvan de prijs afhangt van schommelingen op de financiële markten waarop de aanbieder geen invloed heeft, de vermelding dat in het verleden behaalde resultaten geen enkele waarborg kunnen geven met betrekking tot het toekomstige rendement;
- eventuele bestaan van taksen, belastingen en /of kosten die niet via de onderneming worden betaald of door haar worden opgelegd;
- beperking van de geldigheidsduur van de informatie;
- wijze van betaling en uitvoering;
- specifieke extra kosten voor de consument voor het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand.

3. Omtrent de overeenkomst op afstand

- al dan niet bestaan van het herroepingsrecht, duur van en modaliteiten voor de uitoefening van dat recht, informatie over het bedrag dat de consument eventueel moet betalen voor de geleverde prestaties, de gevolgen van de niet-uitoefening van het recht;
zie standaardclausules 8.1.
- minimumduur van de overeenkomst;
- eventueel contractuele opzeggingrecht;
- praktische instructies voor het uitoefenen van het herroepingsrecht;
- wetgeving die de grondslag vormt voor de precontractuele betrekkingen;
zie standaardclausules 8.2.
- recht van toepassing op de overeenkomst;
zie standaardclausule 8.3.
- bevoegde rechter;
zie standaardclausule 8.4.
- gebruikte taal of talen.

4. Omtrent de rechtsmiddelen

- buitengerechtelijke klachtenprocedure;
zie standaardclausule 8.5.
- eventuele garantiefondsen of compensatieregelingen.