

# Gedragscode Informatieverstrekking 2024



## Inhoud

<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>Over deze gedragscode</b>	<b>3</b>
<b>1 Artikel 1 Wat betekent ...?</b>	<b>3</b>
1.1 Verzekeraar	3
1.2 Klant	3
1.3 Verzekering	3
1.4 Schadeverzekering	3
1.5 Sommenverzekering	3
1.6 Levensverzekering	3
1.7 Individuele arbeidsongeschiktheidsverzekering	4
<b>2 Wat is het doel van deze gedragscode?</b>	<b>4</b>
<b>3 Voor wie geldt de Gedragcode Informatieverstrekking?</b>	<b>4</b>
<b>4 Artikel 4 Hoe gaan we om met open normen?</b>	<b>4</b>
<b>5 Artikel 5 Wat is vindbaar, begrijpelijk en duidelijk informeren?</b>	<b>4</b>
5.1 De naam van de verzekering is duidelijk	5
5.2 Wat u moet weten bij levensverzekeringen	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?	6
<b>6 Artikel 6 Wat als uw premie en/of voorwaarden veranderen?</b>	<b>6</b>
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	6
<b>7 Artikel 7 Opzeggen</b>	<b>6</b>

## Inleiding

Als belangenvereniging van schade-, inkomens- en levensverzekeraars bevordert het Verbond van Verzekeraars klantgerichte dienstverlening door verzekeraars. Het Verbond van Verzekeraars stelt daarvoor onder meer gedragscodes en richtlijnen op. De gedragscode die voor u ligt 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: Gedragscode informatieverstrekking.
2. De gedragscode is ingegaan op 1 juli 2020, met een looptijd van 12 maanden. Per 1 juli 2024 zijn hierop aanpassingen gedaan, ingaande 1 juli 2024. 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 het bedrijf dat de verzekeringen aanbiedt en de uitkeringen regelt die hieruit betaald worden.

### 1.2 Klant

In deze gedragscode bedoelen we met 'klant': de verzekeringnemer, verzekerde, begunstigde en / of nabestaande. Het is de persoon die aanspraak maakt op een uitkering of vergoeding van de verzekeraar. In deze code verwijzen we naar de klant met 'u'.

### 1.3 Verzekering

Bij een verzekering spreekt u met de verzekeraar af dat u premie betaalt. In ruil daarvoor vergoedt de verzekeraar de schade die u lijdt of veroorzaakt (schadeverzekering en inkomensverzekering). Of de verzekeraar keert op een afgesproken moment een bedrag uit (sommenverzekering).

### 1.4 Schadeverzekering

Een schadeverzekering is een verzekering waarmee u uzelf beschermt tegen financiële schade als gevolg van onverwachte gebeurtenissen, zoals diefstal, aansprakelijkheid brand of een auto-ongeluk.

### 1.5 Sommenverzekering

Een sommenverzekering is een verzekering die, in tegenstelling tot de schadeverzekering, niet tot doel heeft het schadebedrag te vergoeden. In plaats daarvan keert de sommenverzekering een van tevoren afgesproken bedrag uit. Dit noemen we de verzekerde som.

### 1.6 Levensverzekering

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

### 1.7 **Individuele arbeidsongeschiktheidsverzekering**

Een individuele arbeidsongeschiktheidsverzekering is een inkomensverzekering die een klant afsluit los van bijvoorbeeld een werkgever. Deze keert uit als de verzekerde minder of geen inkomen heeft door ziekte of arbeidsongeschiktheid. Voorbeelden hiervan zijn een aov voor zelfstandigen, (woon)lastenverzekeringen en kredietbeschermers.

## 2 **Wat is het doel van deze gedragscode?**

Het doel van deze gedragscode 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.

## 3 **Voor wie geldt de Gedragcode Informatieverstrekking?**

Deze gedragscode 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 gedragscode staan. Hierbij gaat het om de informatieverstrekking aan consumenten. Maar ook aan zakelijke partijen met net zoveel kennis over verzekeringen als consumenten, als die een verzekering willen afsluiten op basis van standaardvoorwaarden. Ook moet uw verzekeraar ervoor zorgen dat deze gedragscode bekend is onder medewerkers die gaan over informatievoorziening aan verzekerden.

Deze gedragscode geldt voor alle manieren waarop uw verzekeraar 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 belangrijk bij het behandelen van claims en het afwikkelen van klachten. Daarom hebben we hiervoor aparte gedragscodes 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.

## 4 **Artikel 4 Hoe gaan we om met open normen?**

Deze gedragscode 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 deze gedragscode.

## 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 aanpassen, 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 het taalniveau van de doelgroep van de verzekering. 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. Hierbij maakt uw verzekeraar gebruik van een schrijfwijzer en toetst hij bij klanten of teksten begrijpelijk zijn.

### 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 levensverzekeringen

Sluit u een levensverzekering af? Dan moet duidelijk voor u zijn of de verzekering wel of geen gegarandeerde uitkering biedt. Als er een gegarandeerde uitkering is, is duidelijk welk bedrag u uitgekeerd krijgt.

### 5.3 Uitleg over de en-bloc-clausule

Met een en bloc clausule kan de verzekeraar de premies en/of de dekking voor alle verzekerden met die verzekering in één keer verhogen of verlagen. 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 begrijpelijk en vindbaar. Uw verzekeraar gebruikt heldere taal en geeft een toelichting bij ingewikkelde woorden. U kunt al deze gegevens eenvoudig vinden op een relevante en logische plek.
- De verzekeraar biedt belangrijke informatie over de eigenschappen van de verzekering overzichtelijk aan.
- 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. Ook moet de verzekeraar u uitleggen wat de consequenties zijn als u dat niet doet. Dit geldt ook bij online formulieren.

### 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 eisen en (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, uitsluitingen 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 dat u moet doorlopen om de verzekering af te kunnen sluiten;
- op welke manieren u contact op kunt nemen met uw verzekeraar (de bereikbaarheid);

## 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 uw verzekeraar u minimaal 21 werkdagen voordat de premieverhoging ingaat informeert. Vanaf dat moment heeft u nog minimaal een maand de tijd om uw verzekering op te zeggen. 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 is bijvoorbeeld een wetswijziging. Een eenmalige reden is bijvoorbeeld een extreme storm. Een persoonlijke reden is bijvoorbeeld dat u veel schades claimt.

### 6.3 U weet hoe u uw verzekering opzegt of aanpast

Bij een premieverhoging en / of een aanpassing van de voorwaarden of dekking geeft uw verzekeraar aan hoe u uw verzekering kunt opzeggen of eventueel kunt aanpassen wat verzekerd is. Hij legt daarbij duidelijk uit welke mogelijkheden u hebt en welke actie van u nodig is. Ook legt hij uit welke gevolgen uw beslissing heeft.

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