

VERKOOP OP AFSTAND VAN FINANCIËLE DIENSTEN

INFORMATIEBROCHURE

Samenvatting

Sedert 1 januari 2006 zijn heel wat regels van toepassing op de verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten (wet van 24 augustus 2005). Deze regels willen een goede bescherming bieden aan de consument. Daarom legt de wetgeving heel wat verplichtingen op aan de verzekeringsonderneming en de verzekeringstussenpersoon (hierna kortweg "tussenpersoon" genoemd).

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

- de overeenkomst wordt gesloten in het kader van een door de verkoper georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening;
- tot en met het sluiten van de overeenkomst op afstand 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 tussenpersoon 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 tussenpersoon. Alle klanten worden telefonisch gecontacteerd. Het contract wordt via post verstuurd.

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 tussenpersoon moet aanduiden of het contract al dan niet op afstand werd gesloten.

Bij 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 tussenpersoon of de verzekeringsonderneming de overeenkomst op afstand sluit, zal hij deze informatie moeten geven. De informatie moet aan de consument worden gegeven wanneer de verkoper zich met *een aanbod van een dienst naar de consument richt*.

Daarnaast moeten de precontractuele informatie en alle contractvoorwaarden ook op een *duurzame drager of op papier* aan de consument worden gegeven. Dit mag gelijktijdig met de ontwerpovereenkomst gebeuren. In de brochure zijn voor een aantal van de informatiepunten **standaardclausules** opgenomen die de verzekeringsonderneming en de tussenpersoon kunnen gebruiken om de informatie te verstrekken. In bijlage is een check- list opgenomen voor de te verstrekken informatie.

De consument en de verzekeringsonderneming beschikken over een **verzakingsrecht**. 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 meedeelt 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, o.a. door een consumentenorganisatie. 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>	8
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>	10
3.1.4. <i>Informatie omtrent de rechtsmiddelen</i>	11
3.2. Welke informatie moet worden verstrekt bij communicatie per spraaktelefonie ?	12
3.3. Wanneer moet de informatie worden verstrekt ?	13
3.4. Wijze waarop de informatie moet worden verstrekt	15
3.5. Wie moet de informatie verstrekken ?	15
3.5.1. <i>Gemeenschappelijke marketingactie van de verzekeringsonderneming en de tussenpersoon</i>	16
3.5.2. <i>Marketingactie opgezet door de verzekeringsonderneming</i>	16
3.5.3. <i>Marketingactie opgezet door de tussenpersoon</i>	16
3.5.4. <i>Regelmatig gebruik van technieken voor communicatie op afstand door de verzekeringsonderneming</i>	16
3.5.5. <i>Regelmatig gebruik van technieken voor communicatie op afstand door de tussenpersoon</i>	17
<u>4. Verzakingsrecht</u>	17
<u>5. Inwerkingtreding van de overeenkomst</u>	18
<u>6. Bewijs, aansprakelijkheid en sancties</u>	19
6.1. Bewijslast	19
6.2. Aansprakelijkheid en sancties	20
<u>7. Standaardclausules</u>	21
7.1. Coördinaten van de bevoegde toezichthoudende overheid	21
7.2. Verzakingsrecht	21
7.2.1. <i>Geen verzakingsrecht</i>	21
7.2.2. <i>Verzakingsrecht bij verzekeringsovereenkomsten niet-leven</i>	21
7.2.3. <i>Verzakingsrecht bij levensverzekeringsovereenkomsten van de tak 21</i>	22
7.3. Wetgeving die de grondslag vormt voor de precontractuele betrekkingen	22
7.3.1. <i>Gebruik van internet</i>	22

7.3.2. <i>Gebruik van andere technieken voor communicatie op afstand dan internet</i>	23
7.4. Recht van toepassing op de overeenkomst	23
7.5. Bevoegde rechter	23
7.6. Buitengerechtelijke klachtenprocedure	23
Bijlage	
Check-list voor de precontractuele informatie die moet worden gegeven	24

1. Inleiding

Deze brochure heeft tot doel zowel de verzekeringsondernemingen als de verzekeringstussenpersonen te informeren over de nieuwe wetgeving met betrekking tot verkoop op afstand van financiële diensten en hen bewust te maken van de verplichtingen die de wet hen oplegt.

De wet van 24 augustus 2005¹ regelt de verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten en is de omzetting van de Europese richtlijn van 23 september 2002 (*B.S.* 31 augustus 2005; *P.B. L* 2002, 271/16). Ze is in werking getreden op 1 januari 2006. De nieuwe regels van deze wet werden hoofdzakelijk opgenomen in de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument (WHPC)² en, in beperkte mate, in de wet van 25 juni 1992 op de landverzekeringsovereenkomst (WLVO).

Deze wet heeft tot doel 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 verkoper, die in verzekeringen de verzekeringsonderneming maar ook de tussenpersoon kan zijn. Daarnaast beschikt de consument ook over een verzakingsrecht.

Op het eerste zicht lijkt verkoop op afstand van verzekeringen niet zo vaak voor te komen. In de meeste gevallen hebben de tussenpersonen face-to-face contact met de verzekeringnemer. Echter, gezien de technologische ontwikkelingen, is 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 deze wet 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 verkoper (dus de verzekeringsonderneming of de tussenpersoon) kan gebruiken om zijn informatieverplichting ten aanzien van de consument na te leven wanneer de overeenkomst op afstand wordt gesloten. In bijlage is een check- list opgenomen voor de te verstrekken informatie.

Het doel van deze brochure is een overzicht te geven van de wetgeving en de sector te helpen met de toepassing ervan in de praktijk. Doordat de wet recent is, werd de brochure opgesteld op basis van de wettekst en zijn voorbereidende werken. Op deze basis werden interpretaties aan de wet gegeven rekening houdend met de specificiteit van de verzekeringssector. De interpretaties worden aangeduid in de tekst.

De brochure beschrijft eveneens sectorale richtlijnen o.m. met betrekking tot de persoon (de tussenpersoon 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. Het is natuurlijk ook mogelijk om andere modaliteiten in een specifieke conventie of in het agentschapcontract te voorzien. Voor de andere verzekeringsondernemingen (die geen lid zijn van Assuralia of buitenlandse ondernemingen) wordt aan de tussenpersonen aangeraden dezelfde richtlijnen in een specifieke conventie op te nemen.

¹ Hierna “de wet” genoemd.

² Hierna “de wet op de handelspraktijken” genoemd.

2. Begrippen en toepassingsgebied (art. 77 WHPC)

De wet is enkel van toepassing op overeenkomsten op afstand betreffende financiële diensten gesloten met een consument.

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 verkoper en de consument wanneer cumulatief aan twee voorwaarden voldaan is:

- de overeenkomst wordt gesloten in het kader van een door de verkoper georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening;
- tot en met het sluiten van de overeenkomst 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 **verkoper** is iedereen die zich tot de consument wendt met een aanbod en omvat zowel de tussenpersoon als de verzekeringsonderneming. De verkoper moet duidelijk onderscheiden worden van de aanbieder. De **aanbieder** is iedere verkoper 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 of rechtspersoon die uitsluitend voor niet-beroepsmatige doeleinden producten of diensten verwerft of gebruikt. 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 privé-doeleinden als voor professionele doeleinden (bv. een BA auto voor een bedrijfswagen die ook voor privé- doeleinden wordt gebruikt). Ook groepsverzekeringen vallen 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 verkoper **georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening**. Dit begrip omvat o.m. de volgende situaties:
 - een marketingactie die door de verzekeringsonderneming en de tussenpersoon 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 alle 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 alle 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 tussenpersoon wordt opgezet;
Voorbeeld: Een tussenpersoon belt alle 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 tussenpersoon.
Voorbeeld: De consument kan op de website van de tussenpersoon een formulier invullen waarin hij alle informatie geeft die nodig is om de overeenkomst te kunnen opstellen en waarbij alle verdere communicatie tussen de tussenpersoon en consument via e-mail verloopt.

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

Voorbeeld: Een consument wil een verzekeringsovereenkomst sluiten. Hij neemt telefonisch contact op met zijn tussenpersoon, zonder dat de tussenpersoon 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 verkoop op afstand van een financiële dienst na te leven. De rechtspraak zou in de toekomst het begrip "georganiseerd systeem" kunnen aflijnen.

- Tot en met het sluiten van de overeenkomst 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 verkoper 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.

Zowel het aanbod, de onderhandelingen als het sluiten van de overeenkomst moeten gebeuren zonder dat de consument en de verkoper face-to-face contact hebben gehad. Van 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 tussenpersoon belt alle klanten op om reclame te maken voor een bepaalde verzekering. De onderhandelingen tussen de klant en de tussenpersoon 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 de sector, 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 tussenpersoon vult hij een formulier in waarin hij de nodige informatie verstrekt. De verdere communicatie tussen de tussenpersoon en de verzekeringnemer verloopt via e-mail. De wet is van toepassing op de bijkomende waarborg diefstal.

De sector 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 de sector dan ook niet van toepassing op deze verrichtingen.

3. Precontractuele informatieverplichtingen (art. 83ter – art. 83 quinquies WHPC)

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 verkoper de consument op **ondubbelzinnige, heldere en begrijpende wijze** inlichten over verschillende elementen.

Er weze opgemerkt dat deze informatieverplichting geen afbreuk doet aan de informatieverplichting voor de tussenpersoon die voortvloeit uit de wet van 27 maart

1995 betreffende de verzekerings- en de herverzekeringsbemiddeling en de distributie van verzekeringen, zoals gewijzigd door de wet van 22 februari 2006 (B.S. 15 maart 2006). De fiches die in dit kader werden opgesteld door de beroepsverenigingen van tussenpersonen en Assuralia blijven van toepassing. Hetzelfde geldt voor de gedragscode inzake reclame en informatieverstrekking over individuele levensverzekering. De gedragscode blijft van toepassing en de financiële infofiche levensverzekering moet ook bij verkoop op afstand aan de consument worden gegeven.³ De informatieverplichtingen van de verschillende wetgevingen en de gedragscode 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 verkoper 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 België, 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 tussenpersoon optreedt ten aanzien van de consument, de identiteit van de *tussenpersoon*, de hoedanigheid waarin hij tegenover de consument optreedt en het geografisch adres dat relevant is voor de betrekkingen tussen de consument en de tussenpersoon (cf. eerste punt voor uitleg over geografisch adres);
- Wanneer de activiteit van de verzekeringsonderneming en/of de tussenpersoon onderworpen is aan een vergunningsstelsel, de coördinaten van de *bevoegde toezichthoudende autoriteit*. In België is de toezichthoudende autoriteit de Commissie voor het Bank-, Financie- en Assurantiewezen (CBFA). De bevoegde toezichthoudende autoriteit kan ook een buitenlandse autoriteit zijn.

³ De fiches en de gedragscode zijn beschikbaar via de website van de verschillende beroepsverenigingen van tussenpersonen en van Assuralia: Feprabel (www.feprabel.be), FVF (www.fvf.be), l'UPCA (www.upca.be) en Assuralia (www.assuralia.be, rubriek "Gedragsregels").

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 verkoper 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 verkoper moet betalen voor de financiële dienst, met inbegrip van alle daarmee samenhangende vergoedingen, kosten en uitgaven en alle belastingen en taksen die via de verkoper 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 verkoper 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 verkoper worden betaald;

In de verzekeringssector moeten in principe alle taksen en belastingen via de verkoper 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 *verzakingsrecht* (cf. infra, punt 4); Wanneer het verzakingsrecht 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 verzakingsrecht uitoefent en de uitvoering van de overeenkomst reeds tijdens de

verzakingstermijn was begonnen (cf. infra, punt 5). Enkel de elementen voor de berekening van dit bedrag moeten worden vermeld.

- De *praktische instructies* voor de uitoefening van het verzakingsrecht, 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 verkoper 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 verkoper moet er wel voor zorgen dat de bedingen omtrent het toepasselijke recht in overeenstemming zijn met de bepalingen hierover in de wet van 9 juli 1975 betreffende de controle der verzekeringsondernemingen (art. 28ter-28decies).

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. 44/2001 van de Raad van 22 december 2000 houdende de rechterlijke bevoegdheid, de erkenning en de tenuitvoerlegging van beslissingen in burgerlijke en handelszaken. 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. 9-11 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 verkoper, met instemming van de consument, toelegt 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;

Wanneer de verzekeringsonderneming een eigen ombudsman heeft, kan de consument bij de ombudsman van de verzekeringsonderneming klacht indienen. De consument kan ook een klacht indienen bij de VZW Ombudsdienst Verzekeringen; de Meeûsplantsoen 35, 1000 Brussel; www.ombudsman.as.

- Het bestaan van *garantiefondsen of andere compensatieregelingen* die niet vallen onder Richtlijn 94/19/EG van het Europees Parlement en de Raad van 30 mei 1994 inzake de depositogarantiestelsels en Richtlijn 97/9/EG van het Europees Parlement en de Raad van 3 maart 1997 inzake de beleggerscompensatiestelsels.

Op dit ogenblik bestaan er in België nog geen andere garantiefondsen of compensatieregelingen die niet onder de genoemde richtlijnen vallen.

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 verkoper 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 verkoper. Volgens de bepalingen van de Belgische wet van 9 juli 1975 betreffende de controle der verzekeringsondernemingen 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 verkoper gaf over de looptijd van de verzekering is strijdig met voormelde verplichting.

Naast deze algemene informatieverplichting moeten ook de specifieke informatieverplichtingen die worden opgelegd door bijzondere wetgeving worden nageleefd. Voorbeelden hiervan zijn artikel 15 van het K.B. van 22 februari 1991 houdende algemeen reglement betreffende de controle op verzekeringsondernemingen en in voorkomend geval, de wet van 11 maart 2003 betreffende bepaalde juridische aspecten van de diensten van de informatiemaatschappij.

De verkoper 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.

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

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 verkoper, maar volgens de Europese richtlijn moet de bijzondere informatieverplichting uitsluitend worden nageleefd bij een oproep gedaan door de aanbieder (art. 3, §3, a). 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 verkoper of wanneer de verkoper een georganiseerd systeem van verkoop via telefoon heeft opgezet. Wanneer de consument enkel telefonisch contact opneemt met de verkoper om een inlichting te verkrijgen, is de wet niet van toepassing.

Bij communicatie per spraaktelefonie moet bij het **begin** van elk gesprek met de consument de identiteit van de verkoper 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 verkoper moet betalen voor de financiële dienst, met inbegrip van alle daarmee samenhangende vergoedingen, kosten en uitgaven, alsmede alle belastingen en taksen die via de verkoper 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 verkoper worden betaald (cf. supra, punt 3.1.2.);
- Het al dan niet bestaan van het *verzakingsrecht* (cf. infra, punt 4); Wanneer het verzakingsrecht 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 verzakingsrecht uitoefent en de uitvoering van de overeenkomst reeds tijdens de verzakingsstermijn was begonnen (cf. infra, punt 5). Enkel de elementen voor de berekening van dit bedrag moeten worden vermeld.

De verzekeringsonderneming 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 verkoper moet de consument meedelen dat op verzoek andere informatie beschikbaar is en stelt hem ook in kennis van de aard van die informatie. De verkoper 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 3.1.4.).

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. 83ter WHPC). Anderzijds moet de verkoper de precontractuele informatie en alle contractvoorwaarden op een duurzame drager aan

de consument geven, (art. 83quinquies WHPC, cf. infra, punt 3.4.). In de praktijk zullen deze twee verplichtingen vaak gelijktijdig worden uitgevoerd.

- *De verplichting van artikel 83ter WHPC*

De wet geeft geen precieze termijn aan voor het verstrekken van de precontractuele informatie maar de parlementaire stukken bepalen uitdrukkelijk dat de verkoper 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 verkoper weegt om, *vanaf dat de gelegenheid zich voordoet*, deze informatie mee te delen. Volgens de sector heeft dit tot gevolg dat de verkoper de informatie aan de consument moet verstrekken **van zodra hij zich met een aanbod van een bepaalde dienst naar de consument richt**.

De verkoper 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. Wanneer de consument het antwoordformulier terugstuurt, is het contract gesloten. 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 verkoper een antwoordformulier kan invullen waardoor het contract wordt gesloten. De precontractuele informatie moet dan op de website vermeld zijn.

- *De verplichting van artikel 83quinquies WHPC*

De precontractuele informatie en alle contractvoorwaarden moeten op een duurzame drager aan de consument worden gegeven ter 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.

De verkoper kan de verplichtingen van artikel 83ter en 83quinquies gelijktijdig nakomen. Volgens de sector moet hij de informatie dan op de duurzame drager geven op het ogenblik dat hij zich met een aanbod van een bepaalde dienst naar de consument richt.

Samengevat (standpunt van de sector)

- De informatieverplichtingen worden apart uitgevoerd

De precontractuele informatie moet worden gegeven op het ogenblik waarop de verkoper 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. 83ter WHPC).

De precontractuele informatie en de contractvoorwaarden moeten op een duurzame drager aan de consument worden gegeven **ten laatste op het ogenblik dat de bijzondere voorwaarden** aan de consument worden gegeven (art. 83quinquies WHPC).

- De informatieverplichtingen worden samen uitgevoerd

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

3.4. Wijze waarop de informatie moet 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 drager.

Een *duurzame drager* is ieder hulpmiddel dat de consument in staat stelt om persoonlijk aan hem gerichte informatie op te slaan op een wijze die deze informatie gemakkelijk toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie kan dienen en die een ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt. Voorbeelden van duurzame dragers zijn computerdiskettes, een cd-rom, een dvd, een USB-stick, een beveiligd bestand dat via e-mail naar de consument wordt gestuurd of een bestand van een website dat op de 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 drager te verstrekken vóór het sluiten van de overeenkomst, moet de verkoper deze verplichting onmiddellijk na het sluiten van de overeenkomst naleven.

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.

3.5. Wie moet de informatie verstrekken ?

De verkoper moet de informatie verstrekken aan de consument. De verkoper kan zowel de verzekeringsonderneming als de tussenpersoon 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. Het is natuurlijk ook mogelijk om andere modaliteiten in een specifieke conventie of in het agentschapcontract te voorzien. Voor de andere verzekeringsondernemingen (die geen lid zijn van Assuralia of buitenlandse ondernemingen) wordt aan de tussenpersonen aangeraden dezelfde richtlijnen in een specifieke conventie op te nemen.

3.5.1. Gemeenschappelijke marketingactie van de verzekeringsonderneming en de tussenpersoon

Wanneer de verzekeringsonderneming en de tussenpersoon 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 tussenpersoon afspreken wie van hen de precontractuele informatie en de contractvoorwaarden aan de consument zal verstrekken**. Elke verzekeringsonderneming moet zijn eigen communicatiebeleid vastleggen.

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

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. De identiteit van de verkoper 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 tussenpersoon. De **verzekeringsonderneming** zal zelf de precontractuele informatie en de contractvoorwaarden verstrekken aan de consument.

3.5.3. Marketingactie opgezet door de tussenpersoon

Wanneer de tussenpersoon 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 **tussenpersoon** 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 tussenpersoon 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 tussenpersoon.

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

Zoals gezegd 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 tussenpersoon. De **verzekeringsonderneming** zal de precontractuele informatie en de contractvoorwaarden verstrekken.

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

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

Het "onderschrijvingsdocument", zoals het verzekeringsvoorstel en het verzekeringsaanbod, bevat een bijkomend veld waarin de tussenpersoon 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 tussenpersoon.

4. Verzakingsrecht (art. 83sexies WHPC en art. 4, §2bis WLVO)

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

De consument en de verzekeringsonderneming beschikken over 14 kalenderdagen om hun verzakingsrecht 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 meedeelt dat de overeenkomst gesloten is;
- de dag waarop de consument alle contractvoorwaarden en alle precontractuele informatie op een duurzame drager ontvangt, indien dit later is dan voormelde dagen.

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 verzakingsrecht 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 verzakingstermijn 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 verzakingsrecht gebruik maakt.

De wet van 25 juni 1992 op de landverzekeringsovereenkomst kende 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 op de landverzekeringsovereenkomst.

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. Voor levensverzekeringsovereenkomsten van de 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 de 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 de 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 aanbieder of door een derde op grond van een overeenkomst tussen de derde en de verkoper, wordt de bijkomende overeenkomst eveneens ontbonden wanneer de consument zijn verzakingsrecht op de hoofdovereenkomst uitoefent. De bijkomende overeenkomst moet niet op afstand zijn gesloten.

Voorbeelden

Een consument sluit een overeenkomst op afstand voor een consumentenkrediet. De kredietgever verplicht de consument om een schuldsaldoverzekering te sluiten bij een door de kredietgever aangeduide verzekeringsonderneming. De verzekering is een bijkomend contract van de consumentenkredietovereenkomst. Als de consument aan de kredietovereenkomst verzaakt, 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 aan de levensverzekeringsovereenkomst verzaakt, wordt ook de verzekeringsovereenkomst gewaarborgd inkomen ontbonden.

5. Inwerkingtreding van de overeenkomst (art. 83septies WHPC, art. 18 WLVO).

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. 10, §2 WLVO).

Tijdens de verzakingstermijn kan de overeenkomst enkel in werking treden mits toestemming van de consument. Als de consument dan zijn verzakingsrecht 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, voor het verstrijken van de verzakingstermijn 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 verzaking ontvangt.

De consument heeft vanaf de dag waarop hij de kennisgeving van zijn verzaking verzendt, 30 kalenderdagen om alle bedragen en/of zaken die hij van de verzekeringsonderneming heeft ontvangen, terug te geven. Deze wettelijke verplichting is niet aangepast aan de verzekeringssector. Wanneer de overeenkomst in werking is getreden tijdens de verzakingstermijn 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.

6. Bewijs, aansprakelijkheid en sancties (art. 83octies, art. 83 decies en art. 95-102 WHPC)

6.1. Bewijslast

De verzekeringsonderneming draagt de bewijslast. Hij zal moeten aantonen:

- dat hij of de tussenpersoon 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 verzakingstermijn 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 verzakingsrecht heeft uitgeoefend conform de instructies van de verkoper.

6.2. Aansprakelijkheid en sancties

De verzekeringsonderneming is ten aanzien van de consument aansprakelijk voor het naleven van de precontractuele informatieverplichtingen, ook wanneer de tussenpersoon 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 drager 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 op de handelspraktijken zijn voorzien.

Bij overtreding van de bepalingen over verkoop op afstand van financiële diensten, kan de Minister van Economische Zaken of een door hem 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 regeling in der minne toepassen.

Een *vordering tot staking* kan worden ingesteld door een consumentenvereniging, een beroepsvereniging, de Minister van Economische Zaken of elke belanghebbende.

Er kan een *geldboete* van 250 tot 10 000 EUR worden opgelegd. Deze bedragen moeten vermenigvuldigd worden met 5, dit zijn de opdecimes.

De verzekeringnemer kan tevens op grond van het *gemeen aansprakelijkheidsrecht* (art. 1382 B.W.) 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.

7. Standaardclausules

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

7.1. Coördinaten van de bevoegde toezichthoudende overheid (cf. supra, punt 3.1.1.)

"De Commissie voor het Bank-, Financie- en Assurantiewezen houdt toezicht op de activiteiten van de verzekeringsondernemingen en de verzekeringstussenpersonen.

*Commissie voor het Bank-, Financie- en Assurantiewezen
Congresstraat 12-14; 1000 Brussel
Tel. 02/ 220 52 11 - Fax 02/ 220 52 75
www.cbfa.be"*

7.2. Verzakingsrecht (cf. supra, punt 3.1.3.)

7.2.1. Geen verzakingsrecht

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 verzakingsrecht.

"Het opzeggingsrecht bepaald in artikel 83sexies van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument is niet van toepassing op deze overeenkomst."

7.2.2. Verzakingsrecht 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 drager 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."*

7.2.3. Verzakingsrecht bij levensverzekeringsovereenkomsten van de 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 drager 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."*

7.3. Wetgeving die de grondslag vormt voor de precontractuele betrekkingen

(cf. supra, punt 3.1.3.)

De verkoper 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. Een onderscheid moet gemaakt worden naargelang de techniek voor communicatie op afstand die wordt gebruikt.

7.3.1. Gebruik van internet

"De wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument, (in voorkomend geval, de wet van 27 maart 1995 betreffende de verzekerings- en herverzekeringsovereenkomsten en de distributie van verzekeringen), de wet van 11 maart 2003 betreffende bepaalde juridische aspecten van de diensten van de informatiemaatschappij en het K.B. van 22 februari 1991 houdende algemeen reglement betreffende de controle op de verzekeringsovereenkomsten zijn van toepassing op de precontractuele betrekkingen tussen de verzekeringstussenpersoon en de consument."

De wet van 27 maart 1995 betreffende de verzekerings- en herverzekeringsovereenkomsten en de distributie van verzekeringen moet enkel in de clausule worden opgenomen wanneer er een tussenkomst is van een verzekeringstussenpersoon bij het sluiten van de overeenkomst.

7.3.2. Gebruik van andere technieken voor communicatie op afstand dan internet

"De wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument, (in voorkomend geval, de wet van 27 maart 1995 betreffende de verzekerings- en de herverzekeringsovereenkomst en de distributie van verzekeringen) en het K.B. van 22 februari 1991 houdende algemeen reglement betreffende de controle op de verzekeringsovereenkomsten zijn van toepassing op de precontractuele betrekkingen tussen de verzekeringstussenpersoon en de consument."

De wet van 27 februari 1995 betreffende de verzekerings- en herverzekeringsovereenkomst en de distributie van verzekeringen moet enkel in de clausule worden opgenomen wanneer er een tussenkomst is van een verzekeringstussenpersoon bij het sluiten van de overeenkomst.

7.4. 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 28ter tot en met 28decies van de wet van 9 juli 1975 betreffende de controle der verzekeringsovereenkomsten."

7.5. 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 4, 5, 8 tot en met 14 van de Europese verordening nr. 44/2001 van de Raad van 22 december 2000 houdende de rechterlijke bevoegdheid, de erkenning en de tenuitvoerlegging van beslissingen in burgerlijke en handelszaken."

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

"Elke klacht met betrekking tot de verzekeringsovereenkomst kan gericht worden aan de

- *VZW Ombudsdienst Verzekeringen, de Meeûsplantsoen 35, 1000 Brussel
Tel: 02/ 547 58 71; Fax: 02/ 547 59 75; info@ombudsman.as;
www.ombudsman.as . Klachten moeten schriftelijk worden ingediend.*
- *(in voorkomend geval, de coördinaten van de ombudsman van de verzekeringsovereenkomst)*

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

BIJLAGE

Check-list 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 België en relevant geografisch adres;
- identiteit van de eventuele tussenpersoon, hoedanigheid waarin hij tegenover de consument optreedt, relevant geografisch adres;
- coördinaten van de toezichthoudende autoriteit
zie standaardclausule 7.1.

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 verkoper 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 verkoper worden betaald
- 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 verzakingsrecht, 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 7.2.
- minimumduur van de overeenkomst
- eventueel contractuele opzeggingsrecht
- praktische instructies voor het uitoefenen van het verzakingsrecht
- wetgeving die de grondslag vormt voor de precontractuele betrekkingen
zie standaardclausules 7.3.
- recht van toepassing op de overeenkomst
zie standaardclausule 7.4.
- bevoegde rechter
zie standaardclausule 7.5.
- gebruikte taal of talen

4. Omtrent de rechtsmiddelen

- buitengerechtelijke klachtenprocedure
zie standaardclausule 7.6.
- eventuele garantiefondsen of compensatieregelingen