POLISVOORWAARDEN VERGELIJKEN:
BIJ EEN SCHADE DOET EEN VERZEKERING EXAMEN!

Polisvoorwaarden zijn een essentieel onderdeel van de verzekeringsovereenkomst. Bij een schade kunnen deze de verzekering maken of breken. Om verrassingen te voorkomen is het belangrijk om de voorwaarden, oftewel de kleine lettertjes, goed te kennen en te vergelijken. Het venijn zit hem namelijk in de details. In een serie artikelen nemen wij je mee in verschillen tussen polisvoorwaarden van verschillende aanbieders. Wij behandelen onder andere verschillen bij het (tussentijds) wijzigen van polisvoorwaarden, het veranderen van risico en het opschorten van de dekking. In dit eerste artikel belichten we een aantal algemene zaken die opvallen bij het vergelijken van polisvoorwaarden.

De verzekeringsovereenkomst bestaat uit een polisblad, verzekeringsvoorwaarden, clausules en bijzondere of aanvullende voorwaarden.
In de markt zien we bij aanbieders een onderscheid op vier verschillende niveaus. Het gaat daarbij voornamelijk om de volgende varianten:

- *Algemene voorwaarden:* beschrijven algemene zaken zoals premiebetalingen, looptijd van de verzekering, regelingen rondom aanpassingen van de verzekering en klachtenprocedures.
- *Clausules en bijzondere voorwaarden:* zijn specifieke afspraken die gelden tussen de verzekerde en de verzekeraar. Let op, soms levert de verzekeraar algemene én bijzondere voorwaarden in één document aan. Dat is onverstandig, omdat bijzondere voorwaarden, clausules en dergelijke behoren tot de kernbedingen. Kernbedingen maken geen deel uit van de algemene voorwaarden. Wetgeving over algemene voorwaarden is niet van toepassing op kernbedingen. Zo kunnen algemene voorwaarden worden getoetst aan 'redelijkheid' en voor particuliere verzekeringen op grond van de EU-richtlijn 93/13 betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten zelfs aan 'eerlijkheid'. Voor kernbedingen geldt dat niet. De verzekeringnemer wordt geacht daarmee expliciet te hebben ingestemd. Kernbedingen worden in de regel naar de letter uitgelegd en dus is het van groot belang dat het kernbeding helder is en de verzekeraar er zich van overtuigd weet dat de verzekeringnemer van het kernbeding kennis heeft genomen.
- *Pakketvoorwaarden:* gelden voor alle producten uit een vast pakket met verschillende verzekeringsproducten. Pakketvoorwaarden zijn vaak opgebouwd als een combinatie van algemene(re) voorwaarden en deels bijzondere voorwaarden. Deze zijn dan geldend voor alle producten uit het pakket.
- *Branchevoorwaarden:* een aantal verzekeraars gebruikt deze. Hierin staan dekkingen en/of voorwaarden die gelden voor bedrijven in een bepaalde branche.

Dekking voor opzet van ondergeschikten verschilt in veel BAV's

Spelregels

Naast de vier hiervoor genoemde voorwaarden bestaat nog een vijfde variant, de zogenoemde spelregels. Spelregels zijn een wat vreemde eend in de bijt, maar kunnen wel tot de voorwaarden worden gerekend. Spelregels worden vaak minder expliciet opgeschreven en zijn vrijer te interpreteren. Ze worden ingezet als handvat bij geschillen in een overeenkomst tussen verzekeraar en verzekerden. Echter, hierdoor kunnen vanwege het vrije karakter bij geschillen lastige discussies ontstaan. Een voorbeeld: in de spelregels voor de cyberrisicoverzekering van een middelgrote Nederlandse verzekeraar worden op één A4-tje de meest relevante zaken opgesomd. De verzekeraar stelt op die pagina bij het onderdeel 'risicomanagement' als eis dat de verzekeringnemer een aantal maatregelen neemt.

Ten aanzien van de leesbaarheid en duidelijkheid voor de geldende dekkingen heeft de variant waarbij alle relevante informatie in één document staat uiteraard de voorkeur. Andersom, vanuit aanbieders geredeneerd, is het vaak praktischer om algemene informatie voor verzekerden op te nemen in één apart document en deze informatie toe te passen op meerdere producten. Hierdoor komt het echter voor dat er tussen pakketvoorwaarden en algemene voorwaarden verwarrende overlap ontstaat. Misverstanden liggen daardoor op de loer. Als voorbeeld kun je denken aan algemene uitsluitingen zoals de opzetuitsluiting. Teksten hierover kom je soms zelfs op meerdere plaatsen tegelijk tegen.

Bijzondere voorwaarden hebben voorrang

Belangrijk om te onthouden is dat bijzondere voorwaarden altijd vóór algemene voorwaarden gaan. Dit geldt met name in de gevallen wanneer er discrepantie in bepalingen bestaat. In bijvoorbeeld de voorbeeldpolis behorende bij de VNAB Modulaire voorwaarden voor Zaak- en Bedrijfsschadeverzekering staat zo'n prioriteitenbepaling:
'Voor zover sprake mocht zijn van tegenstrijdigheden in de tekst van de hiervoor van toepassing verklaarde voorwaarden gelden de volgende voorrangsregels:

- *clausules gaan vóór verzekeringsvoorwaarden;*
- *aanvullende verzekeringsvoorwaar-*

den gaan vóór verzekeringsvoorwaarden en clausules.
Tegenstrijdigheden in bepalingen van gelijke rangorde worden niet ten nadele van de verzekerde uitgelegd.'

Wat we regelmatig in de praktijk tegenkomen is het dubbel gebruiken van artikelnummers in één polisvoorwaardendocument. Bijvoorbeeld dezelfde nummering onder zowel de algemene voorwaarden als de bijzonder voorwaarden, waardoor verwarring bij het refereren naar artikelnummers kan ontstaan.

Meer verborgen

Ook valt op dat specifieke zaken die voorheen als clausule duidelijk onder de aandacht van klanten werden gebracht nu soms 'verborgen' tussen polisvoorwaardenteksten staan.
Ter illustratie: de hoeveelheid verplicht aanwezige handblusmiddelen (op straffe van verlies van elke uitkering) staat vermeld op pagina 4 van de polisvoorwaarden van een grote Nederlandse brandverzekeraar, waar deze verplichting eerder op een meer prominent en bijgevoegd clausuleblad te vinden was.
Ook gebruikelijke uitsluitingen, zoals het niet-naleven van overheidsvoorschriften, krijgen niet direct de aandacht die ze verdienen doordat deze relatief verborgen vermeld staan in specifieke artikelnummers in polisvoorwaarden van bijvoorbeeld aansprakelijkheidsverzekeringen voor bedrijven. Algemene voorwaarden en kernbedingen worden dus vermengd.

Polisvoorwaarden kunnen wijzigen

Verder is het goed om te noemen dat afhankelijk van het type verzekering polisvoorwaarden vaak één tot meerdere jaren gebruikt worden, maar meestal wel een keer worden gewijzigd. Wijzigingen vinden bijvoorbeeld plaats naar aanleiding van (nieuwe) ontwikkelingen in de directe of indirecte omgeving. Denk daarbij aan oorlogen, gezondheidscrisissen zoals COVID-19 en de manifestatie van klimaatrisico's zoals overstromingen en zware stormen. Dit soort gebeurtenissen verandert het risico voor de verzekeraar.
Verzekeraars actualiseren polisvoorwaarden onder andere om competitief te blijven ten opzichte van de concurrentie. Echter zijn lang niet alle polisvoorwaarden even snel geactualiseerd en kunnen er verschillen ontstaan tussen dekkingen en vergoedingen bij schade en voorwaarden in het algemeen.
Een aantal verzekeraars maakt bij aanpassingen of vernieuwingen van polisvoorwaarden actief gebruik van het zogenaamde verschillenoverzicht. Hierin wordt kort en bondig gecommuniceerd welke wijzigingen in de nieuwe polisvoorwaarden opgenomen zijn ten opzichte van de vorige versie(s). Voor een intermediair scheelt dit veel werk bij de analyse van de verschillen. We kunnen ons dus goed voorstellen dat verzekeringsadviseurs graag met dergelijke aanbieders zaken doen.

Verstrek een verschillenoverzicht bij wijziging van polisvoorwaarden

Geen futiliteit

Het laatste punt waar wij nog op willen wijzen, is dat artikelen in polisvoorwaarden vaak, op tekstuele verschillen na, op elkaar lijken. Echter wanneer we juist deze tekstuele verschillen nader bekijken, stuiten we op belangrijke afwijkingen. In beginsel kunnen dit futiliteiten lijken, maar het venijn zit hierbij in de staart. Het volgende illustreert het belang van alertheid bij verschillen in de 'kleine lettertjes'. Bij de meeste zakelijke aansprakelijkheidsverzekeringen zijn de uitsluitingen vrij gelijk en standaard. Dit geldt ook voor veel beperkingen van diezelfde uitsluitingen. Bij de beroepsaansprakelijkheidsverzekeringen van prominente verzekeraars in de markt geldt dit ook. Opzet is bijvoorbeeld standaard uitgesloten, terwijl opzet door ondergeschikten vrijwel altijd een insluiting op deze uitsluiting is. Tot zover lijkt dit een duidelijk en simpel verhaal. De angel zit echter in de details van de insluiting.

De angel in de details

Als we de teksten nader bestuderen, blijkt dat verzekeraar A dekking geeft voor de schade veroorzaakt door opzet van een ondergeschikte indien de verzekerde voor de opzet 'geen verwijt treft'. Verzekeraar B biedt daarvoor dekking indien verzekeringnemer 'geen goedkeuring heeft verleend'. Een andere verzekeraar, verzekeraar C, heeft op zijn beurt als voorwaarde dat de ondergeschikte 'een duidelijke intentie had om opzettelijk schade toe te brengen'. Kortom: een vrijwel identieke insteek van de bepaling, met zelfs vaak gelijke terminologie, maar met wel degelijk grote en belangrijke verschillen.
Zoals gezegd zijn polisvoorwaarden een essentieel onderdeel van de verzekeringsovereenkomst. Echter is het de vraag of men zich bewust is van de details en de impact die deze details kunnen hebben, bijvoorbeeld bij schade, discussies over de omvang van de dekking en premiebetalingen.

In de volgende artikelen (in de komende edities van *de Beursbengel*) gaan we dieper in op deze eerdergenoemde venijnige details die een verzekering kunnen maken of breken. We lichten er dan specifieke voorbeelden uit, die duidelijk maken wat de gevolgen en impact kunnen zijn van het niet scherp voor ogen houden van de geldende polisvoorwaarden en veranderingen daarin. ●

B. (Bas) van Eersel en S. (Sietze) de Jong
Bas van Eersel is polisvoorwaardenanalist en onderzoeker bij Poliskraker B.V.. Sietze de Jong is oud-intermediair in de zakelijke markt en RMiA. Daarnaast is hij sinds vorig jaar eigenaar van Poliskraker B.V.