

Besluit van ***, houdende regels inzake de verzending van mededelingen langs elektronische weg in het kader van een verzekeringsovereenkomst**

NOTA VAN TOELICHTING

Algemeen

In dit besluit worden ter uitvoering van het tweede lid van artikel 933 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek (BW) de voorwaarden geformuleerd voor de verzending door de verzekeraar van mededelingen langs elektronische weg. Dit besluit ziet uitsluitend op die mededelingen waartoe de bepalingen van titel 17 van Boek 7 BW of de verzekeringsovereenkomst aanleiding geven en waarvoor ingevolge het eerste lid van artikel 933 als hoofdregel de eis van schriftelijkheid wordt gesteld. Dit besluit ziet derhalve niet op mededelingen waarvoor elders in de wet de eis van schriftelijkheid wordt gesteld. Dit besluit is bijvoorbeeld niet van toepassing op mededelingen waarvoor de Pensioenwet of de Zorgverzekeringswet voorschrijft dat zij schriftelijk dienen te geschieden. Voorts is dit besluit niet van toepassing op de elektronische communicatie tussen overheden onderling of tussen overheden en burgers. De Wet elektronisch bestuurlijk verkeer (afdeling 2.3 van de Algemene wet bestuursrecht) geeft de regels voor het elektronisch verkeer met bestuursorganen. Naast de mededelingen waartoe de overeenkomst de verzekeraar aanleiding geeft, heeft dit besluit betrekking op mededelingen als bedoeld in de artikelen 929, 934, 936, derde lid, 938, tweede lid, 940 vierde lid, 954, derde lid, 966, tweede lid, 980, eerste lid en 983, derde lid van Boek 7 BW. Dit besluit ziet niet op het – al dan niet verplicht – verstrekken van informatie door de verzekeraar vóór het sluiten van de overeenkomst.

In het eerste lid van artikel 37 van Boek 3 BW is bepaald dat verklaringen, met inbegrip van mededelingen, in iedere vorm kunnen geschieden, tenzij anders is bepaald. Het eerste lid van artikel 933 van Boek 7 BW is een bepaling waarin anders is bepaald. In dit lid is voorgeschreven dat mededelingen van de verzekeraar waartoe de bepalingen uit titel 7.17 BW of de overeenkomst aanleiding geven, schriftelijk geschieden. Deze eis geldt alleen voor mededelingen van de verzekeraar en niet voor mededelingen van de verzekeringnemer of de tot uitkering gerechtigde aan de verzekeraar. De eis van schriftelijkheid strekt ter bescherming van de geadresseerden. De schriftelijke vorm van een mededeling zorgt er door zijn duurzaamheid voor dat een mededeling door de geadresseerde te bewaren is en later eenvoudig kan worden geraadpleegd. De functies van het geschrift bestaande uit het bieden van de mogelijkheid tot het bewaren en raadplegen van een stuk, kunnen echter ook door een e-mail worden vervuld. Wat in dit opzicht de beste mogelijkheden biedt, zal per persoon verschillen. Daarbij is evident dat het schriftelijk verzenden van stukken door de verzekeraar aan verzekeringnemers en tot uitkering gerechtigden tot hogere kosten leidt en in bepaalde gevallen de communicatie juist bemoeilijkt. Daarom wordt het de verzekeraar onder bepaalde voorwaarden toegestaan bepaalde mededelingen ook langs elektronische weg te verzenden.

Een wetsvoorstel is in voorbereiding waarin de wettelijke basis wordt geschapen voor een besluit

waarbij de bevoegdheid om langs elektronische weg te communiceren wederkerig wordt gemaakt. Als het wetsvoorstel wet is geworden, zal het besluit nog in die zin worden aangepast.

Gevolgen voor het bedrijfsleven en de burger

Dit besluit is getoetst op de gevolgen die het heeft voor het bedrijfsleven. Het Verbond van Verzekeraars heeft aangegeven dat dit besluit positieve gevolgen heeft. Het besluit draagt bij aan een efficiëntere bedrijfsvoering. Met name heeft het besluit tot gevolg dat de verzendkosten van mededelingen nagenoeg wegvallen. Een substantiële besparing in tijd valt niet te verwachten omdat wordt aangesloten bij de bestaande bedrijfsvoering. Daarbij komt dat het tijdsbeslag in de praktijk meer ligt in het opmaken van de mededeling, dan in het verzenden daarvan. In de wijze van opmaken brengt het besluit geen verandering. Overigens zijn de handelingen die gepaard gaan met het verzenden van mededelingen aan verzekerden niet opgenomen in de nulmeting van administratieve lasten voor het verzekeringsrecht. Met het oog daarop en gegeven het feit dat ook vrijwel geen administratieve lastenverlichting in strikte zin te verwachten valt, zijn de administratieve lasten ook niet nader gekwantificeerd.

Aan het Verbond van Verzekeraars is gevraagd een berekening te maken van de afname van kosten als gevolg van dit besluit. Deze amvb maakt het mogelijk om aanmaningen, prolongaties, schadevaststellingen, schade-uitkeringen en overige berichten elektronisch te versturen. In de publicatie "Verzekerd van Cijfers" (VvC) die is uitgegeven door het Centrum voor Verzekeringstatistiek (CVS) is te vinden hoeveel polissen er worden uitgegeven (zie www.verzekeraars.nl). Het gaat om 3,118 miljoen individuele levenspolissen (tabel 6.5 VvC), 0,505 miljoen collectieve levenspolissen (tabel 6.6 VvC) en 9,392 miljoen nieuwe schadepolissen (exclusief zorgverzekeringen). Dit brengt het totaal op 13,015 miljoen polissen. De kosten per verzending per post bedragen 0,44 euro. Gemiddeld worden per jaar 1,2 mededelingen per polis gedaan. De reductie van de kosten zal dan, indien alle mededelingen elektronisch worden gedaan, $13,015 \times (1,2 \times 0,44) = 6,87$ miljoen euro bedragen. Dan zijn alleen nog maar de portokosten in aanmerking genomen, maar daarnaast zal er ook bespaard kunnen worden op de postverzending, waaronder papier en enveloppen.

De gevolgen voor de administratieve lasten zijn niet gekwantificeerd omdat wordt aangesloten bij de bestaande bedrijfsvoering zodat er op dat terrein nagenoeg geen reductie valt te verwachten.

De verwachting is dat niet iedereen meteen zal kiezen voor elektronische mededelingen in plaats van schriftelijke mededelingen. Geschat wordt dat aanvankelijk de helft van het aantal verzekeringnemers zal kiezen voor elektronische mededelingen. Dit percentage zal in de toekomst toenemen doordat vooral jonge mensen de voorkeur geven aan communicatie langs elektronische weg in plaats van schriftelijke communicatie. Voor het gebruik mogen maken van elektronische mededelingen is de toestemming daartoe van de wederpartij vereist. Een dergelijke toestemming, die wel uitdrukkelijk dient te zijn, kan gegeven worden bij het sluiten van de verzekeringsovereenkomst, bijvoorbeeld door het aanvinken van een daartoe bestemd vakje. Vanwege deze eenvoudige wijze waarmee toestemming kan worden verkregen, zal het toestemmingsvereiste nauwelijks extra lasten met zich meebrengen. Voor elektronische mededelingen wordt de eis van een ontvangstbevestiging gesteld.

Indien geen ontvangstbevestiging is ontvangen, heeft de verzekeraar nog niet voldaan aan zijn plicht tot het doen van een mededeling. De verzekeraar zal een systeem moeten inrichten dat bijhoudt van welke elektronisch verzonden mededelingen nog geen ontvangstbevestiging is ontvangen. Een dergelijk systeem brengt enige eenmalige kosten met zich mee.

De verzekeringnemer (bedrijfsleven en burger) krijgt met dit wetsvoorstel de mogelijkheid te kiezen voor elektronische mededelingen in plaats van schriftelijke mededelingen. Indien de verzekeringnemer voor elektronische mededelingen kiest, is de belangrijkste wijziging voor hem gelegen in de wijze van bewaren van de mededelingen. Administratieve lasten in het kader van verzekeringen zijn alleen aan de orde als sprake is van een verplichte verzekering, zoals de wettelijke aansprakelijkheidsverzekering voor motorrijtuigen. De administratieve lasten bestaan in dat geval uit het archiveren van verworven documenten. Deze administratieve lasten wijzigen niet door dit wetsvoorstel omdat de tijdsbelasting van het bewaren van elektronische documenten vergelijkbaar is met de tijdsbelasting van het bewaren van papieren documenten.

Artikelen

Artikel 1

1. In het eerste lid is bepaald dat de verzekeraar de mededelingen als bedoeld in artikel 933 van Boek 7 BW kan verzenden via iedere duurzame drager. In het tweede lid wordt het begrip duurzame drager gedefinieerd als ieder hulpmiddel dat de geadresseerde 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 afgestemd op het doel waarvoor de informatie kan dienen, en die een ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie waarborgt. Deze definitie is in belangrijke mate ontleend aan de definitie van duurzame drager zoals die wordt gegeven in artikel 1:1 van de Wet op het financieel toezicht, *Stb.* 2006, 475, laatstelijk gewijzigd in *Stb.* 2006, 706. Het begrip duurzame drager wordt in artikel 1:1 Wet op het financieel toezicht gedefinieerd als: een hulpmiddel dat een persoon in staat stelt om aan hem persoonlijk gerichte informatie op te slaan op een wijze die deze informatie 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.

In het voorliggende besluit wordt vereist dat het hulpmiddel een ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie waarborgt terwijl in de Wet op het financieel toezicht alleen wordt vereist dat het hulpmiddel een ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt. Vanwege het belang van de inhoud van mededelingen door de verzekeraar voor zowel de verzekeraar als de geadresseerden is het van belang dat de inhoud van de mededeling niet (eenvoudig) kan worden gewijzigd. Het enkele vereiste dat het hulpmiddel een ongewijzigde reproductie mogelijk maakt, is ten aanzien van mededelingen door de verzekeraar daarom niet sterk genoeg.

2. De inschatting of een schriftelijke of elektronische mededeling functioneler is, verschilt per persoon en kan derhalve alleen door de ontvanger zelf worden gemaakt. Voor elektronische mededelingen is daarom de uitdrukkelijke toestemming van de geadresseerde vereist. Deze eis van toestemming treft men ook aan in artikel 49 van de Pensioenwet, *Stb.* 2006, 706. Het verzoek tot toestemming moet nadrukkelijk onder de aandacht worden gebracht. Een bepaling in algemene voorwaarden waarin wordt ingestemd met elektronische verzending voldoet hier niet aan. De toestemming kan bijvoorbeeld worden gegeven door het aanvinken van een hokje achter een daartoe strekkende verklaring op de verzekeringsovereenkomst of op een afzonderlijk formulier. Indien de verzekeraar ook de mededelingen aan anderen dan de verzekeringnemer, zoals aan de tot uitkering gerechtigde, een pandhouder of de benadeelde, elektronisch wil verzenden, is afzonderlijke toestemming van deze geadresseerden vereist. In het derde lid is voorts bepaald dat de geadresseerde te allen tijde zijn toestemming met elektronische verzending kan herroepen.

3. Ingevolge artikel 3:37 lid 3 BW dient een tot een bepaalde persoon gerichte verklaring om haar werking te hebben die persoon te hebben bereikt. Daaraan is toegevoegd dat ook een verklaring die hem tot wie zij was gericht niet of niet tijdig heeft bereikt, haar werking heeft, indien dit niet of niet tijdig bereiken het gevolg is van zijn eigen handeling, van de handeling van personen voor wie hij aansprakelijk is, of van andere omstandigheden die zijn persoon betreffen en rechtvaardigen dat hij het nadeel draagt. De vraag wanneer een verklaring aan de hand van deze maatstaf geacht moet worden door de geadresseerde te zijn ontvangen, is in geval van een elektronische verklaring ingewikkelder dan in geval van een schriftelijke verklaring. Hoewel het laatste woord hier aan de rechter is, kan worden betoogd dat een verklaring als ontvangen kan gelden en dus haar werking heeft wanneer die verklaring een systeem van gegevensverwerking heeft bereikt waarvoor de geadresseerde verantwoordelijkheid draagt, zoals tot uitgangspunt is genomen bij de behandeling van het voorstel van wet tot afschaffing procureaat en invoering elektronisch berichtenverkeer (Kamerstukken I, 2006-2007, 30 815, A, p. 6). In deze gedachtegang heeft een tot een geadresseerde gerichte verklaring haar werking, indien deze verklaring op de server van de geadresseerde terecht is gekomen.

Toegepast op de mededeling van de verzekeraar zou dit betekenen dat de elektronische mededeling de server van de geadresseerde bereikt moet hebben en dat, als die server niet goed werkt, en het bericht niet terecht komt op het emailadres van de geadresseerde, de verklaring jegens de geadresseerde toch zijn werking heeft. Dat is moeilijk aanvaardbaar, nu de geadresseerde zelfs niet hoeft te weten dat de server niet goed functioneert en hij ook geen daadwerkelijke controle over de server heeft. Om werkelijk kennis te kunnen nemen van een mededeling dient deze op het emailadres van de geadresseerde terecht te zijn gekomen. Het is daarom wenselijk om voor het onderhavige geval een uitwerking van artikel 3:37 lid 3 te geven die aan deze moeilijkheid tegemoet komt. Voor de werking van de mededeling wordt daarom in het vierde lid van artikel 1 geëist dat de ontvangst door de geadresseerde wordt bevestigd. Voor een dergelijke bevestiging van ontvangst voldoet ook een automatische ontvangstbevestiging. Niet is vereist dat het bericht ook daadwerkelijk

door de ontvanger is geopend. Nadat dit besluit in werking is getreden zal op basis van de dan opgedane ervaring worden gezien of de ontvangstbevestiging vervangen kan worden door een bericht van niet-ontvangst. Een automatische boodschap dat een bericht niet bezorgd kan worden, zal dan mogelijk in de plaats komen van de ontvangstbevestiging. Daarbij zal dan vooral van belang zijn of een bericht van niet-ontvangst dezelfde waarborgen biedt als een ontvangstbevestiging. Een dergelijke wijziging zal een verdere bijdrage leveren aan de vermindering van de lasten voor verzekeraars.

4. Het op een website publiceren van mededelingen waartoe de verzekeringnemer door in te loggen toegang kan krijgen, is onvoldoende om aan te nemen dat dergelijke verklaringen door de geadresseerde zijn ontvangen. Van mededelingen die op een website zijn geplaatst, kan immers niet worden gezegd dat deze verklaringen een systeem voor gegevensverwerking hebben bereikt waarvoor de geadresseerde verantwoordelijkheid draagt. Bovendien kan van de verzekeringnemer of een tot uitkering gerechtigde niet worden verwacht dat hij regelmatig inlogt bij zijn verzekeraar om te kijken of er nog mededelingen voor hem zijn. De verzekeraar kan zijn verplichting om zijn mededelingen de verzekeringnemers te doen bereiken niet naar de geadresseerden verplaatsen. Daarnaast bestaat tegen het enkel plaatsen van berichten op een (persoonlijke) internet pagina het bezwaar dat de beheerder van die pagina wijzigingen kan aanbrengen in een bericht waarna het voor de geadresseerde van het bericht zeer moeilijk is om aan te tonen dat het bericht aanvankelijk anders luidde. Om deze reden is het van belang dat het bericht daadwerkelijk naar de geadresseerde wordt verzonden. Op die manier kan de geadresseerde het bericht opslaan en kan de verzender, evenals ingeval van een schriftelijke mededeling het geval is, geen wijzigingen meer aanbrengen in het verzonden bericht. Dit laat uiteraard onverlet dat de verzekeraar naast het verzenden van de mededeling aan de geadresseerde de mededeling als extra service ook nog op een website kan zetten waartoe de verzekeringnemer of de tot uitkering gerechtigde door in te loggen toegang heeft.

5. In het vijfde lid is bepaald dat de voorgaande leden niet van toepassing zijn op mededelingen waarvoor door de bepalingen uit titel 17 van Boek 7 BW is voorgeschreven dat zij bij aangetekende brief worden verzonden. Te denken valt aan een mededeling als bedoeld in artikel 7:942, tweede lid, BW. Ingevolge deze bepaling begint er een korte verjaringstermijn van zes maanden te lopen nadat de verzekeraar bij aangetekende brief een aanspraak op uitkering ondubbelzinnig heeft afgewezen. Gezien het grote belang dat de tot uitkering gerechtigde heeft bij het kennisnemen van deze mededelingen, blijft dit vereiste van een aangetekende brief bestaan.

Door het bepaalde in het zesde lid kan de verzekeraar niet anders bedingen dan in dit besluit is bepaald.

De Minister van Justitie,