

Handleiding Productwijzers Schadeverzekeringen



Inleiding

In 2008 zijn in het kader van het bieden van transparantie productwijzers geïntroduceerd door het Verbond van Verzekeraars. De productwijzers zijn opgesteld met als doel de consument in eenvoudig Nederlands algemene, objectieve informatie over een bepaald soort verzekering te geven in de oriëntatiefase. Met de productwijzer als hulpmiddel kan de consument beter beoordelen of een bepaald soort verzekering toegevoegde waarde voor hem of haar biedt.

Inmiddels is het aantal productwijzers uitgebreid, zodat voor de meeste verzekeringen en varianten op verzekeringen een standaardproductwijzer beschikbaar is. Daarnaast zijn de verschillende productwijzers nu op eenzelfde wijze opgebouwd, is relevante informatie toegevoegd en minder relevante informatie achterwege gelaten. Een en ander in nauwe samenwerking met een gespecialiseerd bureau dat ook het taalgebruik in de productwijzers verder heeft vereenvoudigd. Ten slotte zijn de productwijzers opgemaakt in de nieuwe huisstijl van het Verbond, hetgeen de toegankelijkheid van de teksten verder vergroot.

Uitgangspunten

Bij de ontwikkeling van de productwijzers zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- Leden van het Verbond van Verzekeraars zijn verplicht om productwijzers van producten die zij voeren op hun website te publiceren. Ten aanzien van de plek op de website zijn in deze handleiding enkele suggesties opgenomen. Daarnaast kan de verzekeraar er zelf voor kiezen om de productwijzer actief schriftelijk te verstrekken.
- Alle toepasselijke productwijzers dienen uiterlijk 1 april 2011 op de website te zijn gepubliceerd. Dat betekent dat de bestaande productwijzers dan vervangen dienen te zijn en de nieuwe productwijzers dienen te zijn toegevoegd.
- Het is de bedoeling dat de teksten van de productwijzers integraal en ononderbroken aangeboden worden via de website en eventueel andere media van uw keuze (bijvoorbeeld als PDF of als papieren brochure).
- De vragen en volgorde van de vragen in de productwijzer mogen niet worden gewijzigd.
- De antwoorden zijn zorgvuldig opgesteld, waarbij correcte weergave van de feiten, eenvoud, duidelijkheid en begrijpelijkheid de criteria waren. In het geval dat productkenmerken van een door een lid gevoerde verzekering afwijken van de algemene antwoorden, kan daarvan worden afgeweken. Het is in geval van afwijkende teksten in de productwijzer echter niet meer toegestaan het Verbondslogo te voeren op de productwijzer.
- Het staat verzekeraars vrij om meer informatie te geven. De productwijzers bevatten een minimum aan informatie om klanten te helpen in hun keuzeproces voor een verzekering. De productwijzers zijn dus niet bedoeld om specifieke productinformatie of verkoopbrochures te vervangen. Meer informatie geven is dus mogelijk; deze dient wel apart van de productwijzers te worden weergegeven.

Bindend voor leden van het Verbond van Verzekeraars

De Algemene Ledenvergadering van het Verbond van Verzekeraars heeft op 15 december 2010 ingestemd met de herziene en nieuwe productwijzers en bijbehorende uitgangspunten. Hiermee zijn de productwijzers en de implementatie daarvan bindend voor de leden van het Verbond van Verzekeraars. De productwijzers dienen, zoals eerder aangegeven, uiterlijk op 1 april 2011 te zijn gepubliceerd op de websites van de leden.

Overzicht productwijzers

- Productwijzer Aanhangwagen, boottrailer, paardentrailer en bagagewagen

- Productwijzer Aansprakelijkheidsverzekering Particulier (AVP)
- Productwijzer Caravanverzekering
- Productwijzer Inboedelverzekering
- Productwijzer Motorrijtuigenverzekering
- Productwijzer Ongevallenverzekering inzittenden (OVI)
- Productwijzer Opstalverzekering
- Productwijzer Pechhulpverzekering
- Productwijzer Pleziervaartuigen
- Productwijzer Rechtsbijstand in het verkeer
- Productwijzer Rechtsbijstandverzekering
- Productwijzer Reis- en annuleringsverzekering
- Productwijzer Schadeverzekering inzittenden (SVI)

Suggesties ten aanzien van plaatsing op website

Het is de bedoeling de productwijzers op een of meer logische plekken aan te bieden aan de consument. De productwijzer is bedoeld om de consument te helpen bij het keuzeproces voor een verzekering. De informatie heeft dus de meeste waarde aan het begin van dat proces. Hoe prominenter de productwijzers geplaatst worden, hoe beter.

Goede plekken voor plaatsing van de (teksten van de) productwijzer zijn daarom bijvoorbeeld:

- Op de homepage met een speciale knop of banner.
- Onder de naam 'productwijzers' of 'belangrijke informatie' in de navigatie.
- Op pagina's over producten met een duidelijke aparte vermelding (niet als link binnen een tekst).
- Bij informatie over voorwaarden.
- Bij informatie over klantenservice.
- Bij veelgestelde vragen.

U zou kunnen verwijzen naar www.allesoververzekeren.nl waar alle ongewijzigde productwijzers van het Verbond en andere praktische informatie over verzekeringen te vinden is.

Als u de productwijzer niet als tekst binnen een webpagina, maar als PDF opneemt, dan kunt u de volgende tekst of een variant daarop hanteren als omschrijving bij de download:

Wat leest u in deze productwijzer?

In deze productwijzer vindt u algemene informatie over de [naam product, bijvoorbeeld 'aansprakelijkheidsverzekering']. Welke risico's dekt deze verzekering? Hoe hoog is de premie en wat doet de verzekeraar met de premie? Wat kunt u van een verzekeraar verwachten en wat verwacht een verzekeraar van u? Met deze productwijzer helpt [naam verzekeraar] u graag bij het maken van de juiste keuze voor een verzekering. Deze productwijzer is opgesteld volgens de regels van het Verbond van Verzekeraars. U kunt hieraan geen rechten ontleen.

Ten slotte zou het de vindbaarheid van de productwijzers vergroten als u ze mee laat nemen in de zoekmachine optimalisatie van uw website. Om die reden is ook het verzoek de naam productwijzer niet te vervangen voor een eigen variant daarop.

Vraag & antwoord

Vraag	Antwoord
Zijn wijzigingen toegestaan in de productwijzers?	<p>Het is niet de bedoeling dat de productwijzers naar eigen smaak worden herschreven. De productwijzer is geen commercieel product en mag ook niet zo gebruikt worden. De productwijzer dient ervoor om vanuit de sector de klant in de oriëntatiefase algemene objectieve informatie over een bepaald verzekeringsproduct te bieden. Het is dus ook niet de bedoeling dat de productwijzer specifieke productinformatie of verkoopbrochures van verzekeraars vervangt.</p> <p>De productwijzers zijn opgesteld op grond van resultaten van consumentenonderzoek. De inhoud is door een communicatie- en taalbureau naar een zo begrijpelijk mogelijk taalniveau gebracht.</p> <p>Het kan voorkomen dat een productwijzer door zijn algemene karakter niet geheel van toepassing is op een specifieke verzekering met afwijkende kenmerken. In dat geval mag de tekst worden aangepast. Wanneer de productwijzer inhoudelijk aangepast is, is het echter niet langer toegestaan het Verbondslogo te gebruiken.</p>
Mogen wij ons bedrijfslogo op de productwijzer plaatsen?	Ja. Het is toegestaan om naast het logo van het Verbond van Verzekeraars ook uw eigen logo op de productwijzer te plaatsen. Wanneer de productwijzer inhoudelijk is aangepast, is het niet langer toegestaan het Verbondslogo te gebruiken.
Mag de vormgeving van de productwijzers worden aangepast?	Ja, de vormgeving mag worden aangepast. Kleurgebruik, lettertype en presentatievorm (bijvoorbeeld als PDF of HTML-pagina) zijn vrij.
Is het toegestaan de productwijzers anders te noemen?	Voor de vindbaarheid van de productwijzers op internet, is het te prefereren de naam van de productwijzers niet te wijzigen. Bijvoorkeur wordt daarom op zoveel mogelijk plekken de naam 'productwijzer + soort verzekering' gehanteerd.
Mag de term 'verzekeraar' vervangen worden door onze eigen maatschappijnaam?	Nee. De productwijzers zijn bedoeld als algemene objectieve informatie. Om uitdrukking te geven aan die objectiviteit en het algemene karakter van de productwijzers, dient het woord verzekeraars te worden gebruikt.

Is het toegestaan vragen weg te laten?	Nee. De vragen zijn opgesteld op basis van consumentenonderzoek en sluiten aan op de informatiebehoefte van de klant in de oriëntatiefase.
Is het toegestaan om de volgorde van de vragen te veranderen?	Nee. Het is niet toegestaan de volgorde van de vragen te veranderen.
Is het toegestaan om zinnen uit de antwoorden weg te laten?	Nee. De antwoorden zijn opgesteld op basis van consumentenonderzoek en sluiten aan op de informatiebehoefte van de klant in de oriëntatiefase.
Wanneer moeten de productwijzers gepubliceerd worden?	De productwijzers moeten uiterlijk op 1 april 2011 op uw website(s) gepubliceerd zijn. U bent alleen verplicht de productwijzers te publiceren van de verzekeringsproducten die u aanbiedt.
Zijn er eisen voor de plaats van de productwijzers op onze website?	Ja. De productwijzer dient op toegankelijke wijze aan de klant te worden gecommuniceerd. Dat betekent dat de productwijzer makkelijk vindbaar moeten zijn. Logische plaats voor de productwijzer is bij de specifieke productinformatie en bij de polisvoorwaarden van een bepaald verzekeringsproduct. Ten aanzien van de plek waar u de productwijzers kunt publiceren zijn in deze handleiding verdere suggesties opgenomen.
Dienen intermediairs en gevolmachtigden de productwijzer ook op hun website te plaatsen?	Ja, intermediairs en gevolmachtigden die onder eigen naam verzekeringsproducten verkopen dienen ook de toepasselijke productwijzers te publiceren op hun website. Het is de bedoeling dat de verzekeraars intermediairs en gevolmachtigden in hun overeenkomst met die partijen wijzen op die plicht. Intermediairs en gevolmachtigden die geen verzekeringsproducten onder eigen naam verkopen, staat het uiteraard vrij de productwijzers in hun advisering te betrekken.
Mogen productwijzers ook op papier worden verstrekt?	Ja. Alle leden van het Verbond van Verzekeraars zijn verplicht om de productwijzers op hun website te publiceren. Indien u de productwijzers daarnaast op een andere wijze beschikbaar wilt stellen aan de consument, dan bent u daarin vrij.