Ausbildung: Lehrgang Versicherungsrecht

Datum: 2. Mai 2021

Autor: Minke Verberk

Uva ID: ID006037

Thema:

Die Verständlichkeit der verfügbaren Produktinformationen für den Kunden bei Schadensversicherungen.

1. Inhalt

2. Einleitung.................................................................................................................3

Problemstellung...........................................................................................................3

Vorgehensplan.............................................................................................................3

3. Geltungsbereich der Insurance Distribution Directive..............................................4

Ziel der IDD..................................................................................................................4

Anwendungsbereich.....................................................................................................4

Welche Produktentwicklungsstandards gelten für Entwickler? ...................................5

Welche Produktentwicklungsstandards gelten für Vertreiber? ...................................5

Wer ist von der IDD nicht betroffen?............................................................................6

4. Umsetzung der IDD im WFT....................................................................................6

Produktentwicklungsprozess im WFT..........................................................................6

Produktinformationen...................................................................................................8

5. Produktinformationen in der Praxis..........................................................................9

Fallbeispiel: Text in den zusätzlichen Bedingungen, der den KNVB-Kriterien

entsprechen muss........................................................................................................9

Das 2-Phasen-Modell.................................................................................................11

6. Abschließende Schlussfolgerung...........................................................................14

7. Literaturliste............................................................................................................16

Literatur......................................................................................................................16

Rechtsprechung.........................................................................................................17

Weitere Parlamentsdokumente..................................................................................18

8. Anhänge................................................

**2. Einleitung**

**Problemstellung**

Ist das Produkt für den Kunden noch verständlich und sicher, wenn sich ein Produktentwickler an die rechtlichen Anforderungen von Titel 7:17 BW für Schadensversicherungsprodukte hält, oder steht dies im Widerspruch zu Artikel 32 BGFO?

Da es sich in diesem Aufsatz ausschließlich um Schadensversicherungen handelt, möchte ich Hypotheken, Anlageversicherungen und Kreditversicherungen außer Betracht lassen.

**Planung**

Dieser Aufsatz umfasst Hintergrundinformationen, Literaturrecherche und einige Rechtsvergleiche und wurde wie folgt erstellt:

- Zunächst wurde eine Literaturrecherche durchgeführt und Artikel und Bücher gesammelt, die sich mit dem Thema befassen.

- Anschließend wurden Erkenntnisse aus dieser Literatur in den Text in Form einer Einleitung und eines inhaltlichen Abschnitts aufgenommen.

- Danach wird ein Fallbeispiel aus der Praxis behandelt und anhand des rechtlichen Rahmens überprüft.

- Schließlich wird in der Schlussfolgerung meine Meinung zu dem besprochenen Fall mit Beispielen dargelegt.

**3. Geltungsbereich der Insurance Distribution Directive**

Die Insurance Distribution Directive (im Folgenden: IDD) ist eine europäische Richtlinie. In dieser Richtlinie werden Regeln für die Durchsetzung, Anwendung und Bewertung von Vorschriften zur Produktüberwachung und -steuerung von Versicherungsprodukten festgelegt. Darüber hinaus enthält die Richtlinie Normen für wesentliche Änderungen bestehender Versicherungsprodukte, bevor diese Produkte auf den Markt gebracht oder an Kunden vertrieben werden. Dieser Prozess wird als Produktgenehmigungsverfahren bezeichnet. Darüber hinaus gibt es Normen für den Vertrieb dieser Versicherungsprodukte.

Die IDD ersetzt die bestehende Richtlinie über Versicherungsvermittlung (IMD). Die Marktteilnehmer mussten ab dem 1. Oktober 2018 die neuen Vorschriften einhalten. Diese europäische Richtlinie hat eine unmittelbare Wirkung auf nationale Vorschriften. Das bedeutet, dass nationale Aufsichtsbehörden die Regeln dieser Richtlinie auf nationaler Ebene überprüfen müssen.

Ziel der IDD ist es, einen fairen Wettbewerb für alle Marktteilnehmer, die Versicherungsprodukte anbieten, innerhalb der Europäischen Union zu schaffen. Die Richtlinie fördert gleiche Wettbewerbsbedingungen zwischen den Marktteilnehmern und einen angemessenen Verbraucherschutz. Darüber hinaus zielt die Richtlinie darauf ab, die Sanktionen für Verstöße innerhalb der Europäischen Union zu harmonisieren.

Diese Richtlinie gilt für Versicherungsunternehmen und Versicherungsvermittler, die Versicherungsprodukte entwickeln (im Folgenden: Produktentwickler) und für Versicherungsvermittler, die Kunden Beratung zu nicht von ihnen selbst entwickelten Versicherungsprodukten geben oder diese anbieten, wie Berater und Vermittler.

Darüber hinaus gilt die IDD für Unternehmen, die Versicherungen als Ergänzung zu einem Produkt oder einer Dienstleistung verkaufen (z. B. Autovermietungen und Reiseveranstalter).

Die IDD macht eine klare Unterscheidung zwischen Produktentwicklern und Vertrieb. Trotz verschiedener Veröffentlichungen zu diesem Thema besteht häufig immer noch Unklarheit darüber, wann sich ein Versicherer oder ein Vertrieb als Produktentwickler qualifiziert oder wann nicht.

In diesem Aufsatz werden unter Produktentwicklern Versicherer oder Vermittler, die Versicherungspolicen entwickeln, zusammenstellen und zur Verfügung stellen, und unter den Vertriebshändlern Berater und Vermittler. Direktlieferanten sind auch Händler.

**Relevante productontwikkelingsnormen gelten für Entwickler?**

Produktentwickler sind Anbieter, ebenso wie Vermittler und bevollmächtigte Vertreter in bestimmten Situationen. Eine solche Situation tritt zum Beispiel auf, wenn der Vermittler oder bevollmächtigte Vertreter eine Rolle bei der Entscheidungsfindung über das Design oder die Entwicklung des Versicherungsprodukts spielt. Eine Rolle wird in jedem Fall angenommen, wenn der Vermittler oder bevollmächtigte Vertreter autonom wesentliche Merkmale oder wichtige Bestandteile des Versicherungsprodukts festlegt. Für sie gelten die folgenden Regeln:

- Zielgruppe: Für jede Versicherung wird die Zielgruppe einschließlich Bedürfnisse, Merkmale und Ziele bestimmt.

- Produkttest: Produkte werden mit relevanten Szenarioanalysen getestet.

- Produktbewertung: Produkte werden regelmäßig bewertet.

- Vertrieb: Der Entwickler bestimmt für jedes Versicherungsprodukt die geeignete Vertriebsstrategie. Um sicherzustellen, dass das Versicherungsprodukt an die Zielgruppe verteilt wird, muss der Entwickler die Vertriebspartner über die Merkmale des Produkts, den Produktentwicklungsprozess, die Zielgruppe und die Vertriebsstrategie informieren. Diese Informationen ermöglichen es dem Vertriebspartner, das Versicherungsprodukt an die richtige Zielgruppe zu verteilen.

- Qualifiziertes Personal: Der Entwickler stellt sicher, dass das am Produktentwicklungsprozess beteiligte Personal über die erforderlichen Fähigkeiten, Kenntnisse und Expertise verfügt, um das Versicherungsprodukt und die Zielgruppe zu verstehen.

- Organisation: Der Entwickler richtet einen angemessenen Produktentwicklungsprozess ein.

**Welche Produktentwicklungsnormen gelten für Vertriebspartner?**

Vertriebspartner sind Vermittler, die Versicherungsprodukte beraten oder verkaufen, die sie nicht selbst entwickelt haben. Auch direkte Anbieter sind Vertriebspartner. Für sie gelten die folgenden Regeln:

- Organisation: Der Vertriebspartner richtet einen Produktvertriebsprozess ein, der sicherstellt, dass:

- Alle erforderlichen Informationen vom Entwickler erhalten werden, damit der Vertriebspartner die Merkmale des Produkts, den Produktgenehmigungsprozess und die Zielgruppe versteht.

- Schäden für Kunden begrenzt oder vermieden werden.

- Ein angemessenes Management von Interessenkonflikten unterstützt wird.

- Die Ziele, Bedürfnisse und Merkmale der Zielgruppe berücksichtigt werden.

- Abstimmung: Die Vertriebsstrategie und Zielgruppe stehen im Einklang mit denen des Entwicklers.

• Evaluierung: Der Produktvertriebsprozess wird regelmäßig evaluiert, um zu überprüfen, ob Versicherungsprodukte an die Zielgruppe verkauft wurden.

• Informationsbereitstellung auf Anfrage des Entwicklers: Auf Anfrage des Entwicklers stellt der Vertriebspartner dem Entwickler Verkaufsinformationen über das Versicherungsprodukt und Informationen über die Ergebnisse der regelmäßigen Evaluation des Produktvertriebsprozesses zur Verfügung, soweit der Entwickler diese zur Bewertung des Versicherungsprodukts benötigt (z. B. Informationen über Verkäufe außerhalb der Zielgruppe, Art der Kunden und eingegangene Beschwerden).

• Eigenständige Informationsbereitstellung: Wenn der Vertriebspartner feststellt, dass ein Produkt nicht zur identifizierten Zielgruppe passt, informiert er den Entwickler und passt bei Bedarf seine Vertriebsstrategie an.

**Für wen gilt die IDD nicht?**

Gemäß Artikel 25 Absatz 4 der IDD gelten die Produkt- und Governance-Anforderungen nicht für Versicherungsprodukte, die sich auf die Versicherung großer Risiken beziehen. Gemäß Artikel 2 Absatz 16 der IDD handelt es sich dabei um große Risiken im Sinne von Artikel 13 Nummer 27 der Richtlinie 2009/138/EG.

**4. Umsetzung der IDD in das niederländische Rechtssystem (WFT)**

In diesem Kapitel wird beschrieben, wie die IDD in unserem nationalen Rechtsregime umgesetzt wurde. Der Schwerpunkt liegt dabei auf dem Bereich Produktentwicklung und Produktinformation.

**Produktentwicklungsprozess in WFT**

Die gesetzliche Anwendung des Produktentwicklungs- und Genehmigungsprozesses ist in Artikel 32 BGFO festgelegt. Es ist wichtig, Versicherungsprodukte in den Niederlanden anzubieten, die von guter Qualität sind, den Kundennutzen (KBC) berücksichtigen und den Marktbedürfnissen entsprechen. Ein angemessener Produktgenehmigungs- und Überprüfungsprozess (PARP) bildet die Grundlage für relevante und qualitativ hochwertige Produkte.

Gemäß Artikel 32 der Verordnung über das Verhalten der Finanzunternehmen (Bgfo) muss ein Finanzunternehmen über angemessene Verfahren und Maßnahmen verfügen, die sicherstellen, dass bei der Entwicklung eines Finanzprodukts die Interessen des Verbrauchers, des Kunden und gegebenenfalls des Begünstigten des Finanzprodukts in ausgewogener Weise berücksichtigt werden. Das finanzielle Produkt muss nachweislich das Ergebnis dieser Interessenabwägung sein. Darüber hinaus wurden weitere Anforderungen an die genannten Verfahren und Maßnahmen, die Bereitstellung von Produktinformationen an Kunden und die Evaluation von Produkten gestellt.

Die genannte Verordnung steht im Einklang mit weiteren europäischen Vorschriften, die Anforderungen an die Produktentwicklung von Finanzprodukten stellen, die einem Kunden zur Verfügung gestellt werden.

Werden gestellt. Ein wichtiger Aspekt dabei ist, dass all diese Regelungen aus der Perspektive des Kundennutzens entwickelt wurden. Dies bedeutet, dass der Kunde im Mittelpunkt der Produktentwicklung und -verteilung stehen muss. Dies spiegelt sich auch in der übergeordneten europäischen Regelung wider, von der der Artikel 32 BGFO ein Bestandteil ist.

Die folgenden gesetzlichen Anforderungen gelten für die PARP-Richtlinie:

Allgemeiner Produktentwicklungsprozess:

- Delegierte Verordnung (EU) 2017/2358 vom 21. September 2017.

PARP-Verpflichtung:

- IDD-Richtlinie ((EU) 2016/97 vom 20. Januar 2016)

- Artikel 32 BGFO (Besluit Gedragstoezicht Financiële Ondernemingen).

Generische PARP-Anforderungen:

- Delegierte Verordnung (EU) 2017/2358

- EIOPA-BoS-19/172 vom 30. April 2019 (EIOPAs technischer Rat zur Integration von Nachhaltigkeitsrisiken und -faktoren in die delegierten Rechtsakte gemäß Solvabilität II und IDD).

Review-Verpflichtung:

- IDD-Richtlinie ((EU) 2016/97 vom 20. Januar 2016)

- Delegierte Verordnung (EU) 2017/2358.

Produkttests (wie Szenario-Analysen) und Evaluation:

- Delegierte Verordnung (EU) 2017/2358.

Die Finanzmarktaufsicht (AFM) hat auf ihrer Website einen Prüfrahmen für Prozesse und einen Prüfrahmen für Produkte veröffentlicht, die als Leitfaden in Form der sogenannten KNVB-Kriterien veröffentlicht wurden. KNVB steht für Kosteneffizienz, Nützlichkeit, Sicherheit und Verständlichkeit von Finanzprodukten. Die AFM stellt auch Anforderungen an interne Prozesse. Wie bereits erwähnt, hat eine europäische Richtlinie direkte Auswirkungen auf diese Angelegenheit.

Kürzlich veröffentlichte die AFM ihren Jahresbericht 2020, aus dem hervorgeht, dass bei der Untersuchung von Auto- und Hausratversicherungen bei sechs Produktentwicklern (einschließlich bevollmächtigter Vertreter, im Folgenden GA) festgestellt wurde, dass fünf der sechs GA den Produktentwicklungs- und Genehmigungsprozess nicht ordnungsgemäß umgesetzt hatten. Im Frühjahr 2020 veröffentlichte die AFM auch einen Brief an den Niederländischen Verband der Bevollmächtigten Vertreter (NVGA) auf ihrer Website zu Produktentwicklung gemäß IDD. Die betreffenden GA haben einen Verbesserungsplan bei der AFM eingereicht.

**Produktinformation**

Produktentwickler müssen für jedes Produkt ein standardisiertes Dokument erstellen, das sogenannte "Insurance Product Information Document" (IPID). Dieses Dokument ähnelt der früheren Versicherungskarte und hat ein standardisiertes Format. Das IPID muss dem Kunden vor Abschluss der Versicherung zur Verfügung gestellt werden. Dies kann auch elektronisch erfolgen, sofern der Kunde ausdrücklich seine Zustimmung dazu gibt und das Dokument auf einem "dauerhaften" Datenträger verfügbar ist.

In Bezug auf die Informationsbereitstellung hat die Finanzmarktaufsicht (AFM) in ihrem Jahresbericht 2020 Folgendes festgestellt:

"Richtige, klare und nicht irreführende Informationsbereitstellung. Unterstützt durch unser Datensystem haben wir kontinuierlich Anzeigen für Finanzprodukte und -dienstleistungen überwacht. Basierend darauf haben wir 18 Rückmeldungen an Marktteilnehmer oder ausländische Aufsichtsbehörden gegeben. Diese Rückmeldungen haben oft zu Anpassungen in der Informationsbereitstellung geführt. Darüber hinaus haben wir eine umfassende Untersuchung der Informationsbereitstellung für Versicherungsdokumente durchgeführt. Wir haben das Insurance Product Information Document (IPID) für Hausrat-, Haftpflicht- und Berufsunfähigkeitsversicherungen überprüft. Diese erfüllten oft noch nicht die Standards. Auf dieser Grundlage haben wir 17 Rückmeldungen an Marktteilnehmer gesendet und Richtlinien auf der Website der AFM veröffentlicht."

Diese Richtlinien unterstützen die Produktentwickler dabei, bessere und klarere IPID-Dokumente zu erstellen.

**Produktinformation in der Praxis**

In meiner Arbeit begegne ich häufig Produktinformationen wie Bedingungen, Klauseln, Policen, IPID-Dokumenten und Websites, die ich anhand der KNVB-Kriterien überprüfe. Dabei habe ich immer den (End-)Kunden im Blick, nicht den Vermittler oder Zwischenhändler, der ebenfalls Kunde sein kann. Dieser Endkunde (meist ein Verbraucher) muss wissen, welches Produkt er erhält, und die Produkte sollten den Erwartungen entsprechen, die der Kunde an das Produkt haben darf (siehe auch die oben genannten KNVB-Kriterien). Anhand einiger Beispielfälle möchte ich zeigen, dass bestimmte Bestimmungen, die für einen Produktentwickler (in diesen Fällen eine "Versicherungsgesellschaft") in ihren Bedingungen erforderlich sind, manchmal für ihre Kunden nicht verständlich sind.

**Fall: Text in zusätzlichen Bedingungen, der den KNVB-Kriterien entsprechen muss.**

Beim Lesen der Bedingungen einer Betriebshaftpflichtversicherung stoße ich auf folgenden Text in den Zusätzlichen Bedingungen für Betriebshaftpflichtversicherungen für die geschäftliche Dienstleistung:

Dieser Text ist im Hinblick auf das KNVB-Kriterium der Verständlichkeit nicht klar. "Diese Bedingung findet, unabhängig vom Produkt, in allen (zusätzlichen) Bedingungen Anwendung. Mit anderen Worten: Sie zahlen immer als Letzte." Die Verständlichkeit von Kommunikationsmitteln wird von Versicherungsgesellschaften anhand mehrerer Sprachniveaus geprüft. Dies wird als einfache Sprache (B1) bezeichnet, was für einfaches Niederländisch steht. Die bekannteste Bezeichnung dafür ist "Jip und Janneke-Sprache". Das Niveau B1 wird unter anderem auf Regierungswebsites verwendet und ist für den Leser viel einfacher als die Sprache, die in diesen Versicherungsbedingungen verwendet wird. In den meisten Versicherungsbedingungen wird dieses Niveau nicht erreicht. Ein Merkmal des Sprachniveaus ist, dass die Sprache in den Bedingungen für die Zielgruppe, für die das Produkt bestimmt ist, verständlich sein muss.

Der oben genannte Text wird umgangssprachlich auch als Nachdeckungsklausel bezeichnet und hat zwei Varianten: die weiche Klausel und die harte Klausel. Bei der weichen Klausel gewährt der (in diesem Fall) Versicherer keinen Schutz, wenn der Schaden durch eine andere Versicherung abgedeckt ist. Bei der harten Klausel gewährt der Versicherer keinen Schutz, wenn der Schaden durch eine andere Versicherung abgedeckt ist oder abgedeckt wäre, wenn diese Versicherung nicht existieren würde. Dies wirft sofort einige Fragen auf. Erlaubt der Gesetzgeber dies überhaupt? Wenn dieser Text überall in den zusätzlichen Bedingungen auf Produktebene vorkommt, handelt es sich dann nicht um allgemeine Bedingungen? Es geht immer um den Inhalt der Klausel/Bedingung. Oder handelt es sich um eine Kernklausel? Eine Kernklausel ist eine Klausel, die den Kern der Leistung angibt; ohne diese Klausel könnte ein Vertrag überhaupt nicht zustande kommen. Das ist hier natürlich nicht der Fall; man schließt keine Versicherung ab mit der Vorstellung, dass sie im Ernstfall nicht zahlen. Dieser Fall tritt natürlich nur dann auf, wenn ein Problem mit dieser Klausel auftritt und tatsächlich eine Meinungsverschiedenheit zwischen den Vertragsparteien entsteht. Die rechtliche Prüfung wird im nächsten Abschnitt behandelt. Um diese Fragen beantworten zu können, habe ich auf der Website nach den Allgemeinen Bedingungen gesucht. Dabei habe ich Folgendes gefunden: Bedingungen der Haftpflichtversicherung (AVB)

Im Hinblick auf die Auffindbarkeit (wiederum die Verständlichkeit gemäß den KNVB-Kriterien) kann der Kunde die für ihn geltenden Bedingungen nur anhand seiner Police finden. Für Verbraucher wurden viele Bestimmungen über unfaire Klauseln in einer Richtlinie für Verbraucherverträge festgelegt, dies gilt jedoch nicht explizit für Geschäftskunden.

Ein Produktentwickler ist jedoch gemäß der IDD verpflichtet, alle angebotenen Finanzprodukte (sowohl für Privatkunden als auch für Geschäftskunden) auf ihre Zielgruppe hin zu überprüfen. Während des Produktgenehmigungsprozesses wird der beabsichtigte Zielmarkt für jedes Produkt spezifiziert, es wird sichergestellt, dass alle relevanten Risiken für einen solchen beabsichtigten Zielmarkt bewertet wurden und dass die geplante Vertriebsstrategie in Bezug auf den beabsichtigten Zielmarkt steht. Es werden angemessene Schritte unternommen, um sicherzustellen, dass das Versicherungsprodukt auf dem beabsichtigten Zielmarkt vertrieben wird.

Neben dem Zielmarkt ist die Zielgruppe eines Produkts ein wichtiger Bestandteil. In der Regel veröffentlicht der Produktentwickler eine Zielgruppenbeschreibung auf seiner Website, um die Zielgruppe klar zu kennzeichnen. Auch die Nicht-Zielgruppe ist wichtig. Im Hinblick auf einen besseren Verbraucherschutz, insbesondere bei versicherungsbasierten Anlageprodukten, sollten Produktentwickler die Möglichkeit haben, eine spezifische Gruppe von Kunden zu identifizieren, für die das Versicherungsprodukt in der Regel nicht geeignet ist. Auf diese Weise können Produktentwickler Gruppen von Kunden abgrenzen, für die das Versicherungsprodukt in der Regel nicht mit ihren Bedürfnissen, Merkmalen und Zielen vereinbar ist.

Mit geschäftlichen Produkten sind in diesem Aufsatz übrigens keine großen Risiken gemeint. Diese großen Risiken werden als individuelle Lösungen betrachtet und müssen daher in Ausnahmefällen nicht den europäischen Gesetzen und Vorschriften entsprechen. Der Aufsichtsbehörde wird jedoch von Produktentwicklern erwartet, dass sie die entwickelten Produkte gemäß den oben genannten Aspekten überprüfen.

**Das 2-Phasen-Modell**

Ich werde die in den Bedingungen des Beispielversicherers verwendete Na-u-Klausel mit Hilfe des 2-Phasen-Auslegungsmodells von Hendrikse analysieren. Dieses Modell kann hilfreich sein, wenn Teile der Bedingungen für den Kunden unklar sind und ein Streitfall aufgetreten ist. Durch die Anwendung des Auslegungsmodells auf diesen Fall kann die Frage beantwortet werden, ob die betreffende Versicherungsbedingung klar, unklar oder unverständlich ist.

**Die folgenden Fragen müssen bewertet werden:**

- Ist die Bedingung klar? Diese Frage wird bejaht, wenn es nur eine mögliche Auslegung gibt.

- Ist die Bedingung unklar? Dies ist der Fall, wenn es zwei oder mehr mögliche Auslegungen gibt.

- Ist die Bedingung unverständlich? Dies ist der Fall, wenn sie vollständig unleserlich ist.

Ein Schlichter verwendet für diese Bewertung unter anderem das Haviltex-Kriterium, das besagt, dass bei der Auslegung eines Vertrags nicht nur auf die sprachliche Bedeutung des Textes geachtet werden sollte, sondern auch auf die Bedeutung, die die Parteien diesem Text zuschreiben durften, unter Berücksichtigung der gegebenen Umstände und basierend auf dem, was sie voneinander erwarten durften.

In Phase 1 gibt es einige Besonderheiten zu beachten, die bei der Auslegung der Unklarheit oder Unverständlichkeit der betreffenden Bedingung berücksichtigt werden müssen. Die folgenden besonderen Umstände in Phase 1 des Auslegungsmodells haben Einfluss auf das Ergebnis:

1. Fachkenntnisse des Versicherten auf einem bestimmten Gebiet;

2. Unterstützung des Versicherten durch einen unabhängigen Vermittler;

3. Individuelle Deckung oder Standarddeckung mit abweichenden Risikomerkmalen;

4. Branchen- oder Gruppenpraktiken;

5. Eine von geschäftlichen Parteien abgeschlossene kommerzielle Vereinbarung, die mit juristischen Beratern erstellt wurde;

6. Die Versicherung ist eine Börsenpolice;

7. Es wurde nicht über die Versicherungsbedingungen verhandelt;

8. Informationen auf der Website eines Versicherers;

9. Es liegt eine Deckungsbeschränkung oder Deckungsausschluss vor.

**Im Rahmen von Phase 1 können verschiedene mögliche Ergebnisse vorliegen:**

1. Der Text ist klar: In diesem Fall wird von dieser Auslegung ausgegangen, auch wenn dies nachteilig für den Verbraucher ist.

2. Der Text ist unklar oder unverständlich: In diesem Fall kann die zweite Phase des 2-Phasen-Modells angewendet werden.

Hendrikse skizziert hier vier mögliche Szenarien, die zu einem eindeutigen Ergebnis beitragen sollen. Die folgenden Varianten sind möglich:

1. Die Klausel ist unklar und der Versicherer und der Verbraucher stehen sich gegenüber.

2. Die Klausel ist unklar und der Versicherer und der Nicht-Verbraucher stehen sich gegenüber.

3. Die Klausel ist unverständlich und der Versicherer und der Verbraucher stehen sich gegenüber.

4. Die Klausel ist unverständlich und der Versicherer und der Nicht-Verbraucher stehen sich gegenüber.

Angenommen, der Versicherte hat einen Streit über die in dieser Fallstudie beschriebene Bestimmung. Wenn der Text mit dem 2-Phasen-Modell bewertet wird, ist meiner Ansicht nach das Ergebnis von Phase 1, dass die Bedingung unklar ist, da sie auf verschiedene Weisen interpretiert werden kann. Wer zahlt also zuerst aus? Dieser Versicherer immer als letzter. Versteht ein Verbraucher das? Wenn überhaupt liest der Verbraucher die Bedingungen. Viele Verbraucher überspringen sie, weil sie sie oft als "zu schwer" empfinden, daher werden sie oft überrascht sein, wenn sie ihre Versicherung in Anspruch nehmen. Und wenn man die Erklärung dieser Klausel in einfacher Sprache darstellt, könnte es ein Grund sein, die Versicherung gerade nicht abzuschließen, da der Verbraucher davon ausgehen könnte, dass dieser Versicherer niemals auszahlen wird.

Technisch gesehen könnte der Versicherte in diesem Fall eine Einzelunternehmung in Bezug auf eine Betriebshaftpflichtversicherung sein und daher als Nicht-Verbraucher betrachtet werden. Bei Geschäftsversicherungen kommt es häufig vor, dass ein Geschäftsprodukt von einem Verbraucher (mit einem Unternehmen) abgeschlossen wird. Dies bedeutet, dass das erforderliche Wissen nicht immer vorhanden ist, um diese Versicherung angemessen beurteilen zu können.

Da die Kunden dieses Versicherers immer von einem unabhängigen Vermittler unterstützt werden, gilt Phase 2 als besonderer Umstand 2. Daher lasse ich Phase 2 in diesem Aufsatz außer Betracht.

6. Schlussfolgerung

In der Vergangenheit ist das Vertrauen der Verbraucher in Finanzprodukte erheblich geschwächt worden. Die Schuldenkrise und kürzlich das Insolvenz von Conservatrix haben dazu geführt, dass das Vertrauen der Kunden erhalten bleiben muss. Aber auch der Umgang der Versicherer mit ihren Kunden, die angebotenen Produkte und die dafür berechneten Kosten haben das Vertrauen in der Vergangenheit beeinträchtigt.

Daher ist es wichtig, dass Produktentwickler Versicherungsprodukte von guter Qualität anbieten, die den Kundeninteressen entsprechen und einen Marktbedarf decken. Ein gutes Produktgenehmigungs- und Überprüfungsverfahren (PARP) unter Einbeziehung der europäischen Richtlinien als übergreifendes Element bildet die Grundlage für relevante und qualitativ hochwertige Produkte.

Wenn eine zufällige Person nach den KNVB-Kriterien gefragt wird, wird diese Person normalerweise an Fußball denken. Wenn dieselbe Person nach "Jip-en-Janneketaal" gefragt wird, wird die Verbindung zum Fußball wahrscheinlich nicht mehr hergestellt, da die betreffende Person versteht, dass es um einfache Sprache geht.

Produktinformationen, die von Produktentwicklern für Verbraucher und Nicht-Verbraucher entwickelt und bereitgestellt werden, sind nicht immer verständlich für die Zielgruppe. Die spezifischen Anforderungen, die ein Produktentwickler in seinen Bedingungen stellen möchte, machen den Text für einen Laien nahezu unlesbar oder unverständlich.

Der Verbraucher wird durch das Verbraucherrecht geschützt. Trotzdem sehe ich in der Praxis viele Ungenauigkeiten in privaten und geschäftlichen Bedingungen, wenn die Zielgruppe sowohl geschäftlich als auch nicht geschäftlich ist, aber es nicht erwartet werden kann, dass der Kunde über Versicherungswissen verfügt.

Bestimmte Teile in Geschäftsbedingungen lassen sich einfach nicht in verständlicher Sprache beschreiben. Dies betrifft insbesondere spezifische Begriffe, die in Versicherungsbedingungen verwendet werden, oder Verweise auf Gesetzesar- tikel in Versicherungsbedingungen oder zusätzliche Klauseln, die einer Police hinzugefügt werden und leider nicht mit den Bedingungen übereinstimmen, wie sie im Produkt beschrieben sind. Oftmals stehen dabei die gesetzliche und/oder die rechtliche Grundlage im Widerspruch zur Verständlichkeit, die von den KNVB-Kriterien und der Versicherungsvertriebsrichtlinie erwartet wird.

Kommt es zu einem Streit über eine bestimmte Bedingung, kann das 2-Phasen-Auslegungsmodell helfen. Dieses 2-Phasen-Modell ist mehr als nur eine rechtliche Überprüfung. Dabei werden auch die besonderen Umstände der Parteien berücksichtigt, die einen Streit über eine spezifische Versicherungsbedingung haben.

In der Praxis liegen die Sicherheit und Verständlichkeit der Bedingungen und die rechtliche Grundlage noch immer weit auseinander, da mehrere Faktoren bei der Prüfung von Produkten nach den KNVB-Kriterien

**Literatur**

Asser/Wansink, Van Tiggele en Salomons 2019 N. van Tiggele-van der Velde & J.H. Wansink & F.R. Salomons, Asser 7-IX Verzekering, Deventer: Wolters Kluwer 2019. Bot 2012, p. 73-76 E.V.G. Bot, ‘Het productgoedkeuringsproces en het productbeoordelingsproces en het centraal stellen van het klantbelang’, in: E.M. Dieben & F.M.A. ’t Hart (red.), Klantbelang centraal, Amsterdam: NIBE-SVV 2012, p. 73-76. De Jong, TAV 2018/6, p. 34-40 C.J. de jong, ‘Productontwikkeling en distributie voor verzekeringstussenpersonen’, TAV 2018/6, p.34-40. De Jong & Verberk, TAV 2018/4, p. 25-30 C.J. de Jong & M.M. Verberk, ‘Productontwikkeling onder de IDD en in het Bgfo’, TAV 2018/4, p. 25-30. Goddijn en Van Horen 2011 S. Goddijn, F. van Horen, I. Leenders, I. Molenaar en W. Visser, De taal van mr. Jip van Harten en dr. Janneke Bavelick, Den Haag: SDU Uitgevers 2011. ‘t Hart, NTHR 2018, afl. 1, p.17 F.M.A. ’t Hart, ’Productontwikkeling en distributie onder de IDD’, NTHR 2018, afl. 1, p.17. ’t Hart, Onderneming en Financiering, 2015 (23) 4, p. 62-66 F.M.A. ’t Hart, ‘PARP voor schadeverzekeraars’, Onderneming en Financiering, 2015 (23) 4, p. 62-66. Hendrikse 2015 M.L. Hendrikse, ‘Wanneer is een kernbeding in een (consumenten)verzekeringsovereenkomst onduidelijk of onbegrijpelijk?’, NTHR 2015, afl. 4, p.199-202. Hendrikse, NTHR 2010 M.L. Hendrikse, ‘ De reikwijdte van het contra-proferentembeginsel in het verzekeringsrecht’, NTHR 2010, afl. 3, p. 95-103. Hendrikse 2011, pp. 11-27 M.L. Hendrikse, ‘De reikwijdte van het contra proferentem-beginsel in het verzekeringsrecht: over beurspolissen, makelaarspolissen, onduidelijke vragenlijsten en een algemene contra proferentem-regel in het verzekeringsrecht’, in: M.L. Hendrikse & J. G. J. Rinkes Juridische aspecten van verzekeringsvoorwaarden, ACIS-serie Vol. 5, Zutphen: Uitgeverij Paris 2011. Hendrikse, Van Huizen & Rinkes 2019, p. 47-62 M.L. Hendrikse, Ph.H.J.G. van Huizen & J.G.J. Rinkes, Verzekeringsrecht, Deventer: Wolters Kluwer 2019. 17 Hijma, 2016 J. Hijma, Algemene voorwaarden (Monografieën BW nr. B55), Deventer: Wolters Kluwer 2016. Kerckhaert, FR 2018, nr.1/2, p. 5-11 P. Kerckhaert, ‘Product governance onder de IDD’, FR 2018, nr.1/2, p. 5-11. Rinkes, Ars Aequi juni 2009, p. 380-387 J.G.J. Rinkes, ‘De consument als zwakke partij’, Ars Aequi juni 2009, p. 380-387. Verberk, TAV 2016/7, p. 25-30 M.M. Verberk, ‘Het product approval and review process in de volmachtpraktijk’, TAV 2016/7, p.25-30. Vizée, VA 2016 afl. 1, p. 6-9 H.W. Vizée, ‘Toepassing van art. 32 BGfo in de schadeverzekeringspraktijk. Over de normering van het productontwikkelingsproces bij schadeverzekeraars’, VA 2016 afl. 1, p. 6- 9. Weterings 2015, p. 209 W. Weterings, ‘Samenloop van verzekeringen’, in: N. van Tiggele-van der Velde & J. H. Wansink, Bespiegelingen op 10 jaar 'nieuw' verzekeringsrecht, Recht en Praktijk – Verzekeringsrecht, Deventer: Wolters Kluwer 2015. Jurisprudentie HvJ 9 november 2016, nr. C-42/15, ECLI:EU:C2016:842, r.o. 36 (Home Credit Slovakia). HvJ 5 juli 2012, nr. C-49/11, ECLI:EU:C:2021:419 (Content Services). HR 5 april 2013, NJ 2013/214. HR 16 mei 2008, NJ 2008/284 (Chubb/Europoint). HR 13 januari 2006, ECLI:NL:HR:2006:AU3715. HR 17 februari 2006, NJ 2007/378 (Polygram). HR 19 september 1997, NJ 1998/6 (Lottospel). HR 9 september 1995, NJ 1995, 285 (Trouwborst). HR 28 april 1989, NJ 1990, 583 (Liszkay/Harman) HR 13 maart 1981, ECLI:NL:HR:1981:AG4158 (Haviltex). Hof Leeuwarden 2 augustus 2019, ECLI:NL:GHLEE:2010:BN3280 Hof Amsterdam 20 december 2016, ECLI:NL:GHAMS:2016:5473. Hof Den Haag 6 juli 2010, ECLI:NL:GHSGR:2010:BN0529 (Cocktailpolis). Hof Amsterdam 30 september 2008, ECLI:NL:GHAMS:2008:GB2107. Hof Den Haag 12 september 2006, NJF 2006, 546. Rb. Rotterdam 13 mei 2020 ECLI:NL:RBROT:2020:4380. Rb. Amsterdam 24-08-2016, ECLI:NL:RBAMS:2016:5258. Rb. Rotterdam, 1 september 2010, ECLI:NL:RBROT:2010:BO8129. Rb. Rotterdam 15 februari 2006; NJF, 339. 18 Overige Kamerstukken Evaluatie wettelijke regeling productontwikkelingsproces artikel 32 Bgfo Wft aangeboden aan de Tweede kamer op 1 juli 2020. 19 8. Bijlagen Bijlage 1: Algemene Voorwaarden 2.0 Algemene voorwaarden Bijlage 2 : Aanvullende voorwaarden Aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven Voorwaarden-aanvull end-Aansprakelijkheid-Zakelijke-dienstverlening-2.pdf Bijlage 3: Verzekeringskaart IPID IPID AVB.pdf