



COVID-19: overeenkomsten op afstand met betrekking tot beleggingsdiensten en verzekeringsdistributie

Financiële ondernemingen schakelen over op dienstverlening op afstand	2
Dienstverlening op afstand: bestaande en bijkomende verplichtingen	4
Specifieke aandachtspunten tijdens de COVID-19 crisis	5
Nieuwe of aangepaste procedures stellen klant steeds centraal	5
Een nieuwe evaluatie van producten of hun distributiewijze is mogelijk vereist.....	6
De financiële onderneming moet de klant correct, duidelijk, objectief en volledig informeren.....	7
De klant stemt in met digitale informatie	8
De klant ontvangt de informatie tijdig	8
Bij overeenkomsten op afstand is er soms een herroepingsrecht.....	10
Herroepingsplicht op basis van het Wetboek Economisch Recht.....	10
Uitzonderingssituaties.....	11
Voor verzekeringen gelden specifieke regels.....	12
Bij overeenkomsten op afstand geldt een specifieke bewijslast	13
Bij overeenkomsten op afstand geldt een specifiek opzeggingsrecht	13
Het bewaren van gegevens vergt bijzondere aandacht.....	13
Telefoongesprekken opnemen	13
Gebruik van de juiste wijze van handtekenen	13
Klachten moeten steeds zorgvuldig worden behandeld.....	14

Financiële ondernemingen schakelen over op dienstverlening op afstand

De COVID-19-pandemie vergt van iedereen grote inspanningen. Ook van de financiële sector. De FSMA gaat ervan uit dat financiële ondernemingen tijdens de bijhorende afzonderingsperiode meer beleggings- en verzekeringsdiensten op afstand aanbieden. Sommige financiële ondernemingen werkten daarvoor al op afstand. Bijvoorbeeld door hun producten digitaal of via een callcenter aan te bieden. Andere werkten gewoonlijk met face-to-facecontacten. Zij zijn tijdens de COVID-19-crisis gestart met financiële dienstverlening op afstand.

De FSMA heeft begrip voor de moeilijkheden die de financiële ondernemingen ervaren. Daarnaast wil de FSMA vanuit het perspectief van consumentenbescherming enkele belangrijke punten bij het verlenen van beleggings- en verzekeringsdiensten op afstand onder de aandacht van de sector brengen, zonder exhaustief te zijn.

Deze communicatie is meer specifiek gericht aan ondernemingen die beleggings- en verzekeringsdiensten¹ op afstand aanbieden en die onder het toezicht van de FSMA vallen. In deze communicatie worden zij ook 'financiële ondernemingen' genoemd. Het gaat meer bepaald om:

- kredietinstellingen,
- beleggingsondernemingen,
- verzekeringsondernemingen,
- tussenpersonen in bank- en beleggingsdiensten,
- verzekeringstussenpersonen,
- nevenverzekeringstussenpersonen², en
- ICB- en AICB-beheervenootschappen voor de verstrekking van de beleggingsdiensten.

Deze communicatie heeft betrekking op overeenkomsten op afstand in verband met financiële diensten³, meer in het bijzonder beleggingsdiensten⁴ (en nevendiensten) en activiteiten van verzekeringsdistributie⁵ (zowel in verband met verzekeringen met een beleggingscomponent⁶ als in verband met andere verzekeringen).

Bij een overeenkomst op afstand zijn de financiële onderneming en de consument op geen enkel ogenblik tot en met de sluiting van het contract gelijktijdig fysiek aanwezig. Tijdens het volledige distributieproces (onderhandeling, aanbod en afsluiting van de overeenkomst) wordt gebruik gemaakt

¹ Naargelang hun statuut en dus de sector waarin zij actief zijn.

² Tenzij deze zijn vrijgesteld van het toepassingsgebied van deel 6 van de Wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen (hierna ook afgekort als "Wet Verzekeringen"): zie hiervoor art. 258 Wet Verzekeringen.

³ Art. 2, 40° van de Wet van 2 augustus 2002 betreffende het toezicht op de financiële sector en de financiële diensten: diensten die verband houden met een of meerdere financiële producten (hierna afgekort als "Wet Toezicht Financiële Sector"). Op basis van artikel 2, 39° van dezelfde wet zijn 'financiële producten': spaar-, beleggings- of verzekeringsproducten.

⁴ Voor het begrip 'beleggingsdiensten', zie art. 2, 1° van de Wet van 25 oktober 2016 betreffende de toegang tot het beleggingsdienstenbedrijf en betreffende het statuut van en het toezicht op de vennootschappen voor vermogensbeheer en beleggingsadvies (hierna afgekort als: "Wet Toegang Beleggingsdienstenbedrijf").

⁵ Voor het begrip 'verzekeringsdistributie', zie art. 5, 46° van de Wet Verzekeringen.

⁶ Zie hiervoor art. 16°/1 Wet Verzekeringen. Voor de toepassing van de Wet Verzekeringen worden alle verzekeringsproducten die spaar of beleggingsverzekeringen vormen, gelijkgesteld met verzekeringen met een beleggingscomponent, met uitzondering van de officieel erkende bedrijfspensioenregelingen die onder het toepassingsgebied van Richtlijn 2016/2341 of Richtlijn 2009/138/EG vallen.

van technieken voor communicatie op afstand, zoals internet, e-mail, telefoon, sms, fax, post, enz.⁷ Verschillende technieken mogen samen gebruikt worden. Vele financiële ondernemingen zijn door de COVID-19-pandemie genoodzaakt om enkel zo te werk te gaan.

Wat is een overeenkomst op afstand?

Een **overeenkomst op afstand**⁸ is: *“Iedere overeenkomst die tussen de onderneming en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand zonder gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de onderneming en de consument en waarbij, tot op en met inbegrip van het moment waarop de overeenkomst wordt gesloten, uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand.”*⁹. **Financiële dienst** verwijst op zijn beurt naar *“iedere dienst van bancaire aard of op het gebied van kredietverstrekking, verzekering, individuele pensioenen, beleggingen en betalingen”*.¹⁰

Een financiële onderneming biedt een overeenkomst op afstand aan als er sprake is van een “georganiseerd systeem”¹¹, wat op basis van de feitelijke situatie beoordeeld moet worden. Als een financiële onderneming normaal gezien uitsluitend met face-to-face contacten werkt en naar aanleiding van de COVID-19-crisis onverwacht geconfronteerd wordt met het verlenen van financiële diensten op afstand en zij zich hierop organiseert, dan is er een grote kans dat dit een “georganiseerd systeem” vormt.¹²

⁷ De situatie waarin een consument een onderneming alleen bezoekt om informatie te vergaren, en hij vervolgens de overeenkomst op afstand onderhandelt en afsluit is ook te beschouwen als een overeenkomst op afstand. Er is daarentegen geen sprake van een overeenkomst op afstand indien de consument de overeenkomst afsluit in fysieke aanwezigheid van een tussenpersoon die handelt in naam en/of voor rekening van een andere financiële onderneming.

⁸ Definitie uit artikel I.8, 15° van het Wetboek Economisch Recht (hierna afgekort als WER).

⁹ ‘Consument’ wordt hierbij gedefinieerd als: iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen (art. I.1, 2° WER). In het WER wordt er een onderscheid gemaakt tussen het begrip ‘onderneming’ en het begrip ‘aanbieder’. Elke financiële onderneming die onder het toepassingsgebied van dit standpunt valt, kan beschouwd worden als een ‘onderneming’ in de zin van het WER. Tussenpersonen kunnen echter niet worden beschouwd als een ‘aanbieder’ in de zin van het WER. Zie ook art. I.8, 20° en 39° WER.

¹⁰ Art. I.8, 18° WER.

¹¹ Indien een financiële onderneming slechts occasioneel een overeenkomst sluit per telefoon of e-mail omdat zij sporadisch door een consument wordt gecontacteerd, is er bijvoorbeeld geen sprake van een “georganiseerd systeem” voor verkoop op dienstverlening op afstand.

¹² Zie hiervoor ook overweging 18 van Richtlijn 2002/65/EG van 23 september 2002 betreffende de verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten en tot wijziging van de Richtlijnen 90/619/EEG, 97/7/EG en 98/27/EG: deze richtlijn bestrijkt *‘een door de financiële dienstverlener georganiseerd dienstverrichtingsstelsel, met uitsluiting van het strikt incidenteel verrichten van diensten buiten een commerciële structuur die erop gericht is overeenkomsten op afstand te sluiten’*.

Dienstverlening op afstand: bestaande en bijkomende verplichtingen

De FSMA streeft ernaar om in haar toezicht een juist evenwicht te vinden tussen de naleving van de wettelijke consumentenbeschermingsregels en de moeilijkheden waarmee de ondernemingen onder haar toezicht kampen in deze uitzonderlijke en ongewone omstandigheden.

Rekening houdend met de combinatie van de verschillende regelgevingen die van toepassing zijn op de overeenkomsten op afstand met betrekking tot financiële diensten en het feit dat de afzonderingsperiode in het kader van de COVID-19-crisis onverwacht kwam, begrijpt de FSMA dat het moeilijk was voor financiële ondernemingen die normaal enkel met face-to-face contacten werken om van de ene dag op de andere over te schakelen op verlenen van financiële diensten op afstand.

Hier volgt een overzicht van de belangrijkste regelgeving die uw (nieuwe) organisatie moet ruggensteunen.

Als beleggings- en verzekeringsdiensten op afstand aangeboden worden, blijft de wetgeving die van toepassing is op deze financiële diensten¹³ gelden, zoals¹⁴ :

- de gedragsregels op basis van MIFID II of IDD (hierna 'gedragsregels' genoemd),
- boek VI van het WER, voor zover financiële diensten worden gecommmercialiseerd bij consumenten, bijvoorbeeld de regelgeving in verband met de oneerlijke handelspraktijken.

Boek VI van het WER bevat daarnaast specifieke regelgeving over de verkoop op afstand waaronder Titel 3, Hoofdstuk 2, Afdeling 2 '*Overeenkomsten op afstand met betrekking tot financiële diensten*' en Afdeling 3 '*Aan dit hoofdstuk gemene bepalingen.*'¹⁵ Voor verzekeringen staat er ook een bijzondere regeling voor verkoop op afstand in de Wet Verzekeringen.¹⁶

¹³ Uiteraard blijft ook de financiële regelgeving gelden die van toepassing is op financiële producten, zoals de regels voor de reclame en andere documenten en berichten die worden verspreid bij de beroepsmatige commercialisering van financiële producten bij niet-professionele cliënten (bv. K.B. van 25 april 2014 betreffende informatieverplichtingen bij de commercialisering van financiële producten bij niet-professionele cliënten).

¹⁴ Zoals hogervermeld, is deze lijst niet exhaustief. De wet van 18 september 2017 tot voorkoming van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme en tot beperking van het gebruik van contanten is bijvoorbeeld ook van toepassing bij verkoop op afstand. Deze regelgeving wordt niet verder behandeld in deze communicatie, o.a. omdat de FSMA niet bevoegd is voor het toezicht op de naleving van deze regelgeving voor sommige financiële ondernemingen.

¹⁵ Art. VI.54 t.e.m. VI.63 WER.

¹⁶ Zie hiervoor art. 57, § 5 Wet Verzekeringen. Voor op afstand gesloten verzekeringsovereenkomsten moet artikel 57, § 5 Wet Verzekeringen samen worden gelezen met de bepalingen van artikel VI.54 e.v. WER. Beide regelingen vormen de omzetting van de Europese richtlijn inzake financiële diensten op afstand. In de mate dat artikel 57, § 5 Wet Verzekeringen bijzondere regels bevat, bv. met betrekking tot het herroepingsrecht (bv. wat betreft de termijn en het vertrekpunt daarvan), gaan deze voor op de algemene regeling voor financiële diensten op afstand in boek VI WER. Zie ook art. 296, § 3 Wet Verzekeringen over het verstrekken van de geschiktheidsverklaring bij een overeenkomst die wordt gesloten door middel van een techniek voor communicatie op afstand die de voorafgaande verstrekking van de geschiktheidsverklaring belet.

De regelgeving beoogt de consument te beschermen, wat in deze moeilijke periode sommige regels extra belangrijk maakt, zoals bijvoorbeeld:

- het belang van duidelijke en volledige informatie aan de klant als deze een financieel product per telefoon aankoopt;
- de bescherming van klanten die geen toegang hebben tot internet (bijvoorbeeld sommige oudere klanten);
- het belang van cybersecurity en aandacht voor mogelijke internetfraude;
- de bescherming van het belang van de klant in deze tijd van turbulentie op de financiële markten;
- ...

Bovendien kunnen bepaalde gedragsregels een bijzondere invulling krijgen bij het verlenen van financiële diensten op afstand. Zo kunnen er zich specifieke belangenconflicten voordoen die gepaard gaan met dienstverlening op afstand, bijvoorbeeld:

- De financiële onderneming kan de klant naar bepaalde producten leiden die haar meer voordeel bieden door deze producten op een bepaalde manier voor te stellen in een digitaal proces.
- De financiële onderneming kan het voor de klant makkelijk maken om bepaalde producten aan te kopen middels een klantvriendelijk proces op afstand, maar het de klant moeilijk maken om een gelijkaardig proces toe te passen als de klant het product terug wil verkopen.¹⁷

De FSMA verwacht in deze COVID-19-crisis bijzondere aandacht voor bepaalde aspecten van de toepassing van de gedragsregels, wat deze communicatie beoogt te verduidelijken.

De FSMA neemt ook actief deel aan, onder meer, de werkzaamheden van de Europese toezichthouders ESMA en EIOPA. Zij ondersteunt hun inspanningen om te verduidelijken op welke wijze de gedragsregels en de regels inzake *reporting* in de huidige omstandigheden moeten worden toegepast.

ESMA en EIOPA hebben hierover al verschillende documenten gepubliceerd. Links naar deze documenten vindt u in de rubriek '[COVID-19 - Informatie voor entiteiten onder toezicht van de FSMA](#)'. Deze lijst met links wordt voortdurend aangepast naargelang van de evolutie van de COVID-19-epidemie en de maatregelen die worden getroffen.

Specifieke aandachtspunten tijdens de COVID-19 crisis

Nieuwe of aangepaste procedures stellen klant steeds centraal

Er kunnen zich verschillende situaties voordoen:

- Ondernemingen die ook al voor de COVID-19-crisis op afstand werkten (bijvoorbeeld via digitale processen) beschikken al over procedures hiervoor. Het is vanzelfsprekend niet de bedoeling dat deze procedures versoepeld worden tijdens de COVID-19-crisis. Voor de bestaande klanten van deze ondernemingen die al gewend waren om digitaal te werken, zullen er zich normaal gezien weinig bijkomende problemen stellen. Mogelijk moeten de bestaande procedures aangepast worden voor nieuwe klanten en stelt zich bijvoorbeeld de vraag hoe nieuwe klanten worden

¹⁷ Dit vormt uiteraard geen probleem als de regelgeving een bepaalde werkwijze vereist.

geïdentificeerd en hoe de financiële onderneming de voorafgaande toestemming van de klant verkrijgt om op afstand te werken. De financiële onderneming zou hiervoor, zo nodig, alternatieve procedures moeten uitwerken.

- Ondernemingen die voor de COVID-19-crisis uitsluitend met face-to-face contacten werkten en die tijdens de COVID-19-crisis beleggings- en verzekeringsdiensten op afstand zijn beginnen verlenen, zouden hiervoor alternatieve procedures moeten uitwerken. De FSMA is er zich van bewust dat dit, rekening houdend met de combinatie van verschillende regelgevingen en de tijdsdruk, geen gemakkelijk proces is. Bij het toezicht op deze alternatieve procedures, zal de FSMA in eerste instantie nagaan of de financiële onderneming bij het opstellen van haar alternatieve procedures steeds het belang van de klant voor ogen heeft gehouden. Hierbij moet in het bijzonder aandacht besteed worden aan klanten in een moeilijke situatie, bijvoorbeeld de klanten die niet beschikken over een internetverbinding.

Procedures die specifiek uitgewerkt werden om financiële diensten op afstand te verlenen tijdens de COVID-19-crisis, zouden na deze crisis opnieuw grondig gescreend moeten worden. Op dat ogenblik zijn er immers terug meer mogelijkheden, zoals face-to-face contacten of een nieuw digitaal proces, om financiële diensten aan consumenten te verlenen.

De FSMA verwacht trouwens dat de interne controlediensten van de onderneming voor een actieve omkadering zorgen van de aanpassingen van de gebruikelijke procedures of de alternatieve procedures, om te kunnen nagaan of – via die procedures – de naleving van de gedragsregels kan worden gegarandeerd.

Als het nog mogelijk is om de bestaande eerste- en tweedelijnscontroles op de naleving van de gedragsregels op afstand uit te voeren, moeten deze controles verder uitgevoerd worden. Als dit niet steeds het geval is, zou de financiële onderneming ook hier moeten nagaan op welke wijze zij zich ervan kan verzekeren dat het belang van de klant ook tijdens de COVID-19-crisis vooropstaat. Indien nodig, moet zij hiervoor alternatieve maatregelen uitwerken.

Een nieuwe evaluatie van producten of hun distributiewijze is mogelijk vereist

De financiële ondernemingen die in hun hoedanigheid van ontwikkelaars onderworpen zijn aan de regelgeving in verband met het productgoedkeuringsproces zouden moeten nagaan of hun producten opnieuw geëvalueerd moeten worden naar aanleiding van de COVID-19-crisis.

Verzekeringsdistributeurs die geen ontwikkelaar zijn, moeten nagaan of hun regelingen voor productdistributie aangepast moeten worden naar aanleiding van de COVID-19-crisis.

Enkele voorbeelden:

- Als een bepaald product ineens op afstand gedistribueerd wordt, kan dit een impact hebben op de klant. Als de klant schade kan lijden door deze nieuwe wijze van distributie, moeten er corrigerende acties genomen worden.
- Door de COVID-19-crisis zijn er bijvoorbeeld meer hospitalisaties, meer annulaties van bv. vakanties, ... Voor welke verzekeringsrisico's is de klant, die een verzekering bij een verzekeringsonderneming heeft afgesloten, gedekt en voor welke niet? Moet de doelmarkt aangepast worden?
- De onderliggende activa van een tak 23-verzekering moeten worden gemonitord.

- De crisis heeft een impact op het kredietrisico van emittenten van schuldinstrumenten en op de volatiliteit van financiële activa. Deze aspecten, die het risico- en rendementsprofiel van een gestructureerd product sterk bepalen, moeten van zeer nabij opgevolgd worden, zodat verzekerd kan worden dat het product voldoet aan de noden van de doelmarkt. Desgevallend kunnen corrigerende acties op het vlak van de ontwikkeling of de distributiestrategie nodig zijn.

De financiële onderneming moet de klant correct, duidelijk, objectief en volledig informeren

De financiële onderneming moet zowel op basis van de financiële wetgeving¹⁸ als op basis van het WER¹⁹ informatie verstrekken aan de klant. Alle informatie die de financiële onderneming verstrekt, moet correct, duidelijk en niet misleidend zijn.²⁰ Aangezien het om overeenkomsten op afstand gaat, moet naast informatie over de aanbieder of tussenpersoon, de kenmerken van de financiële dienst, de mogelijke buitengerechtelijke geschillenprocedures, ook uitdrukkelijk informatie worden gegeven over het herroepingsrecht of de afwezigheid ervan.²¹

Bij een proces op afstand kan de informatieverstrekking soms moeilijker verlopen, bijvoorbeeld bij een telefonische verkoop op afstand van een financieel product. Het is dan moeilijker om de precontractuele informatie over te maken aan de klant en misschien is het voor de klant ook minder evident om bijkomende vragen te stellen of bedenktijd te vragen.

Het is dan ook nog belangrijker dan anders dat de financiële onderneming zelf zeer duidelijke, objectieve en volledige informatie verstrekt aan de klant, bijvoorbeeld door ook op eigen initiatief informatie mee te delen over belangrijke uitsluitingen bij verzekeringen.

Bij telefonische verkoop op afstand geldt krachtens het WER weliswaar een beperktere informatieverplichting²², maar ook daar dient de onderneming de informatie op papier of via een andere duurzame drager te bevestigen²³.

¹⁸ Bijvoorbeeld voor verzekeringen: art. 280 t.e.m. 284, art. 286, art. 295, 296 en art. 296/2 Wet Verzekeringen en voor beleggingsdiensten: art. 27*bis*, §§ 2 tot en met 5 Wet Toezicht Financiële Sector en Gedelegeerde Verordening (EU) 2017/565 van de Commissie van 25 april 2016 (hierna afgekort als “Gedelegeerde Verordening 2017/565”).

¹⁹ Zie bv. art. VI.55, VI.56 en VI.57 WER.

²⁰ Voor verzekeringen: art. 279, § 2 Wet Verzekeringen en voor beleggingsdiensten: art. 27*bis*, § 1 Wet Toezicht Financiële Sector.

²¹ Art. VI.55, § 1 WER.

²² Zie artikel VI.56 WER.

²³ Zie artikel VI.57, § 1 en 2 WER.

De klant stemt in met digitale informatie

Zowel de financiële wetgeving als het WER vereisen vaak dat bepaalde informatie wordt verstrekt op een duurzame (gegevens)drager.^{24,25} Bij overeenkomsten op afstand inzake financiële diensten is een dergelijke bevestiging op papier of via een andere duurzame drager van de minimale informatie én van de contractvoorwaarden verplicht.²⁶

Om informatie op een andere drager dan papier of via de website te verstrekken, gelden soms bijkomende voorwaarden, waaronder de voorafgaande, uitdrukkelijke toestemming van de klant.²⁷

Als de financiële onderneming (al dan niet uitzonderlijk) op afstand werkt wegens de COVID-19-crisis, is het dus belangrijk dat zij bij aanvang van het proces de uitdrukkelijke toestemming van de klant vraagt om de informatie op een andere duurzame drager dan papier mee te delen en dat de financiële onderneming de klant ook vraagt om deze toestemming te bevestigen. Bijvoorbeeld als deze toestemming telefonisch werd verleend: onmiddellijke bevestiging van de klant met een mail of indien niet mogelijk, met een sms of andere elektronisch bericht, of indien niet mogelijk, eventueel later op papier. Deze bevestiging zou dan ook bewaard moeten worden.

De klant ontvangt de informatie tijdig

De financiële onderneming zou actief de aandacht van de klant moeten vestigen op de belangrijke informatie zoals bv. haar eigen identiteit, de belangrijkste kenmerken en risico's van het financiële product of de financiële dienst en de volledige kostprijs, het al dan niet bestaan van een herroepingsrecht en de mogelijkheid tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting.

De FSMA is ook van oordeel dat de persoon die een verzekeringsproduct of beleggingsproduct verkoopt of daarover adviseert, deze informatie zo snel mogelijk tijdens zijn contact met de klant moet verstrekken (bv. via mail tijdens het telefoongesprek) en dat de klant voldoende tijd moet hebben om kennis te nemen van de informatie voordat hij door een overeenkomst of aanbod met betrekking tot

²⁴ Zie voor het begrip duurzame (gegevens)drager: art. 5, 19°/3 van de Wet Verzekeringen; art. 2, 60° van de Wet Toezicht Financiële Sector; art. 4.7 van Verordening (EU) nr. 1286/2014 van het Europees Parlement en de Raad van 26 november 2014 over essentiële-informatiedocumenten voor verpakte retailbeleggingsproducten en verzekeringsgebaseerde beleggingsproducten (hierna afgekort als "PRIIP's"), art. I.1, 15° WER, art. 2, 5° K.B. van 12 november 2012 met betrekking tot de instellingen voor collectieve belegging die voldoen aan de voorwaarden van richtlijn 2009/65/EG (hierna ICBE-KB) en art. 2, § 1, 7° K.B. van 25 februari 2017 m.b.t. bepaalde openbare alternatieve instellingen voor collectieve belegging en hun beheervenootschappen, en houdende diverse bepalingen (hierna AICB-KB).

²⁵ Voor verzekeringen: zie bv. art. 280-284, art. 295, art. 296, § 3 en art. 296/2 Wet Verzekeringen; voor de KID (essentiële informatiefiche): zie art. 14 PRIIP's; voor beleggingsdiensten: zie bv. art. 27, §4 van de Wet Toezicht Financiële Sector en art. 45-47, 49, 53, 58-60, 63, 66 en 76 Gedelegeerde Verordening 2017/565 en voor WER: zie art. VI.57, § 1 WER. Voor het prospectus en de KIID van openbare ICB's met een veranderlijk aantal rechten van deelneming: ICBE's, art. 33, § 1 ICBE-KB en AICB's, art. 25, § 1 AICB-KB.

²⁶ Art. VI. 57, § 1 WER.

²⁷ Voor verzekeringen: zie bv. art. 285 Wet Verzekeringen; voor beleggingsdiensten: zie art. 3 Gedelegeerde Verordening 2017/565; voor de KID: art. 14 PRIIP's en voor de openbare ICB's met een veranderlijk aantal rechten van deelneming: art. 38 Verordening 583/2010 van de Commissie van 1 juli 2010 tot uitvoering van Richtlijn 2009/65/EG van het Europees Parlement en de Raad wat betreft essentiële beleggersinformatie en de voorwaarden waaraan moet worden voldaan als de essentiële beleggersinformatie of het prospectus op een andere duurzame drager dan papier of via een website wordt verstrekt.

dat product worden gebonden.^{28, 29} Zo zal er minder tijd nodig zijn voor een beslissing over een verplichte verzekering dan voor een beslissing over een eerder complex beleggingsproduct. Indien nodig, zou de financiële onderneming het proces dus even moeten onderbreken en de klant bijkomende tijd geven om over het aanbod na te denken.

In bepaalde uitzonderingssituaties kan de precontractuele informatie ook onmiddellijk nadat de overeenkomst op afstand gesloten is, aan de klant verstrekt worden. Deze mogelijkheid is meestal gebonden aan specifieke voorwaarden en soms beperkt tot verkoop per telefoon.

Deze uitzonderingen moeten volgens de FSMA strikt geïnterpreteerd worden:

- Mogelijkheid om de precontractuele informatie op basis van het WER in het kader van overeenkomsten op afstand met betrekking tot financiële diensten onmiddellijk na het sluiten van de overeenkomst te verstrekken³⁰: dit geldt enkel wanneer de overeenkomst op afstand op verzoek van de consument is gesloten met gebruikmaking van een techniek voor communicatie op afstand waarmee de contractvoorwaarden en de precontractuele informatie³¹ niet op papier of op een andere duurzame drager verstrekt kunnen worden.³²
- Mogelijkheid om in geval van verkoop per telefoon precontractuele informatie bij verzekeringsdistributie (inclusief de IPID) onmiddellijk na het sluiten van de overeenkomst te verstrekken³³: de verzekeringsdistributeur moet dan de precontractuele informatie (inclusief de IPID) verstrekken in overeenstemming met Boek VI van het WER. Zelfs indien de klant ervoor heeft gekozen om de informatie op een andere duurzame drager dan papier te ontvangen, moet de precontractuele informatie onmiddellijk na de sluiting van de verzekeringsovereenkomst op papier of op een andere duurzame drager worden verstrekt. Dit moet gebeuren in overeenstemming met de voorwaarden van §§ 1 en 2 van artikel 285 Wet Verzekeringen.
- Mogelijkheid om de geschiktheidsverklaring onmiddellijk na het sluiten van de overeenkomst te verstrekken als er aan bepaalde, specifieke voorwaarden wordt voldaan. Voor beleggingsdiensten gelden ook bepaalde voorwaarden voor de verstrekking van informatie over kosten en lasten op afstand.³⁴

²⁸ Voor PRIIP's: artikel 17 van Gedelegeerde Verordening (EU) 2017/653 van 8 maart 2017 preciseert de criteria voor tijdige verstrekking voor de KID.

²⁹ Voor openbare ICB's met een veranderlijk aantal rechten van deelneming moet de KIID geruime tijd voor de voorgenomen inschrijving worden verstrekt: ICBE's, art. 32, § 1 ICBE-KB en AICB's, art. 24, § 1 AICB-KB.

³⁰ Art. VI.57, § 2 WER.

³¹ Van art. VI.55, § 1 en art. VI.57, § 1 WER.

³² Zie ook art. VI.58, § 1 WER: in dat geval zal de herroepingstermijn pas ingaan als de consument de informatie ontvangen heeft. Zie verder ook art. VI.56 WER in geval van communicatie per spraaktelefonie gelden verkorte informatieverplichtingen als voldaan wordt aan bepaalde voorwaarden, waaronder de uitdrukkelijke toestemming van de consument.

³³ Zie art. 285, § 7 Wet Verzekeringen.

³⁴ Zie art. 296, § 3 Wet Verzekeringen voor verzekeringen met een beleggingscomponent en art.27ter, § 7, 3^e lid Wet Toezicht Financiële Sector en Q&A 28, sectie 9 in *Q&A on MiFID II and MiFIR investor protection and intermediaries topics*.

- Onder zeer specifieke en cumulatieve voorwaarden kan de KID³⁵ ook onmiddellijk na het verrichten van de transactie aan de klant verstrekt worden. Daarentegen is het niet mogelijk om de KIID van de openbare ICB's met een veranderlijk aantal rechten van deelneming achteraf te verstrekken en dit ongeacht de wijze waarop de contacten met de cliënt verlopen.

Bij overeenkomsten op afstand is er soms een herroepingsrecht

Herroepingsplicht op basis van het Wetboek Economisch Recht

Indien een consument een overeenkomst op afstand sluit met betrekking tot een financiële dienst beschikt hij in principe over een termijn van minstens 14 kalenderdagen om de overeenkomst te herroepen.³⁶ De consument kan dit recht kosteloos³⁷ en zonder opgave van enige reden uitoefenen.

De herroepingstermijn begint te lopen vanaf:

- het sluiten van de overeenkomst op afstand, of
- de dag waarop de consument de precontractuele informatie³⁸ en de contractvoorwaarden³⁹ ontvangt.⁴⁰

De kennisgeving van de consument is tijdig als zij schriftelijk of op een duurzame gegevensdrager (die beschikbaar en toegankelijk is voor de ontvanger) is verzonden voor het verstrijken van de termijn.⁴¹

Ook aangehechte overeenkomsten worden ontbonden bij een herroeping.⁴²

³⁵ Art. 13.1. PRIIP's Verordening: *'Een persoon die advies geeft over een PRIIP of een PRIIP verkoopt, verstrekt retailbeleggers tijdig het essentiële- informatiedocument voordat deze retailbeleggers door een overeenkomst of aanbod met betrekking tot dat PRIIP zijn gebonden.*

Art. 13.3. PRIIP's Verordening: *In afwijking van lid 1 [...], kan een persoon die een PRIIP verkoopt het essentiële- informatiedocument zonder onnodige vertraging aan de retailbelegger verstrekken, na het verrichten van de transactie indien aan elk van de volgende voorwaarden is voldaan:*

- a) de retailbelegger kiest er op eigen initiatief voor contact op te nemen met de persoon die een PRIIP verkoopt en de transactie te verrichten door middel van communicatie op afstand;*
- b) het is niet mogelijk het essentiële-informatiedocument overeenkomstig lid 1 van dit artikel te verstrekken;*
- c) de persoon die advies geeft over de PRIIP of de PRIIP verkoopt, heeft de retailbelegger ervan op de hoogte gesteld dat het verstrekken van het essentiële-informatiedocument niet mogelijk is, en heeft duidelijk verklaard dat de retailbelegger de transactie mag uitstellen zodat hij het essentiële-informatiedocument kan ontvangen en lezen voordat de transactie wordt uitgevoerd;*
- d) de retailbelegger stemt ermee in het essentiële-informatiedocument onmiddellijk na de verrichting van de transactie te ontvangen in plaats van de transactie uit te stellen om het document van tevoren te kunnen ontvangen.'*

³⁶ Artikel VI.58, § 1 WER.

³⁷ In artikel VI.58, § 1 WER is sprake van "zonder betaling van een boete".

³⁸ Op basis van art. VI.55 WER.

³⁹ Op basis van art. VI.57 WER.

⁴⁰ Indien deze dag valt na die bedoeld in het eerste streepje, zie ook de mogelijkheid om onder bepaalde voorwaarden informatie later mee te delen op basis van art. VI.57 WER.

⁴¹ Art. VI.58, § 1, lid 3 WER.

⁴² Art. VI.58, § 3: *'indien aan een overeenkomst op afstand voor een bepaalde financiële dienst een andere overeenkomst is geacht betreffende financiële diensten die worden geleverd door een aanbieder of door een derde op grond van een overeenkomst tussen de derde en de onderneming wordt die bijkomende overeenkomst zonder boete ontbonden indien de consument zijn herroepingsrecht bedoeld in paragraaf 1 uitoefent.'*

De onderneming moet meedelen of er al dan niet een herroepingsrecht is. Deze informatie maakt deel uit van de inhoud van de precontractuele informatieverplichtingen.⁴³

Gedurende de herroepingstermijn mag pas met de uitvoering van de overeenkomst worden aangevangen na de toestemming van de consument.⁴⁴ Als de consument het herroepingsrecht uitoefent, is hij enkel gehouden tot de onverwijld betaalde betaling van de door de aanbieder effectief verleende dienst.

Het te betalen bedrag mag:

- niet hoger zijn dan een bedrag evenredig aan de verhouding tussen de reeds geleverde dienst en het geheel van de prestaties waarin de overeenkomst op afstand voorziet;
- in geen geval zo hoog zijn dat het als een boete kan worden opgevat⁴⁵.

De aanbieder kan deze betaling slechts eisen indien hij kan aantonen dat de consument naar behoren geïnformeerd was over het te betalen bedrag. Hij mag deze betaling in geen geval eisen wanneer hij, zonder dat de consument daarom vooraf heeft verzocht, vóór het verstrijken van de herroepingstermijn, met de uitvoering van de overeenkomst begonnen is⁴⁶.

Uitzonderingssituaties

Het herroepingsrecht is niet van toepassing op:⁴⁷

- financiële diensten waarvan de prijs afhankelijk is van schommelingen op de financiële markt waarop de aanbieder geen vat heeft, en die zich tijdens de herroepingstermijn kunnen voordoen. Dit geldt onder meer voor diensten in verband met wisselverrichtingen, geldmarktinstrumenten, effecten, rechten van deelneming in instellingen voor collectieve belegging, financiële termijncontracten ("futures"), met inbegrip van gelijkwaardige instrumenten die aanleiding geven tot afwikkeling in contanten, rentetermijncontracten ("FRA's"), rente- of valutaswaps en swaps betreffende aan aandelen of aan een aandelenindex gekoppelde cashflows ("equity swaps") en opties ter verkrijging of vervreemding van de hier bedoelde instrumenten, met inbegrip van gelijkwaardige instrumenten die aanleiding geven tot afwikkeling in contanten, inzonderheid valuta- en renteopties;
- overeenkomsten die op uitdrukkelijk verzoek van de consument door beide partijen volledig zijn uitgevoerd voordat de consument van zijn herroepingsrecht gebruik maakt (...).⁴⁸

⁴³ Art. VI.55, § 1, 3° a) WER.

⁴⁴ Art. VI.59, § 1, lid 1 WER.

⁴⁵ Art. VI.59, § 1, lid 2 WER.

⁴⁶ Art. VI. 59, § 2 WER.

⁴⁷ Art. VI.58, § 2 WER.

⁴⁸ De derde uitzondering gaat over hypothecaire kredietovereenkomsten die niet onder de toepassing van deze communicatie vallen.

Voor verzekeringen gelden specifieke regels

Voor verzekeringen geldt een bijzondere regeling in de Wet Verzekeringen.⁴⁹ Elke verzekering op afstand wordt gesloten wanneer de verzekeraar de aanvaarding van de verzekeringnemer ontvangt. Bij levensverzekeringen bedraagt de termijn om de levensverzekering op te zeggen ook 30 kalenderdagen.⁵⁰

De termijn waarbinnen het opzeggingsrecht voor een verzekering kan worden uitgeoefend, gaat in vanaf:

- de dag van het sluiten van de verzekeringsovereenkomst, behalve met betrekking tot de levensverzekeringsovereenkomsten waarvoor de termijn ingaat op het tijdstip waarop de verzekeraar aan de verzekeringnemer mededeelt dat de overeenkomst is gesloten;
- de dag waarop de verzekeringnemer de contractvoorwaarden en alle bijkomende informatie ontvangt, indien deze dag valt na die bedoeld in het eerste streepje.

De opzegging die uitgaat van de verzekeringnemer treedt in werking op het ogenblik van de kennisgeving, deze die uitgaat van de verzekeraar acht dagen na de kennisgeving ervan.

Het opzeggingsrecht is niet van toepassing op:

- reis- en bagageverzekeringsspolissen of gelijkaardige kortetermijnverzekeringsspolissen met een looptijd van minder dan één maand;
- levensverzekeringsovereenkomsten die gebonden zijn aan een beleggingsfonds.

De uitzondering waarbij er geen herroepingsrecht meer is bij overeenkomsten die op uitdrukkelijk verzoek van de consument door beide partijen volledig zijn uitgevoerd voordat de consument van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, is in principe van toepassing op verzekeringsovereenkomsten. Het zal voor verzekeraars in vele gevallen moeilijk zijn om zich te beroepen op deze uitzondering. Dat een consument tijdens de herroepingstermijn bij een verzekeraar een verzoek tot schadeloosstelling indient in verband met een door de verzekeringsovereenkomst gedekt schadegeval, is bijvoorbeeld in beginsel *in se* niet voldoende om te stellen dat de consument geen gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht.

⁴⁹ Zie hiervoor art. 57, § 5 Wet Verzekeringen.

⁵⁰ Dit is een uitzondering op de regel dat de herroepingstermijn 14 dagen bedraagt. De Memorie van Toelichting (Memorie van toelichting bij de wet van 24 augustus 2005, *Parl. St.* 2004-2005, doc 51, 1776/001, 43) stelt dat om een volledig beeld te hebben van het rechtsstelsel van de op afstand gesloten overeenkomsten, de wet op de landverzekeringsovereenkomst (nu artikel 57, § 5 Wet Verzekeringen) samen gelezen moet worden met de WHPC (nu art. VI.58 WER). Aangezien de verzekeringswetgeving wordt beschouwd als een *lex specialis*, gaat art. 57, § 5 Wet Verzekeringen voor op art. VI.58 WER.

Deze herroepingstermijn van 30 dagen voor levensverzekeringen vloeit ook voort uit de Richtlijn financiële diensten op afstand. Artikel 6, lid 1 van die richtlijn bepaalt: *“De lidstaten zorgen ervoor dat de consument beschikt over een termijn van 14 kalenderdagen om de overeenkomst zonder boete en zonder opgave van redenen te herroepen. Voor overeenkomsten op afstand betreffende levensverzekeringen die onder Richtlijn 90/619/EEG vallen en verrichtingen met betrekking tot individuele pensioenen bedraagt de termijn 30 kalenderdagen.”*

Bij overeenkomsten op afstand geldt een specifieke bewijslast

Voor de informatieverplichtingen voor overeenkomsten op afstand met betrekking tot financiële diensten uit het WER moet de financiële onderneming het bewijs leveren dat ze heeft voldaan aan de verplichtingen inzake de informatie aan de consument, de naleving van de termijnen, de toestemming van de consument bij het sluiten van de overeenkomst en eventueel met de uitvoering ervan gedurende de herroepingstermijn.^{51, 52}

Bij overeenkomsten op afstand geldt een specifiek opzeggingsrecht

De consument heeft een wettelijk opzeggingsrecht, bv. indien hij niet correct geïnformeerd is over de financiële dienst of over het (niet voorhanden zijn van) herroepingsrecht, indien de betrokken onderneming de minimale informatie niet verstrekte bij telefonische contactname, of indien er geen schriftelijke bevestiging, of bevestiging per duurzame drager is gebeurd van deze minimaal te verstrekken informatie en van de contractvoorwaarden.⁵³

Het bewaren van gegevens vergt bijzondere aandacht

Financiële ondernemingen moeten bijzondere aandacht besteden aan het bewaren van gegevens bij een overeenkomst op afstand met betrekking tot financiële diensten, bijvoorbeeld om het bewijs te kunnen leveren dat bepaalde informatiedocumenten effectief verstrekt zijn.

Telefoongesprekken opnemen

ESMA heeft toelichtingen⁵⁴ gepubliceerd bij het opnemen van telefoongesprekken in het kader van de COVID-19-crisis. De FSMA heeft daaraan aandacht besteed in volgend persbericht: <https://www.fsma.be/nl/news/covid-19-toelichtingen-bij-de-toepassing-van-de-mifid-ii-bepalingen-over-het-opnemen-van>.

Gebruik van de juiste wijze van handtekenen⁵⁵

In het kader van het bewijsrecht is soms een geschrift vereist. Enkel een gekwalificeerde elektronische handtekening is in principe gelijkgesteld met een handgeschreven handtekening.⁵⁶ De FSMA heeft begrip voor het feit dat financiële ondernemingen en klanten zich bij aanvang van de COVID-19-crisis moeten organiseren op deze wijze van handtekenen. In het kader van een gerechtelijke procedure is

⁵¹ Art. VI.62 WER.

⁵² Zie ook art. VI.63 WER: *“De bedingen en voorwaarden, of de combinaties van bedingen en voorwaarden die ertoe strekken de bewijslast voor de naleving van alle of een deel van verplichtingen van de aanbieder uit (afdeling 2 van titel 3 van boek VI WER) op de consument te leggen, zijn verboden en nietig. Elk beding waarbij de consument verzaakt aan het voordeel van de rechten die hem door deze afdeling worden toegekend, wordt voor niet geschreven gehouden. Elk beding dat de wet van een staat die geen lid is van de Europese Unie op de overeenkomst toepasselijk verklaart, is verboden en nietig voor wat de in (afdeling 2) geregelde aangelegenheden betreft, wanneer bij gebreke van dit beding de wet van een lidstaat van de Europese Unie van toepassing zou zijn en die wet de consumenten in de genoemde aangelegenheden een hogere bescherming zou bieden.”*

⁵³ Art. VI.60, § 2 WER.

⁵⁴ ESMA35-43-2348, 20 maart 2020.

⁵⁵ De FSMA wenst hier opnieuw te benadrukken dat de antiwitwasreglementering niet behandeld wordt in deze communicatie.

⁵⁶ Bijvoorbeeld de elektronische handtekening op basis van een Belgisch eID.

het echter aan de hoven en rechtbanken om te oordelen over de bewijswaarde van andere vormen van handtekening, zoals een gescande handtekening of een handtekening met een pincode.

Klachten moeten steeds zorgvuldig worden behandeld

In deze periode zou ook het aantal klachten kunnen toenemen als gevolg van de onzekerheden die voortvloeien uit de COVID-19-crisis. De kwaliteit en de snelheid van de klachtenbehandeling vormen een uitdaging voor de ondernemingen en zullen voor de FSMA een belangrijk aandachtspunt zijn tijdens haar volgende controles.
