

“Naar een begrijpelijke offerte voor autoverzekeringen”
Speaking points Hans Hoogervorst bij in ontvangstname rapport
International Plain Language Conference 12 oktober 2007

(Inleiding)

- Dames en heren, allereerst spreek ik natuurlijk graag mijn dank uit voor het rapport over de begrijpelijkheid van de polisvoorwaarden van autoverzekeringen.
- Het is een goed gebruik een gegeven paard niet in de bek te kijken, maar het is – gek genoeg – ook een goed gebruik om al meteen iets te zeggen over een net overhandigd rapport. Laat ik die traditie maar voortzetten, met een lichte kennisvoorsprong op u, want ik mocht het rapport al inzien.
- Mijn woorden over begrijpelijkheid spreek ik uit vanuit mijn rol als voorzitter van het bestuur van de Autoriteit Financiële Markten. En uiteraard zal ik proberen het *begrijpelijk* te houden.
- Ook bij ons is “begripelijkheid” een belangrijk thema. Om verschillende redenen.

(AFM streeft naar begrijpelijkheid in de markt)

- Ten eerste, de AFM heeft de taak om open en eerlijke financiële markten te bevorderen, waarop burgers en bedrijven kunnen vertrouwen. Daar hoort aandacht voor de begrijpelijkheid van financiële informatie bij. Consumenten, maar ook andere afnemers, moeten kunnen begrijpen wat een financiële onderneming zegt of schrijft. Wat zijn de voorwaarden? Wat is de aanbieding? Wat staat in de kleine lettertjes?
- Niet voor niets zegt de Wet op het financieel toezicht dat aanbieders informatie moeten verstrekken die voor iedereen begrijpelijk is. Dat dat geen geringe opgave is, blijkt ook uit het onderzoeksrapport.

- Wat ik goed vind aan het rapport is dat het concrete handvatten geeft om te verbeteren. Zo is het stukken simpeler als er staat *Schade aan uw auto kost geld. U hoeft de schade niet altijd zelf te betalen. In veel gevallen betalen wij de schade. Helemaal of gedeelte.* Nu staat er nog *Verzekeraar belast zich met de regeling en de vaststelling van de schade. Hij heeft het recht benadeelden of op andere wijze rechthebbende personen en/of instanties techtstreeks schadeloos te stellen en schikkingen met hen te treffen. De ter zake genomen beslissingen van de verzekeraar zijn bindend voor de verzekerde.* Dat 60% van de verzekerden hier moeite mee heeft, is natuurlijk niet zo gek. Toch is het zo simpel niet korte zinnen te maken, niet te veel tekst te gebruiken en meer informele taal. Want het moet juridisch waterdicht zijn en daar zit ‘m natuurlijk nou net de kneep. Het is juist de kunst om én juridisch juist én taalkundig begrijpelijk te schrijven.
- Ook uit de ervaringen van de AFM blijkt dat begrijpelijk schrijven niet eenvoudig is. Juist wij zien, als toezichthouder, dat niet alle informatie van financiële instellingen begrijpelijk is. Consumenten mogen van financiële instellingen verwachten dat producten en adviezen begrijpelijk zijn. Dat is simpelweg de eis die de wet stelt.
- De wet bevat een open norm. Namelijk de norm dat informatie begrijpelijk moet zijn. Om de markt te helpen daar handen en voeten aan te geven heeft de AFM de leidraad begrijpelijkheid gepubliceerd. Hoe kunnen bedrijven de open norm invullen? In de leidraad staan tips en valkuilen. Ook verwijzen we naar een aantal bestaande initiatieven, waarvan bedrijven gebruik kunnen maken.
- De Leidraad ligt nu “ter consultatie” voor, zoals dat heet, of beter gezegd: iedereen mag zeggen wat hij of zij ervan vindt. Wij zullen daar ons voordeel mee doen. En dan een definitieve leidraad publiceren.

(AFM wil ook zelf begrijpelijk zijn)

- Er is nóg een reden waarom begrijpelijkheid belangrijk is voor de AFM. Als toezichthouder moeten we niet alleen kijken naar de splinter in het oog van een ander, want misschien hebben we wel een balk in ons eigen oog. Ook wij mogen niet vergeten zelf begrijpelijk te zijn.
- Ik bedoel natuurlijk dat ik vind dat wij daarin zelf echt beter kunnen worden. Er was al kritiek op onze “leidraad begrijpelijkheid”. Moet de AFM dit nou wel doen, is dan een vraag. Maar ook: is de leidraad zelf wel begrijpelijk genoeg?
- Begripelijkheid is dus ook een “issue”, een punt, voor de AFM zelf. We hebben daaraan al hard gewerkt. Zo is een aantal medewerkers naar de cursus 'Eenvoudig communiceren' geweest. We corrigeren elkaar bij te moeilijk taalgebruik. We hebben de standaardbrieven voor consumenten herschreven naar B1 taalniveau. Ook is de Financiële Bijsluiter in 2006 vernieuwd en vereenvoudigd. De consumentenwebsite hebben we herschreven naar taalniveau B1. Hiervoor zijn we vorig jaar zelfs geëerd met een tweede prijs in ABC-trofee van de Vereniging Belangenbehartiging Alfabetisering.
- Zo'n prijs is natuurlijk levensgevaarlijk, want voor je het weet denk je dat je op je lauweren kunt rusten. Dat doen we niet. We beseffen dat ook wijzelf hierin nog verder kunnen verbeteren. The proof of the pudding is in the eating! Als het goed is, gaat u merken dat we beter worden, bijvoorbeeld aan ons taalgebruik op de websites. Ook de folders voor consumenten worden op dit moment herschreven naar dit taalniveau.

(Afsluiting)

- Dames en heren, ik sluit af. Ik spreek nogmaals mijn dank uit voor het rapport en voor de gelegenheid om daarover iets te zeggen. Als AFM zullen we er ons voordeel mee doen, in onze ambitie om de begrijpelijkheid te versterken, in de markt maar ook bij onszelf.
- Ik begrijp dat u vandaag nog een vol programma hebt. Ik wens u dan ook vooral een *begrijpelijke* conferentie toe.

