

Welke zorgplicht rust er op de onafhankelijke assurantietussenpersoon jegens de (aspirant-) verzekeringnemer? In dit artikel zal ik deze vraag plaatsen in het licht van gebruikelijke clausules in brandverzekeringen van bedrijven. Typerend voor die clausules zijn de specifieke verplichtingen die aan de verzekeringnemer worden opgelegd. Hoever reikt de zorgplicht van de redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon bij het begrip en de naleving van die clausules?

**De zorgplicht van de
bij de clausu**

Gebbruikelijke clausules

De brandverzekering kent gebruikelijke clausules waarin de dekking van de verzekerde nader wordt omschreven. In die clausules worden eisen gesteld aan bijvoorbeeld een alarmsysteem of de elektrische installatie. Een paar clausules zal ik kort beschrijven.

In de clausule "buitenopslag" wordt bepaald dat de opslag van brandbare zaken zoals hout, pallets, kunstfolie e.d. tenminste 10 meter buiten de gevel en/of afdak moet plaatsvinden.

In de clausule "brandgevaarlijke werkzaamheden" worden strikte voorwaarden gesteld aan het verrichten van werkzaamheden met open vuur (zoals lassen, snijden, vlamsolderen, verf afbranden, dakdekken e.d.). De werkzaamheden dienen onder toezicht van verantwoordelijk personeel plaats te vinden op veilige afstand van brandbare stoffen en in aanwezigheid van een brandslag of brandblusser.

Een ander voorbeeld is de clausule waarin horecaondernemingen worden verplicht om uitsluitend gebruik te maken van metalen afvalcontainers voorzien van goed sluitende metalen deksels.

De clausule "elektrische installatie" bepaalt aan welke voorwaarden de elektrische installatie moet voldoen (NEN 1010 en/of NEN 3140 en/of NEN 50110 en/of de aansluitingsvoorwaarden van het stroomleverend bedrijf) en dat eenmaal per drie of vijf jaar en bij iedere wijziging van de installatie een controle dient plaats te vinden door een erkend elektrotechnisch bureau.

In deze clausules worden eisen gesteld aan de inrichting, etc. van het bedrijf. De verzekeringnemer dient zich hieraan te houden en dient er op toe te zien dat in zijn bedrijf aan deze eisen wordt voldaan. Afhankelijk van de redactie van de clausule is er geen dekking dan wel vervalt de dekking als de verzekeringnemer niet aan de verplichtingen op grond van een bepaalde clausule heeft voldaan².

In hoeverre behoort een assurantietussenpersoon zich ervan te vergewissen dat een verzekeringnemer de inhoud van de clausules kent en begrijpt? En heeft een assurantietussenpersoon verder nog een taak in het kader van de naleving van de clausules?

Zorgplicht assurantietussenpersoon

Wat de zorg van een goed opdrachtnemer inhoudt bij het uitvoeren van het beroep van assurantietussenpersoon zal afhangen van de aard en inhoud van de opdracht, de daarbij betrokken belangen en alle overige omstandigheden van het concrete geval.

Voor de vaststelling van de reikwijdte van de zorgplicht en ter voorkoming van discussie is het belangrijk dat op voorhand zo duidelijk mogelijk wordt overeengekomen welke opdracht de (aspirant-)verzekeringnemer aan de assurantietussenpersoon geeft en welke diensten de assurantietussenpersoon daarbij verricht. Deze afspraken bepalen de taken die de assurantietussenpersoon heeft en wat de (aspirant-)verzekeringnemer van de assurantietussenpersoon mag verwachten.

Doorgaans bestaat de taak van de assurantietussenpersoon niet alleen uit bemiddelen bij het totstandkomen van de verzekering, maar ook uit het adviseren voor, bij en na het sluiten van de verzekeringsovereenkomst.

Jurisprudentie

Het is de taak van de assurantietussenpersoon te waken voor de belangen van de verzekeringnemers³. De assurantietussenpersoon dient erop toe te zien dat de verzekeringnemer aan zijn mededelingsplicht ter zake van risicoverzwarende omstandigheden, bijvoorbeeld bij een bestemmingswijziging van een pand, voldoet. Daarbij gaat het om feiten en omstandigheden die aan de assurantietussenpersoon bekend zijn of die hem redelijkerwijs bekend behoren te zijn. Indien de assurantietussenpersoon niet over voldoende gegevens beschikt of er niet vanuit mag gaan dat de gegevens waarover hij beschikt nog volledig en juist zijn, heeft hij de plicht daar bij zijn cliënt naar te informeren⁴. Uit de rechtspraak volgt dat het tot de taak van de assurantietussenpersoon behoort op grond van de hem bekend zijnde feiten en omstandigheden (dan wel feiten of omstandigheden die hem bekend behoren te zijn) te voorkomen dat een verzekeraar een beroep kan doen op verzwijging en de schade van een verzekeringnemer niet gedekt is.

Belangrijk in het kader van dit artikel is het arrest van de Hoge Raad van 1 oktober 2004⁵. In die zaak werd een lopende verzekering door de assurantietussenpersoon overgesloten. De Hoge Raad oordeelt dat van een assurantietussenpersoon niet kan worden verwacht dat hij de (aspirant-)verzekeringnemer er op wijst dat de nieuwe polis schade ten gevolge van brand en ontploffing van motorrijtuigen als gevolg van eigen gebrek niet dekt, als de oude polis in het geheel geen schade als gevolg van eigen gebrek dekt en de verzekeringnemer in het geheel niet heeft aangegeven dat de uitbreiding van de dekking op dat punt voor hem van bijzonder belang was. Dit arrest geeft een duidelijke begrenzing aan de taak van de assurantietussenpersoon. De assurantietussenpersoon hoeft dus in ieder geval geen uitputtend overzicht te verschaffen van wat wel en niet gedekt is onder de te sluiten verzekering. Dat de dekking van schade ten gevolge van brand en ontploffing van motorrijtuigen als gevolg van eigen gebrek in het bijzonder van belang was, is wijsheid achteraf.

Wet op het financieel toezicht

In het kader van de Wet op het financieel toezicht (Wft) gelden bestuursrechtelijke normen waar de assurantietussenpersoon aan dient te voldoen. Voorafgaand aan het adviseren of de totstandkoming van een verzekering verstrekt de assurantietussenpersoon aan de aspirant-verzekeringnemer de informatie voor zover dit redelijkerwijs relevant is voor een adequate beoordeling⁶. Gedurende de looptijd van de verzekering dient de assurantietussenpersoon de verzekeringnemer tijdig te informeren over wezenlijke wijzigingen in die informatie⁷. De informatie die de assurantietussenpersoon verstrekt dient feitelijk juist, begrijpelijk en niet misleidend te zijn⁸. Op grond van art. 4:99 Wft zal de verzekeraar op

assurantietussenpersoon es in brandverzekeringen

haar beurt ervoor moeten zorgen dat de assurantietussenpersoon die informatie ook daadwerkelijk kan verstrekken⁹. De Wft geeft geen allesomvattende invulling aan de zorgplicht van de assurantietussenpersoon, maar de bepalingen kunnen wel een rol spelen bij de invulling van de civielrechtelijke norm van de redelijk bekwame en redelijk handelende assurantietussenpersoon.

Informatieplicht

Professor Wansink is van mening dat men er vanuit dient te gaan dat de productinformatie op meer ziet dan alleen de "kale" polisvoorwaarden en dat de verzekeraar de belangrijkste kenmerken van de dekking, daaronder begrepen de beperkingen en uitsluitingen, in een afzonderlijk stuk nader dient toe te lichten¹⁰. Hij verwijst daarbij naar het arrest van 9 september 1994¹¹, waarin de Hoge Raad, in zijn algemeenheid, de stelling afwijst dat de verzekeraar bij het toepasbaar verklaren van een voor de verzekerde bezwarende garantieclausule op niet voor misverstand vatbare wijze aan de verzekerde of diens tussenpersoon de door de verzekeraar aan die clausule toegekende betekenis duidelijk behoort te maken. De Raad voegt daar echter aan toe dat de omstandigheden van het geval wel een dergelijke informatieplicht kunnen rechtvaardigen. Wat die omstandigheden zijn, wordt niet nader toegelicht.

In het algemeen wordt aangenomen dat de verzekeraar de clausules zo dient op te stellen dat duidelijk en ondubbelzinnig tot uitdrukking wordt gebracht wat hij daarmee beoogt. Als wordt geoordeeld dat een clausule voor meer dan één uitleg vatbaar is, ligt het voor de hand dat wordt gekozen voor de uitleg die het minst bezwarend is voor de niet professionele verzekerde. Het hangt vervolgens van alle omstandigheden van het geval af of deze "contra proferentem"-uitleg gerechtvaardigd is. Tot die relevante omstandigheden behoren onder meer de aard van de verzekering en het risico, en de eventuele begeleiding van de verzekerde door een deskundige tussenpersoon bij het totstandkomen van de verzekering¹². Precies in die omstandigheid ligt mijns inziens de taak van de assurantietussenpersoon in het kader van de informatieverstrekking aan de (aspirant-)verzekeringnemer over de inhoud van de clausules. In eerste instantie rust de informatieplichting op de verzekeraar. De assurantietussenpersoon kan alleen de informatie verschaffen die hij van de verzekeraar krijgt. Zelf een nadere toelichting geven is niet verstandig, nu die toelichting kan afwijken van de bedoeling van de verzekeraar.

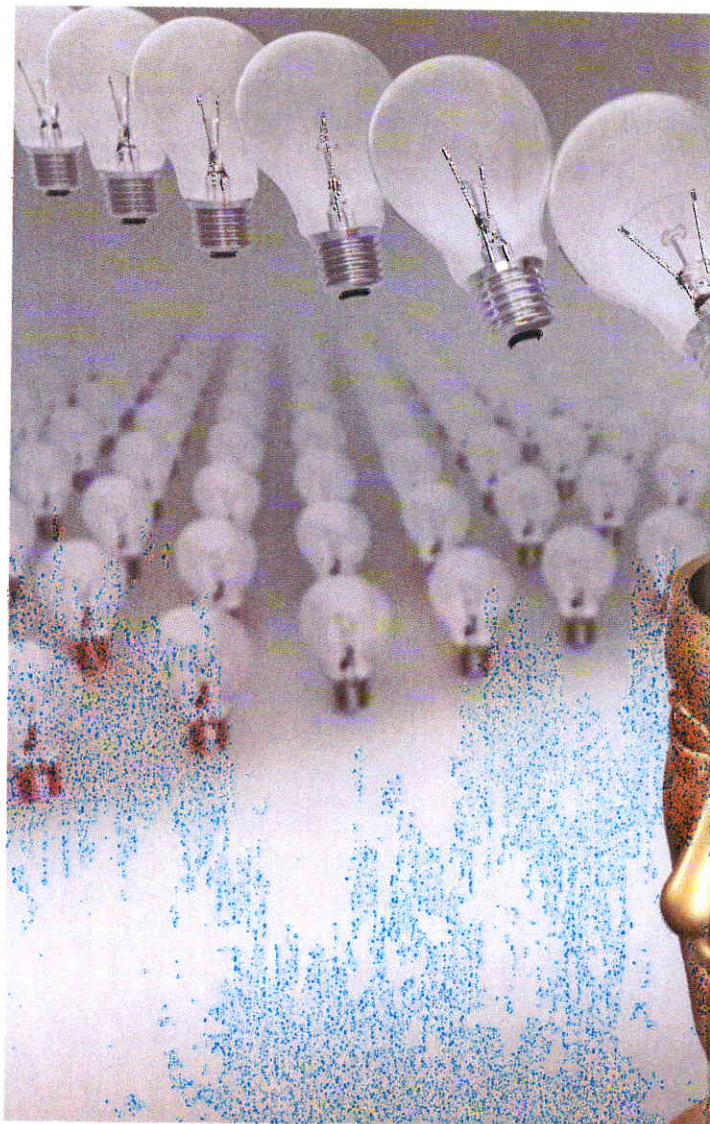
Wel zal de wetenschap van de assurantietussenpersoon in beginsel aan de (aspirant-)verzekeringnemer kunnen worden toegerekend. De wetenschap die de assurantietussenpersoon over een clausule heeft, zal echter pas tot aansprakelijkheid kunnen leiden als het voor de assurantietussenpersoon uit feiten of omstandigheden bekend is dat een clausule door de (aspirant-)verzekeringnemer niet (volledig) juist wordt begrepen.

Daarnaast kan het feit dat de assurantietussenpersoon ermee bekend is dat een clausule voor deze (aspirant-)verzekeringnemer in het bijzonder van belang of nadelig is, meebrengen dat de assurantietussenpersoon de (aspirant-)verzekeringnemer hierop dient te wijzen. Tenslotte is er een taak voor de assurantietussenpersoon als informatie ontbreekt die redelijkerwijs relevant is voor een adequate beoordeling van de verzekering om deze bij de verzekeraar op te vragen. Indien de assurantietussenpersoon hierin tekort schiet zal dit echter niet snel tot een afwijzing van de dekking kunnen leiden, nu de verzekerde zich tegenover de verzekeraar op het ontbreken van die informatie zal kunnen beroepen¹³.

Gelet op voornoemde jurisprudentie kan in ieder geval niet worden verwacht dat de assurantietussenpersoon een uitputtend overzicht verschaft van de verplichtingen van de verzekeringnemer. Er dient in ieder geval een aanleiding te zijn om tot informatieverschaffing over te gaan.

Naleving

De taak van de assurantietussenpersoon bij de naleving van de clausules is vanuit haar aard zeer beperkt. In geen geval kan van een assurantietussenpersoon worden verwacht dat hij er op toeziet dat de tot zijn portefeuille behorende verzekeringnemers zich aan hun verplichtingen op grond van de polisbepalingen houden. Of, en zo ja wat, kan worden verwacht zal bij gebreke van duidelijke afspraken hierover, in eerste instantie afhangen van de aard van de relatie tussen de verzekeringnemer en de assurantietussenpersoon. Verzorgt de assurantietussenpersoon al gedurende lange tijd alle verzekeringen van de verzekeringnemer? Is er regelmatig persoonlijk contact over de verzekeringen? Met de komst van internet waardoor premies eenvoudig vergeleken kunnen worden en - met name de eenvoudiger - verzekeringen rechtstreeks kunnen worden afgesloten, worden de contacten tussen verzekeringnemers en assurantietussenpersoon minder en vluchtiger. Verzekerden gaan meer "shoppen" bij verschillende aanbieders en sluiten via verschillende wegen verzekeringen af. Dit is van invloed op de kennis die een assurantietussenpersoon heeft van zijn



verzekeringnemers en op hetgeen van een assurantietussenpersoon kan worden verwacht. Ook de noodzakelijke prijsconcurrentie vanwege de maatschappelijk gewenste beloningstransparantie en de algemeen beschikbare premie-informatie, zal een assurantietussenpersoon vermoedelijk dwingen minder tijd aan een verzekeringnemer te besteden¹⁴. Tevens kan dat de zichtbare verlaging van de beloning van de assurantietussenpersoon de verwachting die een (aspirant-)verzekeringnemer in redelijkheid kan hebben, beïnvloeden.

Op basis van de huidige rechtspraak lijkt als uitgangspunt te kunnen worden genomen dat de assurantietussenpersoon alleen bij kennis van feiten of omstandigheden waaruit niet naleving blijkt, tot actie gehouden is. Als een assurantietussenpersoon in het kader van de uitoefening van zijn werkzaamheden een horecaonderneming bezoekt en hij ziet dat de verzekeringnemer die een brandverzekering via hem heeft afgesloten plastic afvalcontainers gebruikt, dan dient hij de verzekeringnemer er in beginsel op te wijzen dat hij in geval van brand een groot risico loopt dat de schade niet is gedekt. Ter voorkoming van onnodige discussies over aansprakelijkheid dienen dergelijke mededelingen ook schriftelijk te worden gedaan. Liefst per fax of e-mail met ontvangstbevestiging. Dit laat overigens de eigen verantwoordelijkheid van de verzekeringnemer om zijn verplichtingen op grond van de brandverzekering te kennen onverlet.

Conclusie

Voorop dient te worden gesteld dat van de verzekeringnemer mag worden verwacht dat hij zelf de polis inclusief de clausules leest, nog afgezien van eventuele verplichtingen van de assurantietussenpersoon. In de polis dient hij te kunnen lezen wat wel en wat niet gedekt is en aan welke verplichtingen hij moet voldoen. Voor zover voor de verzekeringnemer onduidelijkheid zou bestaan over zijn verplichtingen op grond van de clausules, is het de verantwoordelijkheid van de verzekeringnemer om dit kenbaar te maken aan zijn assurantietussenpersoon. De assurantietussenpersoon doet er vervolgens verstandig aan om de vragen van de verzekeringnemer door te leiden aan de verzekeraar om te voorkomen dat de interpretatie die door de verzekeraar wordt gegeven afwijkt van de uitleg die door hem zal worden gegeven. De informatieplicht rust in eerste instantie op de verzekeraar. Alleen als de assurantietussenpersoon kennis heeft of behoort te hebben van feiten of omstandigheden die de dekking van de schade voor de verzekeringnemer in gevaar brengt,

- 1) omdat de clausule afwijkt van de dekking waarvan de assurantietussenpersoon weet dat die voor de verzekeringnemer in het bijzonder van belang/ nadelig is, of
- 2) omdat de verzekeringnemer niet bekend is met zijn verplichtingen op grond van de clausule, of
- 3) omdat de verzekerde zijn verplichtingen op grond van de clausule niet nakomt,

is de assurantietussenpersoon gehouden de verzekeringnemer te informeren en zondig nader onderzoek te verrichten en/of actie te ondernemen richting de verzekeraar.

Mr P.S.T. Awater

De auteur is werkzaam bij Van Diepen Van der Kroef Advocaten

Voetnoten

- 1) In het hiernavolgende zal gemakshalve over "verzekeringnemer" worden gesproken en dient zondig (tevens) "verzekerde" te worden gelezen.
- 2) De formulering van de clausule lijkt te bepalen of er sprake is van een primaire dekkingsomschrijving en dus het causale verband tussen de schade en het niet naleven van de verplichting niet relevant is of een vervalbeding, waarbij voornoemd causale verband wel relevant is. Zie ook D.J. van der Kolk en W. Princée, *Vervalbeding vs. Primaire dekkingsomschrijving: een kwestie van redactie?*, Beursbengel april 2007, p. 34-37.
- 3) Hoge Raad 29 januari 1999, NJ 1999, 651.
- 4) Hoge Raad 10 januari 2003, NJ 2003, 375.
- 5) Hoge Raad 1 oktober 2004, LJN-nr: AO9900.
- 6) art. 4:21 jo 4:20 lid 1 Wft
- 7) art. 4:21 jo 4:20 lid 3 Wft
- 8) art. 4:19 lid 2 Wft
- 9) MvT 2005-2006, 29 708, nr. 19, p. 511.
- 10) J.H. Wansink, "Zorgplichten voor de (rechtstreekse) verzekeraar en de bemiddelaar in de Wet financiële dienstverlening", AV&S 2005, 19.
- 11) NJ 1995, 285.
- 12) HR 28 april 1989, NJ 1990, 583.
- 13) Dit laat onverlet dat de tussenpersoon in zijn zorgplicht kan zijn tekortgeschoten. Zie ook HR 22 november 1996, NJ 1997, 718.
- 14) Dit kan anders zijn als hiervoor een extra vergoeding in rekening kan worden gebracht bij de verzekeringnemer.