

ZORGPLICHT BIJ SCHADEVERZEKERINGEN: MEER DAN EEN SLUITMOMENT

De zorgplicht van een assurantietussenpersoon houdt niet op bij het afsluiten van een verzekering. Integendeel: het is een voortdurende verplichting die diepgeworteld is in zowel het Burgerlijk Wetboek (BW) als de Wet op het financieel toezicht (Wft). In dit artikel lichten we toe wat deze zorgplicht inhoudt, hoe de rechtspraak hieraan invulling geeft en hoe tussenpersonen deze in de praktijk kunnen naleven.



Richard Meinders, managing partner bij SVC Groep te Amersfoort

De grondslag voor de zorgplicht ligt in artikel 7:401 BW: een opdrachtnemer moet de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen. Voor assurantietussenpersonen betekent dit dat zij moeten handelen als een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot. Daarbij staat het belang van de klant centraal. Deze norm is ruim geformuleerd, waardoor de exacte invulling afhankelijk is van de omstandigheden van het geval.

Aanvullend bepaalt de Wft dat financiële dienstverleners transparant moeten zijn over hun rol en dienstverlening (artikel 4:20 Wft) en het belang van de klant moeten behartigen bij het geven van advies (artikel 4:24a Wft). De Insurance Distribution Directive, inmiddels opgenomen in de Wft, versterkt dit met nadruk op het inventariseren van wensen en behoeften van de klant, en het verstrekken van begrijpelijke, eerlijke en niet-misleidende informatie.

De informatieplicht strekt zich ook uit tot wijzigingen in het productaanbod. Bij een wijziging van de dekking of de polisvoorwaarden moet de tussenpersoon de klant daarover tijdig informeren. Het doel is dat de klant op basis van volledige en juiste informatie een weloverwogen keuze kan maken.

Wat zegt de rechtspraak?

Rechtshandelingen als toetsingskader het criterium van de 'redelijk handelend en redelijk bekwaam beroepsgenoot'. In diverse uitspraken blijkt dat de zorgplicht verder strekt dan het bemiddelingsmoment. Zo werd in de zaak over de arbeidsongeschiktheidsverzekering geoordeeld dat een adviseur ook tijdens de looptijd van de verzekering proactief moet handelen bij gewijzigde omstandigheden. Zeker als hij ervan op de hoogte is dat de klant wijzigingen wil doorvoeren.

In een andere zaak (Wagenpark) heeft de tussenpersoon al in het begin van het jaar een opzegging ontvangen van de verzekeraar en heeft dit niet aantoonbaar gecommuniceerd aan de klant. Pas medio december stuurt de tussenpersoon een voorstel van een andere verzekeraar voor verlenging. Veel te laat oordeelt de rechter. De klant heeft nu geen tijd meer gehad om zelf op zoek te gaan naar een alternatief. De tussenpersoon moet het verschil in premie terugbetalen aan de klant.

Een ander voorbeeld is een uitspraak van de rechter waarbij de makelaar zelfstandig een verzekering in co-assurantie had beëindigd, omdat twee risicodragers de dekking hadden opgezegd en de makelaar het risico niet volgetekend kreeg en de tussenpersoon niet reageerde op berichten van de makelaar. Ook de klant was nalatig met het uitvoeren van preventiemaatregelen. De rechter veroordeelde de makelaar én de tussenpersoon voor de schade van de klant als gevolg van de door de makelaar beëindigde dekking.

Ook blijkt uit rechtspraak dat tussenpersonen niet alleen verantwoordelijk zijn voor de verzekeringen waarvoor zij bemiddelen, maar ook voor het gehele proces rondom de totstandkoming. In de casus waarbij een zakelijk opstalverzekering werd overgesloten, oordeelde de rechter dat de tussenpersoon actiever had moeten

signaleren dat de nieuwe verzekering minder dekking bood dan de vorige. Omdat dit niet is gebeurd, werd de tussenpersoon (deels) aansprakelijk gehouden voor de ontstane schade.

Tenslotte zien we in de rechtspraak ook dat kernbedingen zwaar wegen, zoals specifieke uitsluitingen en/of vereiste preventiemaatregelen. Het is de taak van de tussenpersoon om de klant te wijzen op deze kernbedingen. Dit moet niet alleen mondeling, maar ook schriftelijk, zodat de klant weet welk risico hij loopt als niet wordt voldaan aan dit kernbeding. Ook moet de tussenpersoon de opvolging van deze kernbedingen zorgvuldig bewaken.

DE ZORGPLICHT IS GEEN CHECKBOX, MAAR EEN DOORLOPENDE VERANTWOORDELIJKHEID

Zorgplicht in de context van nazorg

De zorgplicht eindigt niet bij de totstandkoming van de verzekering. Ook gedurende de looptijd van de verzekering rust op de tussenpersoon een verplichting tot nazorg. Deze omvat onder meer het periodiek toetsen van de geschiktheid van de verzekering, het wijzen op noodzakelijke aanpassingen en het tijdig reageren op gewijzigde omstandigheden die de dekking kunnen beïnvloeden. De rechtspraak onderstreept dat een passieve houding niet volstaat. Een treffend voorbeeld is een uitspraak waarin een klant in de loop der jaren een waardevolle horlogecollectie had opgebouwd. De tussenpersoon had nagelaten te adviseren over het belang van hertaxatie. Als gevolg daarvan was sprake van onderverzekering bij schade. De rechter stelde dat de tussenpersoon proactief had moeten handelen en de klant tijdig had moeten wijzen op de risico's. Is de zorgplicht dan onbeperkt? Nee, natuurlijk niet. De klant heeft ook een eigen verantwoordelijkheid. Hij moet zijn tussenpersoon tijdig informeren over wijzigingen in de omstandigheden. Ook hoeft de tussenpersoon zijn klanten niet te wijzen op veranderende marktomstandigheden, zoals lagere premies of betere dekkingen.

Tips voor de praktijk

1. Maak duidelijke afspraken over de reikwijdte van de dienstverlening en leg deze schriftelijk vast. Denk hierbij aan de inhoud van de opdracht tot dienstverlening, de rolverdeling en de verantwoordelijkheden.
2. Inventariseer wensen en behoeften grondig. Stel verdiepingsvragen over de persoonlijke en zakelijke situatie van de klant. Vat de uitkomsten samen en verifieer deze bij de klant om misverstanden te voorkomen.

3. Documenteer alle communicatie, inclusief gespreksverslagen, e-mails, verstuurd offertes en verstrekte informatie. Een goed opgebouwd dossier is essentieel, zeker in het geval van een geschil. Houd rekening met de bewijslast: de tussenpersoon moet aantonen dat hij zijn zorgplicht is nagekomen.
4. Monitor periodiek of de afgesloten verzekeringen nog aansluiten bij de situatie van de klant. Veranderingen in de gezinssituatie, bedrijfsvoering of wet- en regelgeving kunnen invloed hebben op de dekking. Agendeer daarom jaarlijks een onderhoudsgesprek of stuur een actualisatieverzoek.
5. Waarschuw voor risico's zoals onderverzekering, dekkingstekorten of beperkende clausules. Leg uit wat de gevolgen kunnen zijn en welke keuzes de klant heeft. Gebruik voorbeelden om de risico's tastbaar te maken.
6. Gebruik begrijpelijke taal en verstrek documentatie op een duurzame drager. Vermijd jargon en geef uitleg waar nodig. De klant moet in staat zijn om op basis van jouw informatie een goed geïnformeerde beslissing te nemen.
7. Maak gebruik van data-analyse. Als tussenpersoon beschik je over veel data van klanten. Maak slim gebruik van data-analyse. Signaleer lacunes in dekkingen, lage verzekerde bedragen en contactmomenten. Gebruik deze inzichten om fysiek of online contact te leggen met jouw klanten.

Conclusie

De zorgplicht bij schadeverzekeringen is geen checkbox, maar een doorlopende verantwoordelijkheid. Door actief en transparant te handelen, bescherm je niet alleen jouw klanten, maar ook jezelf. De rechtspraak laat zien dat nalatigheid zwaar kan wegen, maar biedt tegelijk houvast voor wie zijn zorgplicht serieus neemt. Het voldoen aan de zorgplicht vereist toewijding aan jouw klanten, vakkenis en een goed georganiseerd kantoor. Maar het is ook een kans: klanten die zich gezien en begrepen voelen, blijven loyaal en bevelen je aan bij anderen. Zo levert de zorgplicht niet alleen juridische zekerheid op, maar ook commercieel voordeel. <

