

## DOSSIER ZORGPLICHT

Hof Arnhem-Leeuwarden

28 januari 2020

Nr. ECLI:NL:GHARL:2020:771

**VERANTWOORDELIJKHEID OUDE ADVISEUR VOOR ZORGPLICHT**

Als een klant te kennen geeft dat hij zijn verzekeringsbelangen liever laat behartigen door een nieuwe adviseur, kan dit voor de adviseur die aan de kant wordt gezet zowel een zegen als een vloek zijn. Dat laat uiteraard onverlet dat deze adviseur nog wel de taak heeft om er mede voor te zorgen dat de overstap naar de nieuwe adviseur op een professioneel goede wijze plaatsvindt. Daaronder valt ook dat mededelingen en toezeggingen die door partijen over een weer gedaan worden, door de adviseur worden vastgelegd en dat daaraan tijdig uitvoering wordt gegeven. Het laten ontstaan, dan wel voortbestaan van misverstanden, is onder omstandigheden verwijtbaar gedrag. In deze zaak die in hoger beroep aan het Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden was voorgelegd, speelt de vraag of het de oude adviseur verweten kan worden dat een inkomensverzekering niet (tijdig) werd opgezegd, waardoor diens voormalige klant, de verzekeringnemer, dubbel premie verschuldigd was. De casus was als volgt.

X laat het beheer van zijn verzekeringen uitvoeren door een verzekeringsadviseur. Op enig moment wil X overstappen naar een andere adviseur. De nieuwe adviseur heeft de bestaande verzekeringen van X opgezegd en hij bemiddelde bij het sluiten van nieuwe verzekeringen ten behoeve van X. Één verzekering werd door de nieuwe adviseur niet opgezegd, te weten een zogeheten 'verzuimverzekering'. Door X is medio december 2016 aan de oude adviseur alsnog te kennen gegeven dat hij ook voor deze verzekering een andere partij opdracht had gegeven om een en ander in gang te zetten. Een schriftelijke opzegging werd door de oude adviseur echter niet ontvangen. De verzuimverzekering werd dan ook niet opgezegd, zodat deze ook na 1 januari 2017 is blijven doorlopen. Omdat X inmiddels ook elders een andere verzuimverzekering had gesloten, was er vanaf dat moment dus sprake van samenloop van verzekeringen. X bleef voor de oude verzuimverzekering gewoon premie verschuldigd, waarvoor de oude adviseur hem begin januari 2017 aan X een kwartaalfactuur heeft gestuurd. X weigerde deze factuur en ook de factuur voor het volgende kwartaal te betalen. De oude adviseur was het daar niet mee eens. Hij vond de rechter in eerste aanleg aan zijn zijde en X werd veroordeeld om beide kwartaalfacturen van in totaal 25.000 euro aan de oude adviseur te voldoen. In hoger beroep zet het hof het mes in het midden. Volgens het hof

kan het de oude adviseur niet voor de voeten geworpen worden dat deze heeft nagelaten om in december 2016 de nog lopende verzuimverzekering op te zeggen. Want daarover oordeelt het hof dat de oude adviseur er vanuit mocht gaan dat X werd bijgestaan door zijn nieuwe terzake kundige adviseur. En dat het gebruikelijk is dat deze nieuwe adviseur de tijdige opzegging van de oude verzekeringen regelt. Als de nieuwe adviseur dat in december 2016 kennelijk niet goed heeft uitgevoerd, moet dat voor rekening en risico van X blijven. De dubbel betaalde premie over het eerste kwartaal blijft dus door X verschuldigd betaald aan de oude adviseur. X verwijt de oude adviseur dat de verzuimverzekering ook na het eerste kwartaal gewoon is blijven doorlopen, terwijl het duidelijk was dat X dit niet wilde. X wijst in dat verband op de tussen partijen gevoerde e-mailcorrespondentie van 7 maart 2017. X vraagt daarbij aan de oude adviseur om het niet-verlengen van de verzekering op de juiste wijze door te geven en te laten verwerken. Blijkens de e-mail verkeerde X in de veronderstelling dat er kennelijk iets mis was gegaan omdat er nog premienota's binnen bleven komen, terwijl hij dacht dat de verzuimverzekering al was opgezegd. Volgens het hof was het toen naar die stand van zaken voor de oude adviseur duidelijk dat er tussen

de opzegging van de oude verzekering en de ingangsdatum van de nieuwe verzekering onbedoeld overlap was ontstaan en dat dit door X niet gewild was. Het hof oordeelt dat een redelijk handelend en redelijk bekwaam tussenspersoon waakt 'voor de belangen van de verzekeringnemers bij de tot haar portefeuille behorende verzekeringen', zoals uit de vaste jurisprudentie op dit gebied volgt (HR 10 januari 2003, *NJ* 2003, 375 (Bral/Octant)). Van de oude adviseur had dus verwacht mogen worden dat deze voorkwam dat er misverstanden ontstonden. Bijvoorbeeld door X er duidelijk op te wijzen dat voor opzegging van de verzekering nodig is dat dit schriftelijk gebeurt. En door er ook nadien op te attenderen dat deze schriftelijke opzegging nog niet werd ontvangen van X of van diens nieuwe adviseur. Het hof werpt de oude adviseur dus voor de voeten dat hij op dit punt in maart 2017 geen enkele nadere actie heeft ondernomen. De oude adviseur heeft dus niet gehandeld als een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur. De slotsom is dat de oude adviseur de dubbel betaalde premie over het tweede kwartaal wel aan X moet terugbetalen.

**Mr. C. (Coen) Fledderus**

De auteur is advocaat bij Polis Advocaten te Den Haag.

