



Hof Arnhem-Leeuwarden
22 februari 2022
Nr. ECLI:NL:GHARL:2022:1416

zorgplicht adviseur eindigt waar onwil van klant begint

Tot het takenpakket van de redelijk handelende en redelijk bekwame adviseur behoort het behoeden van de klant voor onderverzekering. Deze kerntaak dient de adviseur met de vereiste zorg uit te voeren. Bijvoorbeeld door actief informatie op te vragen bij de klant, om zodoende te kunnen bezien of en zo ja in welke mate de verzekerde som aangepast zou moeten worden. Het achter de broek zitten van de klant om de informatie boven water te krijgen is echter niet onbegrensd. Oftewel: als de klant nalaat om desgevraagd stukken aan te leveren, dan zouden de financiële gevolgen van een beroep op onderverzekering niet voor rekening van de adviseur moeten komen. Een dergelijke zaak werd in hoger beroep voorgelegd aan het Hof Arnhem-Leeuwarden. De casus was als volgt.

X is eigenaar van een woning. De woning was tegen brand verzekerd. Uit het polisblad uit 2017 blijkt dat de verzekerde som ruim 253.000 euro bedroeg. Op 14 mei 2017 is de woning in vlammen opgegaan. Door de expert is de herbouwwaarde van de woning vastgesteld op ruim 338.000 euro. Vanwege de onderverzekering is door de gevolmachtigde van de verzekeraar een bedrag van ruim 246.000 euro in een bouwdepot gestort. X

heeft daarop zijn adviseur aansprakelijk gesteld voor de door hem geleden schade van ruim 92.000 euro als gevolg van de onderverzekering. X verwijt zijn adviseur dat hij hem hier niet voor heeft behoed. De rechtbank heeft de vordering van X afgewezen. Het hof laat dit vonnis in hoger beroep in stand. Volgens het hof dient een redelijk handelend en redelijk bekwame adviseur zijn klant tijdig te waarschuwen voor de gevolgen die bepaalde feiten kunnen hebben voor de dekking van de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen. Het moet dan gaan om feiten waarvan de adviseur (redelijkerwijs) op de hoogte was. De zorgplicht van de adviseur brengt wel met zich mee dat hij actief bij zijn klant moet informeren om er zodoende voor te zorgen dat zijn dossier compleet en up to date is. Volgens het hof strekt de zorgplicht zich ook uit tot het risico van onderverzekering. De adviseur dient hier actief te handelen en als deskundige op het gebied van verzekeringen te waken tegen het risico van onderverzekering.

X is van mening dat de adviseur op dit punt een steek heeft laten vallen. Volgens X had de adviseur de verzekeringen met hem door moeten nemen en na moeten gaan of het pakket nog up-to-date was. Het hof stelt vast dat het aannemelijk is dat de adviseur in de jaren voorafgaand aan de brand meermaals schriftelijk bij X heeft verzocht om informatie over de verzekerings situatie. Ook is aan X diverse keren een herbouwwaardemeter toegestuurd. Aan het verzoek om deze ingevuld te retourneren is door X steeds niet voldaan. Het hof

gaat ook mee in het verweer van de adviseur dat er bij X in de jaren voor de brand (tevergeefs) op aangedrongen is om een afspraak te maken met een binnendienstmedewerker. Als relevante omstandigheid bij de beoordeling of de adviseur aan haar zorgplicht heeft voldaan, betreft het hof ook dat X verschillende keren een forse premieachterstand heeft laten ontstaan. In een tweetal gevallen is de verzekering daardoor zelfs geroyeerd geweest. Het hof overweegt op grond hiervan dat de adviseur de status van de verzekering geregeld bij X onder de aandacht heeft gebracht. Het was de eigen keuze van X om daar niet op in te gaan. Volgens het hof wist X zelf ook wel dat dit tegen beter weten in was, getuige een Whatsapp-bericht met de tekst:

'Ik weet wel ja dat ik een klojo ben ik regel dat met die verzekering nog niet gedaan.'

Het verwijt aan het adres van de adviseur dat de inventarisatie niet is verricht, treft dus geen doel. Volgens het hof eindigt de zorgplicht van de adviseur waar de onwil of onmacht van X om gevolg te geven aan de instructies van de adviseur begint.

Het hof komt tot de conclusie dat X zijn standpunt – dat de adviseur de zorgplicht zou hebben geschonden met onderverzekering als gevolg – onvoldoende heeft onderbouwd. De grieven van X falen, zodat het vonnis van de rechtbank door het hof wordt bekrachtigd.

Mr. C. (Coen) Fledderus
 De auteur is advocaat bij Polis Advocaten te Den Haag.