

DOSSIER JURISPRUDENTIE ZORGPLICHT

Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden

4 oktober 2022

Nr. ECLI:NL:GHARL:2022:8466

De adviseur moet weten waar zijn zakelijke klanten zich mee bezighouden

De taak van de adviseur is om te waarborgen dat de verzekeringsbelangen van de tot diens portefeuille behorende klanten behoorlijk behartigd worden. Van de adviseur mag dan ten minste verwacht worden dat hij zich de moeite getroost om zich te verdiepen in de ondernemingsactiviteiten van zijn zakelijke klanten. Bij onvoldoende zicht daarop kan het namelijk voorkomen dat de adviseur de plank mislaat door de reikwijdte van de verzekeringen niet in overeenstemming te brengen met de risico's die zijn klant loopt. In deze zaak had de rechter in eerste aanleg geoordeeld dat de adviseur zijn verplichtingen jegens diens klant had verzaakt. In hoger beroep moest het hof beoordelen of het vonnis van de rechter in eerste aanleg in stand kon blijven. De casus was als volgt.

X exploiteert een bedrijf dat zich bezighoudt met onderhoud en installatie van beveiligingsystemen. X heeft in opdracht van een klant (een kledingbedrijf) een alarmsysteem geïnstalleerd in een tijdelijke opslagruimte. Daarin werd kleding opgeslagen. In januari 2016 werd in deze opslagruimte ingebroken en werd de kledingvoorraad gestolen. Hoewel dat wel zo had moeten zijn, had de door X geïnstalleerde alarminstallatie geen melding gemaakt bij de alarmcentrale. Hierdoor voldeed het kledingbedrijf niet aan de voorwaarden van zijn inbraakverzekering. De claim van het kledingbedrijf werd door zijn verzekeraar afgewezen. Het kledingbedrijf heeft daarop X aansprakelijk gesteld voor de financiële gevolgen daarvan. X had op zijn beurt een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering (AVB) gesloten bij Reaal. Deze verzekering was tot stand gekomen door bemiddeling van de adviseur van X. X leidde de aansprakelijkstelling van het kledingbedrijf door naar Reaal. Namens Reaal werd het beroep op dekking onder de AVB afgewezen. Want Reaal was van mening dat er sprake was van zuivere vermogensschade, zodat de verzekeraar een beroep kon doen op de dekkingsuitsluiting in de polisvoorwaarden.

X wendt zich daarop tot zijn adviseur en stelt hem aansprakelijk voor de schade die hij lijdt als gevolg van het ontbreken van dekking op de AVB. In de procedure die daarop volgt vangt de adviseur bij de rechtbank bot. In hoger beroep schetst het hof het toetsingskader dat van toepassing is op de handelwijze van de adviseur. De adviseur dient tegenover X de



zorg te betrachten die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tussenpersoon mag worden verwacht. Deze zorgplicht brengt onder meer mee dat de adviseur voldoende informatie moet inwinnen om adequaat te kunnen adviseren bij het kiezen van een verzekering. Voorkomen moet immers worden dat er een verzekering wordt afgesloten die onvoldoende dekking biedt voor de risico's die het bedrijf van zijn klant loopt. De adviseur zal zich daarbij moeten verdiepen in het bedrijf van zijn klant, zodat hij een passende verzekering kan adviseren. Ook na het sluiten van de verzekering, zal de adviseur, eenmaal bekend met de wijzigingen in het bedrijf van zijn klant, moeten adviseren om zijn verzekeringen eventueel aan te passen. Volgens het hof heeft de adviseur diverse steken laten vallen in de manier waarop hij de belangen van X heeft behartigd. Zo staat vast dat X tijdens de jaarlijkse adviesgesprekken steeds heeft aangegeven dat zijn grootste bedrijfsrisico bestaat uit het niet-functioneren van een door hem bij een van zijn klanten geïnstalleerd alarmsysteem. X heeft daarbij de vraag gesteld of hij daarvoor wel goed verzekerd was. Naar eigen zeggen heeft de adviseur erop gewezen dat de AVB-polis alleen dekking biedt voor personen- en zaakschade. Als X ook dekking wilde voor vermogensschade, dan zou hij een beroepsaansprakelijkheidsverzekering moeten afsluiten. In de gespreksnotitie die van die bespreking is overgelegd staat de aantekening *'Besproken, prima in orde'*, waaruit volgens de adviseur zou volgen dat X een dekking voor vermogensschade niet nodig vond. Het hof gaat daar niet in mee. Want volgens het hof is aan deze aantekening alleen waarde te hechten als duidelijk is wat er precies met X besproken is. Daar komt nog

bij dat de adviseur hoe dan ook heeft nagelaten om in begrijpelijke taal en met concrete voorbeelden duidelijk te maken in welke gevallen X voor vermogensschade aansprakelijk gesteld zou kunnen worden. Dit was des te belangrijker nu X een ondeskundige klant is van wie je niet zo maar kon verwachten dat hij begreep wat het verschil is tussen zaak- en vermogensschade. En wat de gevolgen zouden kunnen zijn bij het ontbreken van dekking voor vermogensschade. Kortom: volgens het hof had de adviseur in deze zaak anders kunnen en anders moeten handelen jegens X. De adviseur verweert zich nog met de stelling dat causaal verband tussen de fout en de schade ontbreekt en dat X eigen schuld heeft aan het ontstaan van deze schade. De adviseur betoogt in dit kader onder meer dat Reaal ten onrechte heeft geweigerd om dekking te verlenen onder de AVB. En dat X zich bij dit dekkingsstandpunt te snel heeft neergelegd. Het hof maakt hier korte metten mee. Want de adviseur laat na om te onderbouwen waarom het dekkingsstandpunt van Reaal onjuist zou zijn. Bovendien was de adviseur op de hoogte van deze afwijzing. En de adviseur heeft indertijd niets gedaan om dit standpunt namens X bij Reaal aan te vechten. Sterker nog: de adviseur heeft het dekkingsstandpunt van Reaal zonder verder commentaar aan X doorgeleid. Bijstand heeft de adviseur (ook) toen niet aan X verleend, hoewel het wel de taak is van een adviseur om zijn klanten ook in deze fase te adviseren. De slotsom is dat het hof het vonnis van de rechtbank in stand laat en de adviseur veroordeelt in de proceskosten jegens X.

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