

## Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening Nr. 2021-0648 d.d. 15 juli 2021

### Weigeren dekking; sprake van redelijk handelend verzekeraar?

De managing director van de voormalig werkgever van de consument heeft Consument per e-mail van 28 maart 2019 aangesproken op zijn houding/functioneren. In die e-mail wordt Consument uitgenodigd voor een gesprek op 5 april 2019. Op 8 juli 2019 heeft Consument een schriftelijke waarschuwing over zijn functioneren ontvangen van de managing director van zijn voormalige werkgever. Op 16 juli 2019 heeft Consument een rechtsbijstandverzekering aangevraagd bij de verzekeraar. In verband hiermee heeft hij een aanvraagformulier ingevuld. Voor zover relevant werd daarin het volgende gevraagd:

*'Hebt u een (dreigend) arbeidsgeschil met uw huidige werkgever? (...) Heeft u verder nog iets mee te delen over de te verzekeren risico's, over uzelf, of één van de personen die u wilt meeverzekeren, dat voor het beoordelen van deze aanvraag van belang kan zijn?'*

Consument heeft beide vragen met 'nee' beantwoord.

Op 11 februari 2020 meldt Consument een arbeidsgeschil met zijn voormalig werkgever aan verzekeraar. Verzekeraar laat daarop weten het verzoek om rechtsbijstand af te wijzen nu Consument zich niet heeft gehouden aan de mededelingsplicht bij het afsluiten van de verzekering. Immers, hij heeft ten onrechte niet vermeld dat hij reeds een waarschuwing over zijn functioneren heeft ontvangen. Consument is het daar niet mee eens en dient een klacht in bij de Geschillencommissie. Consument stelt zich op het standpunt dat hij zijn mededelingsplicht niet heeft geschonden. Volgens Consument betekent kritiek krijgen nog niet dat er een geschil dreigende is. Verzekeraar voert verweer.

De Commissie oordeelt dat Verzekeraar dekking heeft mogen weigeren. De Commissie overweegt daartoe dat op grond van artikel 7:928 BW er op verzekeringnemer een mededelingsplicht rust bij aangaan van de verzekering. Als de verzekeraar aanvoert dat hij met kennis van de juiste stand van zaken ten tijde van het sluiten van de verzekering een uitsluitingsclausule zou hebben bedongen, komt het aan op de vraag of een redelijk handelend verzekeraar dit ook zou hebben gedaan. Als uitgangspunt geldt dus een toetsing aan het acceptatiebeleid van de redelijk handelend verzekeraar.

Met de verzekeraar is de Commissie van

mening dat uit de waarschuwingsbrief duidelijk blijkt dat de voormalig werkgever niet tevreden was over het functioneren van Consument. Het gehele verloop is in de brief ook helder omschreven. Aan de waarschuwingsbrief is bovendien een gesprek en eerdere correspondentie voorafgegaan. Daarbij komt dat het opvallend is dat tussen het ontvangen van de waarschuwingsbrief en het aanvragen van de rechtsbijstandverzekering weinig tijd zit. De Commissie is van oordeel dat ook een redelijk handelend verzekeraar een clause zou hebben bedongen dat onder deze omstandigheden het geschil met de werkgever niet onder de dekking valt. De conclusie is dan ook dat de verzekeraar niet is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst door de door Consument gevorderde kosten niet te vergoeden.

## Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening Nr. 2021-0619 d.d. 6 juli 2021

### Handelt tussenpersoon voldoende voortvarend?

Consument heeft via de tussenpersoon een opstalverzekering en een inboedelverzekering afgesloten. Op 2 november 2019 is er in de woning van Consument ingebroken. Door de inbraak is aan het keukenraam van de consument schade ontstaan. De boekhouder van Consument heeft deze schade op 6 november 2019 gemeld bij de tussenpersoon. In de keuken is vervolgens een noodraam geplaatst. Op 20 november 2019 heeft de tussenpersoon het politierapport ontvangen. Eind januari 2020 heeft de boekhouder van Consument bij de tussenpersoon geïnformeerd naar de stand van zaken. Consument had op dat moment reeds een nieuw kozijn besteld. De tussenpersoon heeft bij de boekhouder van Consument om een offerte van het kozijn gevraagd. Op 6 februari 2020 heeft de boekhouder aan de tussenpersoon laten weten dat het schadebedrag waarschijnlijk hoger is dan 2.000 euro. De tussenpersoon heeft vervolgens een expert ingeschakeld. De expert heeft vastgesteld dat het kozijn kon worden gerepareerd en heeft het schadebedrag vastgesteld op 950 euro. Consument had op dat moment al getekend en betaald voor het nieuwe kozijn en kon deze bestelling niet meer terugdraaien. De verzekeraar heeft het bedrag van 950 euro uitgekeerd aan Consument.

Consument heeft een klacht ingediend. Volgens Consument kon tussenpersoon al eerder (reeds in november) een expert inschakelen. Op die wijze had voorkomen kunnen worden dat de kosten voor het nieuwe kozijn

werden gemaakt. Consument vordert 2.350 euro, zijnde de kosten van het nieuwe raam minus het uitgekeerde bedrag door verzekeraar. Ter onderbouwing van de vordering voert Consument aan dat tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden door te traag te handelen ten aanzien van de afhandeling van de inbraakschade, nu tussenpersoon reeds in november 2019 een expert had kunnen laten komen. Tussenpersoon voert verweer.

De Commissie oordeelt dat tussenpersoon zijn zorgplicht jegens Consument niet heeft geschonden.

De Commissie overweegt daartoe als volgt. De overeenkomst tussen Consument en de tussenpersoon is een overeenkomst in de zin van artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek. Een assurantietussenpersoon is op grond van artikel 7:401 BW verplicht om tegenover zijn opdrachtgever, de consument, bij zijn werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon verwacht mag worden. Deze algemene zorgplicht is nader ingevuld in de rechtspraak. De zorgplicht geldt niet alleen ten tijde van het sluiten van de verzekeringsovereenkomst, maar vergt ook een actieve en voortdurende bemoeienis door de adviseur met tot zijn portefeuille behorende verzekeringen tijdens de looptijd van de verzekeringsovereenkomst.

De Commissie stelt vast dat tussen partijen is afgesproken dat Consument te zijner tijd een offerte en het proces-verbaal van de politie naar de tussenpersoon zou sturen. Uiteindelijk heeft de tussenpersoon op 20 november 2019 het politierapport ontvangen en is op 10 februari een expert ingeschakeld. Uit het dossier blijkt dat Consument op dat moment al een nieuw kozijn had besteld en betaald. Naar het oordeel van de commissie heeft de tussenpersoon gedurende de afhandeling van de schade voldoende voortvarend gehandeld door een expert in te schakelen op het moment dat duidelijk werd dat het schadebedrag wellicht hoger was dan 2.000 euro. Kort daarna is het schadebedrag aan Consument uitgekeerd. Dat Consument zelf zonder nader overleg met de tussenpersoon een kozijn heeft besteld en betaald en dat deze opdracht niet meer kon worden teruggedraaid, is niet aan de tussenpersoon toe te rekenen, nu duidelijk uit de gespreksverslagen volgt dat Consument eerst een offerte zou opsturen naar de tussenpersoon. De slotsom luidt dan ook dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

**Mr. A.E. (Lieske) Vos**  
De auteur is advocate bij Ekemans & Meijer  
Advocaten te Den Haag.