

# Steeds grotere nadruk op naleven zorgplicht

**D**agelijks behandelt een team van juristen de meest uiteenlopende beroepsaansprakelijkheidsclaims van financiële dienstverleners en makelaars en/of taxateurs o.z. Wij hebben daarmee een gedegen kennis en expertise op het gebied van beroepsaansprakelijkheid opgebouwd. Deze kennis zetten wij niet alleen in bij de behandeling van claims, maar wij spannen ons ook in om te voorkomen dat onze verzekerden aansprakelijk worden gesteld. Dit doen wij door middel van nieuwsbrieven, publicaties, bijeenkomsten over beroepsaansprakelijkheid enzovoort.

## ZORGPLICHT

Een financieel dienstverlener, de opdrachtnemer dus, dient bij zijn of haar werkzaamheden de zorg van een goede opdrachtnemer in acht te nemen. Met andere woorden, hij of zij dient ten opzichte van zijn opdrachtgever en/of een derde de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot mag worden verwacht. Dat geldt voor iedere dienstverlener. Of dit nu een assurantieadviseur, een hypotheekadviseur of een makelaar/taxateur o.z. betreft. De beoordeling of hij of zij heeft gehandeld als een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot, wordt voor een groot deel ingevuld door de zorgplicht.

Wat behelst nu eigenlijk deze zorgplicht? In het algemeen kan gesteld worden dat de financieel dienstverlener dient te waken voor de belangen van de klant en de klant in staat moet stellen om een verantwoorde keuze te maken. Hij of zij dient de klant te informeren en hem of haar op de risico's te wijzen. Een niet juiste invulling van de zorgplicht levert in principe aansprakelijkheid

IN DE AFGELOPEN JAREN HEBBEN ONZE VERZEKERDEN TE MAKEN GEHAD MET EEN STEEDS VERDERGAANDE ZORGPLICHT, DIE NIET ALLEEN IS ONTWIKKELD IN DE RECHTSPRAAK MAAR OOK IN WETTELIJKE KADERS IS VASTGELEGD. BOVENDIEN NEEMT HET CLAIMBEWUSTZIJN VAN DE KLANTEN VAN ONZE VERZEKERDEN NOG STEEDS TOE.

TEKST FLORIE KEUNING | BEELD JOEP VAN DER PAL

op. De invulling van de zorgplicht wordt gedaan door de rechter die in concrete gevallen oordeelt.

Er is hierover al veel jurisprudentie voorhanden, maar er komen nog steeds nieuwe uitspraken bij. Op onze vernieuwde website zullen wij regelmatig uitspraken publiceren, zodat onze verzekerden op de hoogte blijven van de ontwikkelingen.

## ASSURANTIEADVISEUR/FINANCIËEL DIENSTVERLENER

*De opdracht.* De meesten van u kennen inmiddels de uitspraak van de Rechtbank Midden Nederland van 3 februari 2016. De rechter heeft in deze zaak geoordeeld dat de assurantietussenpersoon geen fout maakt als hij zijn klant wel een passende, maar niet de allerbeste of de allergeedkoopste verzekering adviseert, tenzij hij dit uitdrukkelijk had toegezegd. Deze laatste toevoeging is wel belangrijk. Van belang is namelijk welke afspraken met de klant zijn gemaakt over de reikwijdte van de dienstverlening. Het is daarom aan te bevelen goed te inventariseren wat de klant van u verwacht en vast te leggen wat de klant van u mag verwachten. Leg deze afspraken duidelijk vast in de opdracht.

*Het aanvraagformulier.* Wij zien nogal eens in de praktijk dat een deel van de gegevens op het aanvraagformulier door de adviseur wordt ingevuld. Daar is uiteraard niets op tegen. Wel is aan te bevelen om alle vragen door te nemen met uw klant, ook de slotvragen op het aanvraagformulier. Als adviseur kunt u er namelijk niet van uitgaan dat feiten over het strafrechtelijk verleden spontaan aan u worden meegegeeld.

*Onderhoud.* Bezoek de klant regelmatig en vraag naar eventuele wijzigingen om bijvoorbeeld onderverzekering te voorkomen en de dekking up-to-date te houden. Wijs de klant ook op het belang van het invullen van de herbouwwaardemeter, inboedelwaardemeter en voor wat betreft de bedrijfsschadeverzekering op de opgave van de omzet. Vraag de klant ook zelf wijzigingen aan u door te geven. Bijvoorbeeld leegstand.

Wij krijgen nogal eens te maken met claims over oversluiten. Een oud gezegde luidt: 'gooi geen oude schoenen weg voordat je nieuwe hebt'. Dat geldt ook hier. Zeg een lopende verzekering niet op voordat duidelijk is dat de nieuwe voorwaarden aanvaardbaar zijn voor uw klant en de maatschappij bereid is de verzekering te accepteren. Laat uw klant ook zien wat de verschillen zijn in dekking tussen de oude en nieuwe verzekering.

### MAKELAAR/TAXATEUR

In onze dagelijkse praktijk krijgen wij te maken met veel uiteenlopende kwesties waarbij de makelaar aansprakelijk wordt gesteld. Niet alleen door zijn of haar eigen klant, maar ook door een derde. Bijvoorbeeld een bank bij een taxatie of de koper bij een bemiddeling bij verkoop.

Een makelaar die bemiddelt bij de verkoop/verhuur van een onroerende zaak dient niet alleen de belangen van zijn eigen opdrachtgever te behartigen, maar dient ook oog te hebben voor de belangen van de koper c.q. huurder. Hij moet dus zorgvuldig handelen bij de informatieverstrekking aan de koper c.q. huurder.

Omdat behandeling van alle onderwerpen voor dit arti-



kel te ver gaat, volsta ik met een paar algemene opmerkingen.

Makelaars stellen ons vaak vragen over de mededelingsplicht en de onderzoekplicht. Wat gaat nu eigenlijk voor? In beginsel gaat de mededelingsplicht voor op de onderzoekplicht. Anders gezegd, wat je weet moet je mededelen. Bijvoorbeeld dat er sprake is van steeds terugkerende lekkages, bouwkundige gebreken. Soms kan iets aanleiding zijn om nader onderzoek te doen of vragen te stellen aan de opdrachtgever. Bijvoorbeeld naar aanleiding van mededelingen in de ingevulde vragenlijst of mededelingen in een bouwkundig rapport.

### DE VEREENDE

Als wij een claim ontvangen, gaan wij de positie van onze verzekerden beoordelen. Wij zullen ons op de hoogte stellen van de feiten, de gebeurtenissen, de afspraken c.q. opdracht van de klanten. Van belang is uiteraard ook de toelichting van onze verzekerden.

Van belang daarbij zijn uiteraard de documenten uit het dossier. In een aantal gevallen moeten wij helaas wegens het ontbreken van bewijsstukken een schadevergoeding betalen, die wij anders niet zouden hoeven uitkeren indien het bewijs wel geleverd zou kunnen worden. Soms kan een gemaakte telefoonnotitie al de doorslag geven voor het bewijs.

Leg zaken vast en bevestig afspraken die worden gemaakt ook naar de klant. Dossiervorming en het bewaren van het dossier is niet alleen van belang bij het behandelen van een claim, maar is ook een wettelijke verplichting.

Mocht er dan toch iets fout gaan of wordt u aansprakelijk gesteld, dan staat een team van juristen voor u klaar om u te helpen bij het behandelen van de claim. Ook kunnen wij u bijstaan bij klachtenprocedures bij Kifid, Geschillencommissie makelaardij en Raden van Toezicht. En mocht er nog niets aan de hand zijn, dan kunt u bij ons uiteraard ook terecht voor vragen. ■

*Mr. Florie Keuning is senior specialist schade bij de Vereende*