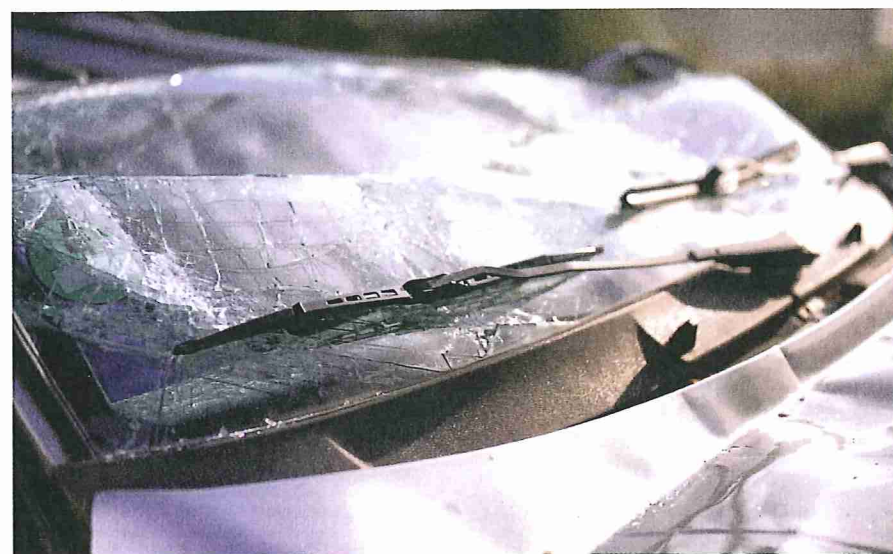


Over recht en regels in de verzekeringsbranche.

VALKUILEN BIJ DE BEËINDIGING VAN DE VERZEKERING



EEN VEEL GEHOORDE VERZUCHTING WANNEER HET GAAT OM DE INVULLING VAN DE ZORGPLICHT VAN DE TUSSENPERSOON IS: KAN VAN DE KLANT DAN NIET EENS WORDEN VERWACHT DAT DEZE EEN KLEIN BEETJE LOGISCH NADENKT? ALS EEN KLANT BIJVOORBEEL ZIJN WAM-VERZEKERING WIL BEËINDIGEN, MOET DE TUSSENPERSOON DE KLANT DAN WAARSCHUWEN DAT HET WAM-RISICO, DAT HIJ VOORHEEN HAD AFGEDEKT, NIET LANGER IS AFGEDEKT? HET KIFID MEENT VAN WEL. OP AMWEB HEEFT DIT DE NODIGE OPSCHUDDING VEROORZAAKT. IK BEGRIJP DAT WEL. OOK IK ZET VRAAGTEKENS BIJ DE BETREFFENDE UITSPRAAK.

Alvorens op (onder meer) de bedoelde uitspraak van het KIFiD in te gaan, kort het kader waarbinnen de op de tussenpersoon rustende zorgplicht moet worden getoetst. Op grond van vaste jurisprudentie behoort de tussenpersoon te waken voor de belangen van zijn klanten bij de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen en moet hij zich proactief opstellen wanneer de dekking in gevaar dreigt te komen. Hoe vult het KIFiD dit in?

DE CASUS

- Op 19 januari 2012 omstreeks 10.11 uur zegt (de echtgenoot van)
- een klant van een assurantietussenpersoon telefonisch, per direct, haar WAM-verzekering op. De tussenpersoon geeft de

opzegging door aan de WAM-verzekeraar in kwestie, die de opzegging om 10.30 uur aan de tussenpersoon bevestigt. Omstreeks 13.30 uur veroorzaakt de klant een aanrijding. De WAM-verzekeraar vergoedt de schade van het slachtoffer en neemt verhaal op de onverzekerde klant. De klant stelt haar tussenpersoon aansprakelijk en betoogt dat deze is tekortgeschoten door de WAM-verzekering per direct te beëindigen.

UITSPRAAK KIFID

Het KIFiD (uitspraak d.d. 22-11-2013) stelt de klant in het gelijk en oordeelt, onder verwijzing naar de hiervoor bedoelde vaste jurisprudentie, dat de tussenpersoon, toen het opzeggingsverzoek hem bereikte, de klant had moeten wijzen "op de risico's van het per direct opzeggen van een wettelijk verplichte WAM-verzekering", met name "vanwege de verstrekende consequentie dat (de klant) na instemming van de verzekeraar per direct onverzekerd zou zijn terwijl er een wettelijke verzekeringsplicht bestond."

COMMENTAAR

In deze uitspraak wordt de klant onthouden van iedere eigen verantwoordelijkheid. Ik vind dat niet per se terecht. Het is de klant die een auto rijdt. Zou het dan

HANTEER ALS UITGANGSPUNT DAT DE KLANT ZELFS DE MEEST BASALE KENNIS VAN HET VERZEKERINGSRECHT ONTBEERT

ook niet de klant moeten zijn die ervoor moet zorgen dat de verplichte WAM-dekking is ingekocht? Juist omdat iedereen die auto rijdt – en dus ook de klant in kwestie – geacht mag worden van deze verzekeringsplicht op de hoogte te zijn. Mijns inziens is het de taak van de tussenpersoon om de klant te adviseren over en te waarschuwen voor mogelijke valkuilen, dat wil zeggen: eventuele argumenten van de verzekeraar waarop de klant wellicht niet of minder op bedacht is. Het feit dat een WAM-polis die op verzoek van de klant per direct wordt beëindigd, vanaf dat moment aan die klant niet langer dekking biedt, is wat mij betreft niet zo'n valkuil. Dat is zo evident dat de adviseur ervan mag uitgaan, zo meen ik, dat de klant dit zelf ook weet. Wat naar mijn mening meer voor de hand had gelegen, is dat het KIFiD in het feit dat het de echtgenoot was die de polis van de klant opzegde, grond had gezien voor het oordeel dat de adviseur rechtstreeks bij de klant navraag had moeten doen. Overigens staat het KIFiD bekend als erg consumentvriendelijk. En doordat het een klachteninstituut is, lijkt de kans dat de financieel dienstverlener in opvoedkundige zin een tik op de vingers krijgt, ook wat groter dan wanneer dezelfde zaak zou worden voorgelegd aan de burgerlijke rechter.

RECHTBANK GELDERLAND D.D. 7 MEI 2014

Dat brengt mij op een andere uitspraak van de Rechtbank Gelderland, die op amweb eveneens reuring heeft veroorzaakt. De feiten: een echtpaar heeft na advies van en bemiddeling door de tussenpersoon, een levensverzekering afgesloten met een tweeledig doel: opbouw van vermogen (voor een uitkering bij leven) en afdekken van het overlijdensrisico. Het rendement valt echter tegen en het echtpaar geeft aan om die reden de verzekering te willen beëindigen en af te kopen. Dat gebeurt ook en wel door tussenkomst van de adviseur. Vervolgens overlijdt de man. Omdat de verzekering is afgekocht, komt deze niet tot uitkering. De vrouw stelt daarop (onder meer) de tussenpersoon aansprakelijk. De rechtbank stelt de vrouw in het gelijk en overweegt dat de adviseur het echtpaar erop had moeten wijzen dat met de beëindiging van de verzekering (ook) de overlijdensrisicodekking zou komen te vervallen. Immers, zo oordeelt de rechtbank, de tussenpersoon dient te waken "voor de, en daarmee dus alle, belangen van zijn verzekeringsnemer(s) bij de tot zijn portefeuille behorende verzekering".

COMMENTAAR

Met deze uitspraak heb ik minder moeite, omdat een levensverzekering met een gemengd karakter een complexer en minder

algemeen bekend product is dan (bijvoorbeeld) een WAM-verzekering. Ik kan me voorstellen dat een leek die aangeeft een levensverzekering te willen beëindigen vanwege tegenvallend rendement, feitelijk bedoelt uitsluitend het beleggingsdeel en niet ook het overlijdensrisicodeel, af te kopen. In die situatie brengt de zorgplicht van de tussenpersoon met zich mee dat hij de klant de consequenties schetst van het geheel afkopen van de levensverzekering en navraagt of dat daadwerkelijk de wens is van de klant.

RISICO'S

Het is terecht dat op tussenpersonen, die worden ingeschakeld vanwege hun deskundigheid, een zorgplicht rust. Ik zou er echter voor willen pleiten deze zorgplicht en de daarmee verband houdende aansprakelijkheid van de adviseur, niet te ver op te rekken. Wat de adviseur moet doen, is ervoor zorgen – voor zover dat binnen zijn mogelijkheden ligt – dat zijn klanten niet voor verrassingen komen te staan waar het hun verzekeringsdekking betreft. Een klant die zelf heeft aangegeven een WAM-verzekering per direct te willen opzeggen, staat mijns inziens niet voor zo'n verrassing.

Bij de gemengde levensverzekering ligt dat wat mij betreft anders. Wat met deze uitspraken in ieder geval (nog eens) duidelijk is geworden, is dat de assurantietussenpersoon er verstandig aan doet om bij de dienstverlening als uitgangspunt te hanteren, dat de klant zelfs de meest basale kennis van het verzekeringsrecht en het overeenkomstenrecht ontbeert. Doet de assurantietussenpersoon dat niet, dan loopt hij het niet denkbeeldige risico aansprakelijk te worden geoordeeld. ■