

“ De zorgplicht van de verzekeringstussenpersoon ten aanzien van dekkingsgarantieclausules in polissen van zakelijke schadeverzekeringen “.

Een onderzoek naar de match tussen de theorie en de dagelijkse praktijk

Rik Steentjes (8)

In deze scriptie wil ik onderzoeken hoe de dagelijkse praktijk bij de verzekeringstussenpersoon zich verhoudt tot de theorie die volgt uit de literatuur en jurisprudentie. Mijn onderzoeksvraag voor deze scriptie luidt :

“ Voldoet de gemiddelde verzekeringstussenpersoon in de praktijk aan de zorgplicht jegens de verzekerde, die de theorie aan hem stelt ten aanzien van de informatieverstrekking en controle inzake dekkingsgarantieclausules in de polis ? “

De match tussen theorie en praktijk, conclusie en adviezen

Zoals in onderdeel 3.3 aangegeven zal ik , teneinde de dagelijkse praktijk aan de theorie te toetsen de richtsnoeren voor de praktijk van Pluymen als benchmark gebruiken ^[1], aangevuld met een extra richtlijn zoals door mij verwoord :

- De assurantietussenpersoon moet voldoende duidelijk uitleggen wat de clause inhoudt (1).
- De assurantietussenpersoon moet op duidelijke, niet voor tweeërlei uitleg vatbare wijze waarschuwen voor de gevolgen van het niet (tijdig) voldoen aan de clause (2).
- Het verdient in dit kader van het bewijs de voorkeur om dat schriftelijk te doen.
- De assurantietussenpersoon hoeft in principe de door de klant aangeleverde informatie niet op juistheid te controleren (3).
- De assurantietussenpersoon mag ervan uitgaan dat de klant het polisblad leest en de eenvoudig te begrijpen voorwaarden (4).
- Bij essentiële clauses is het bewijstechnisch handig als de assurantietussenpersoon de klant toch vraagt om bewijs van naleving van de clause (5).
- De assurantietussenpersoon dient er naar te streven om bij verzekeraars waar mogelijk zachte dekkingsgarantieclausules te bewerkstelligen (6).

Mijn conclusie ten aanzien van de match tussen theorie en praktijk is dat de respondenten over het algemeen in grote mate voldoen aan de door de theorie gestelde eisen ten aanzien van het informeren over, waarschuwen voor en het controleren achteraf, van door de verzekeraar gevraagde (geëiste) preventie maatregelen in het kader van dekkingsgarantieclausules.

^[1] Pluymen 2017, p. 29-30

Alhoewel de theorie niet (altijd) eist om, indien aan de informatie- en waarschuwingsplicht is voldaan, ook bewijsstukken in het dossier te hebben, zou ik iedere verzekeringstussenpersoon aanbevelen om alle zes de richtlijnen, zoals hiervoor weergegeven, zorgvuldig in acht te nemen. Het is altijd nog beter om “ te veel ” aan zorgplicht in acht te nemen dan “ te weinig ”. Met name de aandacht voor de (mogelijkheid tot een) keuze tussen harde en zachte dekkinggarantieclausules blijft naar mijn mening zowel in de theorie als in de praktijk onderbelicht. Voor de toekomst verwacht ik een toenemende aandacht daarvoor.