

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-257  
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, mr. L. van Berkum,  
leden en mr. W.H. Luk, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 1 augustus 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : AON Meeùs Assurantiën B.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Tussenpersoon  
Datum uitspraak : 23 maart 2020  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Zorgplicht assurantiëtussenpersoon. Consument heeft als statutair directeur bij de aanvraag van een rechtsbijstandverzekering ten name van zijn werkgever aan zijn tussenpersoon gevraagd of de rechtsbijstandverzekering ook dekking biedt als hij een geschil krijgt met de werkgever. De tussenpersoon heeft deze vraag bevestigend beantwoord. Als Consument later een beroep op de rechtsbijstandverzekering doet in verband met een arbeidsgeschil met de werkgever, wijst de verzekeraar het verzoek om rechtsbijstand af, omdat Consument als medeverzekerde op grond van de verzekeringsvoorwaarden toestemming nodig heeft van de verzekeringnemer, in dit geval de werkgever. Consument is van mening dat hij kon uitgaan van de toezegging van de tussenpersoon dat er dekking zou zijn. Naar het oordeel van de Commissie had Tussenpersoon Consument bij de aanvraag van de verzekering moeten wijzen op het toestemmingsvereiste. Consument had in dat geval zelf een aparte rechtsbijstandverzekering kunnen sluiten die dekking biedt. Tussenpersoon heeft zijn zorgplicht jegens Consument geschonden en is gehouden de door Consument gemaakte advocaatkosten, onder aftrek van de premie die Consument voor een aparte verzekering verschuldigd zou zijn, te vergoeden.

## **I. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken inclusief bijlagen:

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de aanvulling van Consument van 4 en 10 november 2017;
- het verweer van Tussenpersoon;
- de repliek van Consument;
- de aanvullende stukken van Consument van 11 juni 2018;
- de dupliek van Tussenpersoon.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft door tussenkomst van Tussenpersoon voor [naam werkgever] als verzekeringnemer (verder te noemen [naam werkgever] met ingang van 1 december 2011 een rechtsbijstandsverzekering (verder te noemen ‘de verzekering’) bij ARAG Rechtsbijstand (verder te noemen ‘Verzekeraar’) gesloten. De verzekering bood naast een zakelijke dekking voor [naam werkgever] ook ten behoeve van Consument, die op dat moment statutair directeur van [naam werkgever] was, als medeverzekerde een particuliere dekking.
- 2.2 Ten tijde van de aanvraag van de verzekering waren de ‘Verzekeringsvoorwaarden ARAG ProRechtCombinatie, juni 2011’ (verder te noemen ‘de Voorwaarden’) van toepassing. Hierin was -voor zover relevant- het volgende bepaald:

### **“2. Algemene regels voor de verzekering**

#### **2.1 Wie kan aanspraak maken op rechtsbijstand?**

*In de eerste plaats de verzekeringnemer: dat is de beoefenaar van het beroep of exploitant van het bedrijf die met ARAG het verzekeringscontract heeft afgesloten en waarvan het adres op het polisblad vermeld staat.*

*Ook medeverzekerden kunnen aanspraak maken op rechtsbijstand.*

*Medeverzekerden zijn werknemers en bestuurders van verzekeringnemer.*

*(...)*

#### **2.2 Wat gebeurt er bij onderlinge geschillen?**

*De verzekering kan op meer dan één naam zijn gesteld. Mocht er een geschil tussen deze verzekeringsnemers ontstaan, dan kan geen beroep op deze rechtsbijstandsverzekering worden gedaan. Een medeverzekerde kan alleen met toestemming van de verzekeringnemer een beroep doen op deze verzekering. (...)*”

- 2.3 Bij het sluiten van de verzekering heeft Consument per e-mail van 23 december 2011 aan Tussenpersoon gevraagd te bevestigen dat er dekking bestaat voor arbeidsrechtelijke geschillen in zijn hoedanigheid van statutair directeur, ook als hij wordt aangesproken wegens onjuist bestuur. Tussenpersoon heeft hierop dezelfde dag als volgt per e-mailbericht gereageerd:

*“Als u door de werkgever wordt aangesproken op het niet goed uitoefenen van uw functie als statutair directeur valt dit onder de dekking. Dit is een arbeidsrechtelijk geschil.”*

- 2.4 Consument heeft in maart 2016 een beroep op de verzekering gedaan en hij heeft daarbij gemeld dat hij een arbeidsrechtelijk geschil met [naam onderneming] heeft. Verzekeraar heeft op 11 maart 2016 dekking voor het gemelde geschil verleend.
- 2.5 Verzekeraar heeft de behandeling van het geschil op 26 september 2016 stopgezet, onder meer onder verwijzing naar artikel 2.2 van de op dat moment geldende Verzekeringsvoorwaarden ARAG ProRechtPolis Particulier 2015. Verzekeraar was namelijk gebleken dat Consument geen arbeidsovereenkomst had met [naam onderneming] maar met [naam werkgever] en dat [naam werkgever] aan Consument geen toestemming voor het beroep op de verzekering had gegeven.
- 2.6 Consument zag zich hierop genoodzaakt zelf een externe advocaat in te schakelen om hem in het arbeidsgeschil bij te staan. Vervolgens heeft Consument zijn ongenoegen over het afwijzende standpunt door Verzekeraar aan Tussenpersoon voorgelegd. Na tussenkomst van Tussenpersoon heeft Verzekeraar zich bereid getoond de kwestie nogmaals te beoordelen. Verzekeraar heeft hierop om de inhoudelijke stukken van de zaak, zoals behandeld door de advocaat van Consument, verzocht. Consument heeft Verzekeraar afschriften van de declaraties van de advocaat toegezonden. Verzekeraar wenste vervolgens van Consument alle correspondentie tussen de advocaat van Consument en de wederpartij(en) in kwestie te ontvangen. Consument was echter van mening dat Verzekeraar onvoldoende had gespecificeerd welke informatie hij verlangde. Aan het verzoek om “alle correspondentie” toe te sturen, heeft Consument niet voldaan, ook niet na het uitdrukkelijke advies van Tussenpersoon om de gevraagde documenten te verstrekken.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dat Tussenpersoon de door Consument betaalde advocaatkosten voor een bedrag van € 8.995,00 (incl. BTW) aan hem vergoedt vermeerderd met wettelijke rente.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat Tussenpersoon in de op hem als assurantietussenpersoon rustende zorgplicht jegens Consument is tekortgeschoten, als gevolg waarvan Consument schade heeft geleden.

Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Bij het sluiten van de verzekering heeft Consument Tussenpersoon gevraagd of de rechtsbijstandverzekering ook dekking biedt als Consument in zijn hoedanigheid als

statutair directeur te maken krijgt met een arbeidsrechtelijk geschil. Hierop is door Tussenpersoon bevestigend geantwoord.

- Tussenpersoon heeft bij e-mail van 12 oktober 2017 aan Verzekeraar kenbaar gemaakt dat de afwijzing van Verzekeraar niet terecht is. Volgens Tussenpersoon is er wel degelijk sprake van een geschil tussen [naam onderneming] en Consument. [Naam onderneming] is 100% aandeelhouder van [naam werkgever]. Consument is door de aandeelhoudersvergadering ontslagen. Het geschil bestaat dus tussen [naam onderneming] en Consument. Dit betreft een geschil met een derde partij. Consument heeft dan ook geen toestemming nodig om gebruik te kunnen maken van de verzekering, aldus Tussenpersoon in zijn e-mail. Nu Verzekeraar dekking blijft weigeren, terwijl Tussenpersoon de visie van Consument onderschrijft, ligt het op de weg van Tussenpersoon de advocaatkosten te vergoeden.

#### *Verweer Tussenpersoon*

3.3 Tussenpersoon heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De mededeling van Tussenpersoon op 23 december 2011 dat arbeidsrechtelijke geschillen in verband met het niet goed uitoefenen van de functie van statutair directeur onder de dekking vallen is overeenkomstig hetgeen is bepaald in artikel 3 sub c van Module C van de Voorwaarden ARAG ProRechtPolis Particulier juli 2015. Volgens dit artikel kan aanspraak op juridische hulp worden gedaan, in geval verzekeringnemer als statutair directeur een arbeidsconflict heeft.
- De beoordeling of in een concreet geval dekking bestaat onder de polis is voorbehouden aan Verzekeraar. Als Verzekeraar terecht dekking weigert, kunnen aan de door Tussenpersoon gedane mededeling geen andere rechten worden ontleend, dan volgens de verzekeringsvoorwaarden gelden.
- Dat Verzekeraar uiteindelijk niet bereid is gevonden de gemaakte advocaatkosten te vergoeden, is het gevolg van het feit dat Consument niet heeft voldaan aan het verzoek van Verzekeraar om informatie te verstrekken over de werkzaamheden die door de advocaat zijn uitgevoerd en hoe de zaak is afgewikkeld. Tussenpersoon treft hierin geen verwijt.

## **4. Beoordeling**

4.1 De vraag is of Tussenpersoon heeft voldaan aan de op hem jegens Consument rustende verplichtingen. Uitgangspunt is dat de rechtsverhouding tussen Consument en Tussenpersoon een overeenkomst van opdracht is (artikel 7:400 e.v. van het Burgerlijk Wetboek ('BW')).

In het licht hiervan rust op grond van artikel 7:401 BW op Tussenpersoon bij de uitvoering van deze opdracht ten behoeve van Consument een zorgplicht. Deze zorgplicht uit artikel

7:40I BW is voor assurantietussenpersonen uitgewerkt in de rechtspraak. Deze houdt in dat een assurantietussenpersoon tegenover zijn opdrachtgever de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht (zie HR 10 januari 2003, NJ 2003,375, rov.3.4.1).

- 4.2 Als uitgangspunt geldt dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de belangen van de verzekeringsnemer naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn opdrachtgevers. Van de assurantietussenpersoon mag in dat kader worden verwacht dat hij, om er voor te zorgen dat de voor de opdrachtgever te verrichten werkzaamheden daarop aansluiten, bij zijn opdrachtgever de nodige informatie inwint over diens wensen en doelstellingen, en dat hij zijn opdrachtgever zodanig informeert over de aard en de inhoud van de eventueel af te sluiten verzekeringsovereenkomsten, dat zijn opdrachtgever hierover een weloverwogen beslissing kan nemen.
- 4.3 De Commissie moet beoordelen of Tussenpersoon zijn zorgplicht jegens Consument heeft geschonden door hem bij het aangaan van de verzekering onjuist en/of onvolledig te informeren. Consument heeft Tussenpersoon per e-mail van 23 december 2011 gevraagd of dekking bestaat voor arbeidsrechtelijke geschillen in zijn hoedanigheid van statutair directeur, ook als hij wegens onjuist bestuur wordt aangesproken. Daarop heeft Tussenpersoon Consument geantwoord dat een geschil over het uitoefenen van zijn functie als statutair directeur onder de dekking valt. Deze informatie is onvolledig, omdat in artikel 2.2 van de Voorwaarden staat dat de medeverzekerde – in dit geval Consument – alleen met toestemming van de verzekeringnemer – in dit geval [naam werkgever] – een beroep op de rechtsbijstandverzekering kan doen. Tussenpersoon kende deze bepaling althans had die moeten kennen door bestudering van de Voorwaarden of door navraag bij Verzekeraar. Tussenpersoon had Consument dan ook moeten wijzen op het toestemmingsvereiste in geval van onderlinge geschillen. Door dit na te laten heeft Tussenpersoon niet aan de op hem jegens Consument rustende zorgplicht voldaan en daarvan treft hem een verwijt. Het was immers aan Tussenpersoon om als redelijk handelend en vakbekwaam assurantietussenpersoon bij Consument de nodige informatie in te winnen over diens wensen en doelstellingen en Consument op de door hem gestelde vraag over de aard en de inhoud van de eventueel af te sluiten verzekeringsovereenkomst correct en volledig te informeren, zodat Consument een weloverwogen beslissing kon nemen.
- 4.4 De volgende vraag is of Consument door het tekortschieten door Tussenpersoon schade heeft geleden.

Voor de vaststelling van het bestaan en de omvang van de schade moet een vergelijking worden gemaakt tussen de positie waarin Consument zich nu bevindt en de hypothetische

positie waarin Consument zich zou hebben bevonden als Tussenpersoon niet was tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de overeenkomst van opdracht. De situatie waarin Consument zich nu bevindt is helder: hij heeft de kosten van rechtsbijstand zelf moeten betalen, omdat [naam werkgever] hem geen toestemming heeft gegeven om beroep op de verzekering te doen.

- 4.5 De Commissie overweegt als volgt over de situatie waarin Consument zou hebben verkeerd, als hij Tussenpersoon hem bij het afsluiten van de verzekering had gewezen op het toestemmingsvereiste. Gelet op het feit dat Consument expliciet heeft gevraagd of hij als statutair directeur in geval van een arbeidsconflict aanspraak op rechtsbijstand kon maken, is aannemelijk dat Consument wetende van het toestemmingsvereiste zou hebben gezocht naar een particuliere rechtsbijstandverzekering die dekking biedt voor geschillen met zijn werkgever. Dergelijke verzekeringen bestonden toen en het was Consument zeer waarschijnlijk gelukt om een dergelijke verzekering af te sluiten. Rekening houdend met het feit dat Consument voor de afzonderlijke particuliere rechtsbijstandverzekering premie zou zijn verschuldigd, begroot de Commissie de door Consument geleden schade op de voet van artikel 6:97 BW op € 7.995,00.
- 4.6 Het bovenstaande leidt tot de conclusie dat Tussenpersoon in zijn zorgplicht jegens Consument is tekortgeschoten en als gevolg daarvan gehouden is Consument een bedrag van € 7.995,00 met rente gelijk aan de wettelijke rente vanaf 1 augustus 2017 te betalen.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat Tussenpersoon binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument een bedrag van € 7.995,00 met de wettelijke rente vergoedt.

*In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.*