

De nazorgplicht van de tussenpersoon

*Mr. E. A. L. van Emden**

1 Inleiding

In art. 4:20 lid 3 Wft is een informatieplicht opgenomen die wel de ‘nazorgplicht’ wordt genoemd, omdat het gaat om informatieverstrekking ná het afsluiten van het financiële product of verlenen van de financiële dienst. Dit wetsartikel richt zich tot een breed scala aan rechts-subjecten. Deze bijdrage behandelt de nazorgplicht van één daarvan, namelijk de assurantietussenpersoon die betrokken is bij het sluiten van en/of adviseren over een verzekeringsovereenkomst (hierna kortheidshalve: de tussenpersoon). Centraal staat daarbij de vraag hoe de in art. 4:20 lid 3 Wft opgenomen informatieplicht moet worden gekwalificeerd en hoever deze verplichting strekt, omdat dat niet direct volgt uit de bepaling zelf. Ik bespreek daarvoor eerst het toetsingskader van art. 4:20 Wft (par. 2). Daarna ga ik in op de verschillende partijen die betrokken kunnen zijn bij het sluiten van een verzekeringsovereenkomst (par. 3) en zoom ik in op de zorgplicht van één van hen, de tussenpersoon (par. 4). Vervolgens kwalificeer ik de nazorgplicht uit art. 4:20 lid 3 Wft (par. 5) en ga ik aan de hand van de gepubliceerde rechtspraak na hoever deze reikt (par. 6). Voorts zie ik op welke tussenpersoon de nazorgplicht rust wanneer er een wisseling van tussenpersoon plaatsvindt (par. 7). Ik sluit af met enige opmerkingen over de bewijsrechtelijke aspecten (par. 8).

2 Het wettelijk kader

Art. 4:20 Wft richt zich tot onder meer financiële dienstverleners. Onder de definitie hiervan valt de tussenpersoon die bemiddelt bij het afsluiten van een verzekering of te dezer zake adviseert.¹ De term ‘bemiddelen’ heeft in de Wft een ruimere strekking dan het enkel tot stand brengen van een overeenkomst; ook (bepaalde) werkzaamheden ten behoeve van de

uitvoering van de verzekering vallen hieronder.² Een tussenpersoon is overigens niet per definitie een bedrijf dat zich uitsluitend met assurantieadvies en assurantiebemiddeling bezighoudt; een bank kan bijvoorbeeld ook de rol van tussenpersoon vervullen.³

Art. 4:20 lid 1 Wft bevat een plicht tot precontractuele informatieverstrekking die ertoe strekt dat de cliënt (de aspirant-verzekeringnemer) een adequate beoordeling kan maken van het aangeboden product.⁴ Deze informatieplicht uit lid 1 is dus een informed-consentnorm.⁵ De informatieverstrekking moet in beginsel zijn afgestemd op de maatman-verzekeringnemer.⁶ Wanneer de verzekering wordt aangeboden via bemiddeling door een tussenpersoon rust deze precontractuele informatieplicht als uitgangspunt op de bemiddelaar en niet tevens op de verzekeraar.⁷ Dit volgt uit art. 4:21 Wft; de gedachte is daarbij dat de partij die het dichtst bij de aspirant-verzekeringnemer staat, de informatie het beste kan verstrekken.⁸ Art. 4:20 lid 3 Wft roept voor het geval de verzekering tot stand komt een additionele informatieplicht in het leven: de nazorgplicht. Deze is op 1 januari 2007 ingevoerd en luidt:

‘Gedurende de looptijd van een overeenkomst inzake een financieel product, financiële dienst of nevendienst verstrekt een beleggingsonderneming of financiële dienstverlener de consument, of, indien het een financieel instrument of verzekering betreft, de cliënt tijdig informatie over:

* Mr. E.A.L. van Emden is advocaat bij NN Advocaten te Den Haag en fellow aan de Radboud Universiteit Nijmegen.

1 De definitie van financiële dienstverlener uit art. 1:1 Wft luidt: ‘degene die een ander financieel product dan een financieel instrument aanbiedt, die adviseert over een ander financieel product dan een financieel instrument of die bemiddelt, herverzekering bemiddelt, optreedt als gevolmachtigd agent of optreedt als ondergevolmachtigd agent’. Financiële producten anders dan financiële instrumenten zijn op grond van art. 1:1 Wft onder meer verzekeringen. Onder adviseren valt op grond van art. 1:1 Wft onder meer het aanbevelen van verzekeringen, terwijl bemiddelen omvat het uitvoeren van werkzaamheden gericht op het als tussenpersoon tot stand brengen van een verzekering of het assisteren bij het beheer en de uitvoering daarvan. Zie over deze definities nader C.J. de Jong, De spelers en het toezicht, in: M.L. Hendrikse, Ph.H.J.G. van Huizen & J.G.J. Rinkes (red.), *Verzekeringsrecht (Recht en Praktijk nr. VR2)*, Deventer: Wolters Kluwer 2023, nr. 3.5.

2 Bijv. ook het bijstaan van de verzekeringnemer wanneer deze aanspraak maakt op nakoming van de verzekering door de verzekeraar valt hieronder, vgl. Tewarie, in: *T&C Verzekeringsrecht*, art. 1:1 Wft.

3 Illustratief: GC Kifid 7 januari 2022, nr. 2022-0010 en GC Kifid 13 december 2022, nr. 2022-1059.

4 Kamerstukken II 2005/06, 29708, nr. 19, p. 509 (vierde NvW). Zie over deze precontractuele informatieplicht onder meer HR 21 november 2014, ECLI:NL:HR:2014:3349, NJ 2015/217 m.nt. T.F.E. Tjong Tjin Tai (X/AFM), r.o. 3.7 e.v.

5 Vgl. GC Kifid 19 augustus 2022, nr. 2022-0705, r.o. 3.10.

6 Vgl. Rijkels, in: *T&C Pensioenrecht*, art. 4:20 Wft, aant. 1 en Tewarie, in: *T&C Verzekeringsrecht*, art. 4:20 Wft, aant. 2d.

7 Vgl. S.Y.T. Meijer e.a., *Zicht op toezicht in de verzekeringssector (Recht en Praktijk nr. VR6)*, Deventer: Wolters Kluwer 2016, nr. 2.2.1, De Jong 2023, nr. 3.9.1 en C.H.D.W. van den Borne-Verheijen, annotatie bij GC Kifid 14 augustus 2020, nr. 2020-666, JOR 2020/282, sub 6.

8 Art. 4:21 Wft luidt voor zover van belang: ‘Indien een financiële dienstverlener een financiële dienst verleent door tussenkomst van een bemiddelaar, (...) wordt de informatie, bedoeld in artikel 4:20, eerste en derde lid, verstrekt door deze bemiddelaar (...) tenzij de desbetreffende financiële onderneming en de bemiddelaar (...) zijn overeengekomen dat de financiële onderneming zelf aan artikel 4:20, eerste en derde lid, voldoet.’

- (a) wezenlijke wijzigingen in de informatie, bedoeld in het eerste lid, voor zover deze wijzigingen redelijkerwijs relevant zijn voor de consument onderscheidenlijk de cliënt; en
(b) bij of krachtens algemene maatregel van bestuur aan te wijzen andere onderwerpen.’

De onder b bedoelde maatregel is het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (Bgfo), dat in art. 67 e.v. specifieke voorschriften bevat over de informatie die gedurende de looptijd van een overeenkomst moet worden verstrekt. Op grond van art. 73 lid 1 onder b Bgfo moet de verzekeringnemer bijvoorbeeld hangende de looptijd van de levensverzekering worden geïnformeerd over iedere wijziging van de polisvoorwaarden.⁹

Ook deze bepaling richt zich gezien art. 4:21 Wft op de partij die het dichtst bij de verzekeringnemer staat, zodat in geval van bijstand door een tussenpersoon zij, en niet de verzekeraar, de relevante informatie moet verstrekken.¹⁰

Het voorschrift uit art. 4:20 lid 3 Wft ziet op de situatie dat er tijdens de looptijd van de verzekering wezenlijke wijzigingen optreden ten aanzien van de in de precontractuele fase over de verzekering verstrekte informatie die voor de verzekeringnemer van belang zijn. De informatieplicht strekt ertoe de verzekeringnemer in staat te stellen om desgewenst actie te ondernemen, zoals wijziging of beëindiging van de verzekering.¹¹ Ook dit is dus een informed-consentnorm. Door de Geschillencommissie van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) wordt deze nazorgplicht als volgt omschreven:

‘De tussenpersoon mag in beginsel niet stil blijven zitten wanneer hij tijdens de looptijd van de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen kennisneemt van feiten of omstandigheden die meebrengen dat de door hem beheerde verzekeringen mogelijk aanpassing behoeven.’¹²

Deze formulering doet vermoeden dat bepalend zou zijn of de tussenpersoon feitelijk bekend is met de relevante feiten (subjectieve kennis).¹³ Ook het door de tussenpersoon redelijkerwijs behoren te kennen van die feiten (geobjectiveerde kennis) kan de nazorgplicht echter doen ontstaan.¹⁴ De informatie moet tijdig worden verstrekt; tijdig houdt in dat de verzeke-

ringnemer nog de kans heeft om desgewenst over te gaan tot wijziging of beëindiging van de verzekering.¹⁵

Schending van art. 4:20 lid 3 Wft kan zowel publiekrechtelijke als privaatrechtelijke gevolgen hebben. Zo kan in geval van schending een boete worden opgelegd¹⁶ en kan overtreding van deze bepaling een misleidende handelspraktijk opleveren, wat kan leiden tot vestiging van aansprakelijkheid.¹⁷ Ook overigens kan schending van dit voorschrift leiden tot civielrechtelijke aansprakelijkheid; schending van een wettelijk voorschrift is immers een onrechtmatige daad in de zin van art. 6:162 lid 2 BW en kan daarnaast een tekortkoming in de zin van art. 6:74 jo. art. 7:401 BW inhouden. In deze bijdrage focus ik me op deze civielrechtelijke aspecten van de nazorgplicht.

3 De hoofdrolspelers en hun onderlinge verhoudingen

Bij het sluiten van een verzekering zijn naast de contractspartijen – verzekeraar en verzekeringnemer – vaak andere (rechts) personen betrokken. Soms is niet meteen duidelijk welke rol zij vervullen, zodat ik daarvan eerst een overzicht geef.

De verzekeraar is de rechtspersoon die de verzekering aanbiedt (en daarvan dus de risicodragers is). In de meest eenvoudige variant is er één verzekeraar, maar het komt regelmatig voor dat verschillende verzekeraars het risico samen dragen. Dan wordt gesproken van coassurantie of een pool van verzekeraars.¹⁸ Verzekeraars kunnen de verzekeringsovereenkomst zelf met de verzekeringnemer sluiten. Het komt echter ook vaak voor dat verzekeraars aan een andere (rechts)persoon volmacht verlenen om namens hen verzekeringen te sluiten en (vaak ook) uit te voeren. Volgens cijfers van het Verbond van Verzekeraars wordt ongeveer een kwart van de consumentenverzekeringen via volmacht gesloten.¹⁹ De gevolmachtigde wordt aangemerkt als ‘volmacht’, ‘gevolmachtigd agent’ of ‘assurateur’. De gevolmachtigde is de hulppersoon van de verzekeraar; zijn gedrag en kennis worden als uitgangspunt aan de verzekeraar toegerekend.²⁰

9 Zie hierover W.M.A. Kalkman, *Levensverzekering*, Deventer: Kluwer 2013, nr. 4.2.4.

10 Vgl. De Jong 2023, par. 3.9.2, die daarbij wel de nuance maakt dat de tussenpersoon betrokken moet zijn geweest bij het sluiten van de verzekering.

11 Kamerstukken II 2005/06, 29708, nr. 19, p. 511 (vierde NvW).

12 Aldus bijv. GC Kifid 9 april 2021, nr. 2021-0331, r.o. 4.8 en GC Kifid 14 april 2021, nr. 2021-0352, r.o. 4.9.

13 Zie bijv. CvB Kifid 27 januari 2022, nr. 2022-0007, nr. 5.12, waar de term ‘ter kennis komen’ wordt gebruikt.

14 Vgl. GC Kifid 14 april 2021, nr. 2021-0352, r.o. 4.1.

15 Vgl. Tewarie, in: T&C Verzekeringsrecht, art. 4:20 Wft, aant. 4, onder verwijzing naar Kamerstukken II 2005/06, 29708, nr. 19, p. 510-511 (vierde NvW).

16 Art. 2 jo. art. 10 Besluit bestuurlijke boetes financiële sector.

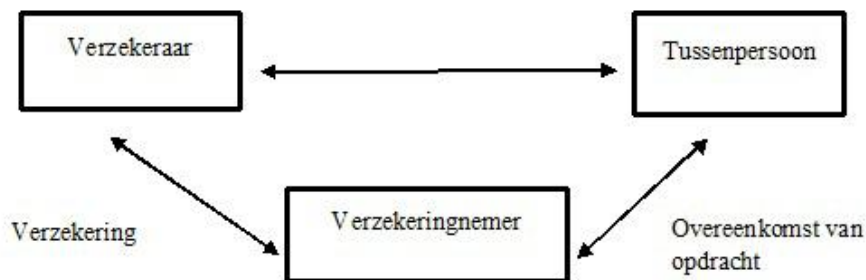
17 Vgl. Van der Leeuw, in: Toezicht financiële markten, art. 4:20 Wft, aant. 8.

18 Vgl. Asser/Van Tiggele, Hartlief & Salomons 7-IX 2024/118 e.v. Zie over coassurantie bijv. ook J. van de Klashorst, *De verzekeringsovereenkomst in co-assurantie*, in: W.M.A. Kalkman, W.G.A. van Gerner & J.L. Zeeman (red.), *Compendium Verzekeringsrecht*, Den Haag: Sdu 2024, hoofdstuk 26.

19 Zie www.verzekeraars.nl/verzekeringsthemas/bedrijfsvoering/volmacht-uitbesteding.

20 Zie onder meer art. 3:61 lid 2 en 3:66 BW.

Figuur 1 Schematische weergave verhoudingen



De verzekeringnemer is de (rechts)persoon die de verzekering afsluit. Soms kunnen ook anderen dan de verzekeringnemer rechten ontleen aan de verzekering. Deze in art. 7:926 lid 2 BW bedoelde ‘tot uitkering gerechtigden’ worden bij schadeverzekering als ‘verzekerden’ aangeduid en bij levensverzekering als ‘begunstigden’ aangemerkt.²¹ Gedacht kan bijvoorbeeld worden aan werknemers die meeverzekerd zijn onder de door hun werkgever gesloten bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Verzekeringnemers laten zich bij het sluiten en uitvoeren van verzekeringen vaak bijstaan door adviseurs; zij worden aangemerkt als ‘(assurantie)tussenpersoon’, ‘verzekeringsadviseur’ of ‘bemiddelaar’.²² Deze tussenpersoon is in beginsel de hulppersoon van de verzekeringnemer, waarover hierna meer.

In de praktijk wordt vaak door één bedrijf zowel de rol van gevolmachtigde (hulppersoon van de verzekeraar) als de rol van tussenpersoon (hulppersoon van de verzekeringnemer) vervuld. Het Protocol Volmacht uit 2012 – een vorm van zelfregulering die via het Verbond van Verzekeraars tot stand is gekomen – schrijft in art. 5 voor dat de gevolmachtigd agent en de tussenpersoon dan elk in een aparte juridische entiteit moeten worden ondergebracht.²³ Ook moeten op grond van dit protocol interne procedures worden opgesteld over hoe om te gaan met mogelijk conflicterende belangen.

Wordt een verzekeringsovereenkomst gesloten via de verzekeringsbeurs, dan zal dit geschieden via een (assurantie)makelaar.²⁴ Ook deze makelaar is in beginsel de hulppersoon van de

verzekeringnemer.²⁵ Soms wordt de verzekeringnemer door zowel een tussenpersoon als een makelaar bijgestaan.²⁶

Wanneer bij het sluiten en/of uitvoeren van een verzekering een tussenpersoon is betrokken, zijn er dus ten minste drie hoofdrolspelers. Tussen hen komen aparte rechtsverhoudingen tot stand. In de eerste plaats is er de overeenkomst tussen de (aspirant-)verzekeringnemer en de tussenpersoon. Dit is een overeenkomst van opdracht ex art. 7:400 BW, meer specifiek in geval van bemiddeling een bemiddelingsovereenkomst ex art. 7:425 BW en soms ook een overeenkomst van lastgeving ex art. 7:414 BW.²⁷ In de tweede plaats is er de overeenkomst tussen de verzekeringnemer en verzekeraar; dit is de verzekeringsovereenkomst in de zin van art. 7:925 BW. Doorgaans wordt tevens een aparte overeenkomst gesloten tussen de verzekeraar en de tussenpersoon. Dit geschiedt (mede) in de context van art. 4:92 e.v. Wft, die de onderlinge verhouding tussen de aanbieder en de bemiddelaar regelen. Deze overeenkomst wordt doorgaans als samenwerkingsovereenkomst aangemerkt en regelt aspecten zoals onderlinge taakverdeling, toegang tot informatie en controlemechanismen.²⁸ Figuur 1 geeft de verhoudingen schematisch weer.

Hoewel er vaak aparte afspraken tussen de verzekeraar en de tussenpersoon worden gemaakt, geldt de tussenpersoon in de verhouding tussen de verzekeraar en de verzekeringnemer als uitgangspunt als de hulppersoon van de verzekeringnemer.²⁹ Het is bijvoorbeeld ook de verzekeringnemer die de tussenpersoon betaalt.³⁰ Mededelingen, gedragingen en kennis van de

21 Zie art. 7:945 BW (voor schadeverzekering) en art. 7:965 BW (voor levensverzekering).

22 Zie over de duiding van de tussenpersoon in de toezichtwetgeving uitvoeriger De Jong 2023, hoofdstuk 3 en over de civielrechtelijke aspecten bijv. L. Schuurs, De verzekeringsovereenkomst, in: W.M.A. Kalkman, W.G.A. van Gerner & J.L. Zeeman (red.), *Compendium Verzekeringsrecht*, Den Haag: Sdu 2024, nr. 1.5.5.

23 Te raadplegen via www.verzekeraars.nl/media/2200/protocol_volmacht.pdf.

24 Zie voor meer informatie de website van Vereniging Nederlandse Assurantie Beurs: www.vnab.nl en J.I. Roos, Enkele bijzondere juridische kenmerken van co-assurantie, Zutphen: Paris 2022, hoofdstuk 2.

25 Zie bijv. Hof Amsterdam 25 februari 2014, ECLI:NL:GHAMS:2014:569, r.o. 3.17 en Rb. Rotterdam 24 oktober 2007, ECLI:NL:RBROT:2007:BB7880, r.o. 3.9.

26 Zie voor een voorbeeld Rb. Rotterdam 13 september 2023, ECLI:NL:RBROT:2023:8753.

27 Zie uitvoeriger Meijer e.a. 2016, nr. 13.6.

28 Een model-samenwerkingsovereenkomst is te vinden op de website van het Verbond van Verzekeraars, zie www.verzekeraars.nl/media/8148/vsv-2020-versie-2-verbond-nvga.pdf.

29 Vgl. Asser/Van Tiggele, Hartlief & Salomons 7-IX 2024/47-49 en Meijer e.a. 2016, nr. 13.6.4.

30 Zie art. 86c Bgfo.

tussenpersoon worden in beginsel aan de verzekeringnemer toegerekend.³¹

4 De taak en de zorgplicht van de tussenpersoon in het algemeen

De inhoud van de op de tussenpersoon rustende verbintenissen volgt uit de overeenkomst van opdracht alsook uit de wet en het ongeschreven recht, dat weer mede wordt ingevuld door gebruiken. Soms zal de reikwijdte van de taak, en daarmee de zorgplicht, van de tussenpersoon nader worden vastgelegd in een opdrachtbevestiging of contract, maar dat gebeurt lang niet altijd. Overigens komt het ook voor dat specifiek wordt overeengekomen dat de verzekeringnemer (bepaalde) nazorg van de tussenpersoon zal ontvangen, bijvoorbeeld via een nazorg- of servicecontract.³² Art. 7:401 BW verplicht de tussenpersoon in zijn algemeenheid om de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen. Onder de paraplu van deze open norm valt een scala van informatie- en waarschuwingsplichten.³³ Uit de rechtspraak volgt dat een kerntaak van de tussenpersoon is om te waken voor de belangen van de verzekeringnemer in relatie tot de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen.³⁴ Anders gezegd, de tussenpersoon draagt voortdurend een zekere mate van zorg voor de in zijn portefeuille vallende verzekeringen en de daarmee samenhangende belangen van de verzekeringnemer (zijn opdrachtgever). Dit brengt met zich mee dat de tussenpersoon actie moet ondernemen zodra hij bekend wordt met feiten die invloed kunnen hebben op de dekking en/of kunnen nopen tot aanpassing van de door hem beheerde verzekeringen.³⁵ Zo moet de tussenpersoon bijvoorbeeld waken voor onderverzekering, wat maakt dat hij periodiek in overleg met de verzekeringnemer moet nagaan of de verzekerde som nog wel adequaat is.³⁶ Ook in dit kader wordt wel van een nazorgplicht gesproken;³⁷ het gaat

hierbij echter niet steeds om de nazorgplicht zoals opgenomen in art. 4:20 lid 3 Wft. Ik doel in deze bijdrage met de term ‘nazorgplicht’ steeds specifiek op art. 4:20 lid 3 BW.

De hier beschreven algemene zorgplicht van de tussenpersoon kan (aanzienlijk) verder reiken dan de nazorgplicht die uit art. 4:20 lid 3 Wft volgt.³⁸ Anders gezegd, deze wettelijke bepaling vult slechts een deel van de op de tussenpersoon rustende zorgplicht in, en uit de overeenkomst of het ongeschreven recht kunnen dus andere, verderstrekkende, zorgplichten voortvloeien. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) heeft dat ook tot uitdrukking gebracht in de Principes voor de doorlopende ondersteuning van klanten uit december 2021.³⁹ Daarin valt te lezen:

‘In de Wet op het financieel toezicht (Wft) zijn (specifieke) zorgplichtbepalingen opgenomen waaraan financiële ondernemingen zich moeten houden, ook in de beheerfase. Maar financiële ondernemingen kunnen meer doen in de beheerfase en hun klanten verder helpen grip te houden op hun financiële situatie.’⁴⁰

5 Duiding van de nazorgplicht: contractuele of postcontractuele plicht?

De term *nazorgplicht* doet wellicht vermoeden dat art. 4:20 lid 3 Wft een postcontractuele verplichting schept, die eerst ontstaat nadat de tussenpersoon zijn contractuele taak al heeft uitgevoerd en/of de overeenkomst van opdracht daarmee al tot een einde is gekomen. Dat is echter niet het geval. De taak van de tussenpersoon is vaak in de eerste plaats om een verzekeringsovereenkomst tot stand te (laten) brengen. Daarmee is de taak van de tussenpersoon echter als uitgangspunt nog niet voltooid. De verzekering valt na sluiting in de in art. 4:102 BW bedoelde portefeuille van de tussenpersoon.⁴¹ De tussenpersoon verricht veelal tegen ontvangst van een beloning ook daarna bepaalde beheerswerkzaamheden ten aanzien van de verzekeringen die onderdeel uitmaken van zijn portefeuille. De overeenkomst van opdracht tussen de verzekeringnemer en de tussenpersoon loopt dus na het afsluiten van de verzekering vaak door. Dit komt ook tot uitdrukking in de Wft. Onder de definitie van bemiddelen in de Wft valt naast het tot stand brengen van de verzekering namelijk ook het verrichten van werkzaamheden gericht op het assisteren bij het beheer en de uitvoering van de verzekering.⁴² De in art. 4:20 lid 3 Wft opgenomen informatieplicht is daarmee een zorgplicht die ontstaat tijdens de uitvoering van de (na het afsluiten van de

31 Zie Asser/Van Tiggele, Hartlief & Salomons 7-IX 2024/49 over toerekening van gedrag en E.A.L. van Emden, Toerekening van externe kennis bij onrechtmatige daad, Deventer: Wolters Kluwer 2023, nr. 7.2 over toerekening van kennis.

32 Zie voor een voorbeeld CvB Kifid 9 maart 2021, nr. 2021-0018. Zie ook GC Kifid 20 november 2020, nr. 2020-941, waarin een nazorgplicht volgde uit een Garantiecertificaat.

33 Zie Asser/Tjong Tjin Tai 7-IV 2022/92 e.v. over de zorgplicht van de opdrachtnemer in het algemeen en bijv. F. van der Woude, E.M. van Orsouw & J.S. Overes, Kroniek zorgplicht assurantietussenpersoon, AV&S 2017, afl. 1, p. 32-43 over de zorgplicht van specifiek de tussenpersoon.

34 HR 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, NJ 2003/375 en bijv. Hof 's-Hertogenbosch 9 november 2021, ECLI:NL:GHSHE:2021:3353; zie ook Asser/Tjong Tjin Tai 7-IV 2022/202. Uit Hof Amsterdam 21 december 2021, ECLI:NL:GHAMS:2021:4047 volgt dat de tussenpersoon niet automatisch een zorgplicht heeft ten aanzien van verzekeringen die niet tot zijn portefeuille behoren.

35 Vgl. GC Kifid 19 augustus 2022, nr. 2022-0705, r.o. 3.10.

36 Zie hierover M.J. Bruins Slot, De zorgplicht van de assurantietussenpersoon en onderverzekering, MvV 2020, afl. 3, p. 110-121.

37 Zie bijv. concl. A-G F.F. Langemeijer 13 juni 2014, ECLI:NL:PHR:2014:671, sub 2.4, die de term ‘nazorgplicht’ gebruikt voor de meer algemene zorgplicht van de tussenpersoon om erop toe te zien dat de verzekeringen die behoren tot zijn portefeuille hangende hun looptijd de beoogde dekking blijven bieden. Zie ook GC Kifid 4 juni 2025, nr. 2025-445, r.o. 3.10 e.v., waarin met de term ‘nazorgplicht’ lijkt te worden geduid op een uit de overeenkomst van opdracht en art. 7:401 BW voortvloeiende zorgplicht die een ruimere strekking heeft dan art. 4:20 lid 3 Wft.

38 Aldus ook GC Kifid 21 september 2016, nr. 2016-440, r.o. 4.2 en nr. 2016-441; GC Kifid 19 augustus 2022, nr. 2022-0705, r.o. 3.10.

39 Dit document is te vinden via www.afm.nl/~profmedia/files/nieuws/2021/principes-doorlopende-ondersteuning-van-klanten.pdf.

40 Vgl. GC Kifid 13 december 2024, nr. 2024-11105, die in r.o. 3.7 de informatieplicht uit art. 4:20 lid 3 Wft als wettelijke nazorgplicht onderscheidt van de contractuele nazorgplicht, die een ruimere strekking heeft.

41 Zie over het portefeuillebegrip nader De Jong, in: Toezicht financiële markten, art. 4:102 Wft, aant. 7 en C.J. de Jong, De portefeuille van een verzekeringstussenpersoon, NTHR 2016, afl. 3, p. 142-158.

42 Vgl. De Jong 2023, nr. 3.5.3.

verzekering doorlopende) overeenkomst van opdracht; er is hiermee geen sprake van een postcontractuele zorgplicht, maar van een contractuele zorgplicht van de tussenpersoon. Schending van de nazorgplicht zal daarmee een tekortkoming van de tussenpersoon in de zin van art. 6:74 BW kunnen inhouden.

6 De reikwijdte van de nazorgplicht ex art. 4:20 lid 3 Wft

De in art. 4:20 lid 3 Wft opgenomen nazorgplicht is geen volledig open norm; de bepaling strekt tot informatieverstrekking over – specifiek – wezenlijke wijzigingen in de in de precontractuele fase verstrekte informatie (onderdeel a) en de als zodanig bij algemene maatregel van bestuur aangewezen onderwerpen (onderdeel b). De norm laat echter wel ruimte voor interpretatie, meer in het bijzonder over de vraag wat precies de wezenlijke wijzigingen zijn die voor de verzekeringnemer van belang zijn. Over de reikwijdte van de bepaling is inmiddels de nodige rechtspraak verschenen, met name van het Kifid. De actuele stand van zaken is op grond daarvan als volgt.

Van de tussenpersoon wordt verlangd dat hij actief handelt zodra hij bekend wordt met feiten die maken dat de door hem beheerde verzekeringen mogelijk aanpassing behoeven. Wijzig bijvoorbeeld de premie van de gesloten verzekering, dan moet de verzekeringnemer daarop gewezen worden.⁴³ De tussenpersoon hoeft de verzekeringnemer echter niet eigener beweging te informeren over algemene marktontwikkelingen,⁴⁴ zoals het marktbreed dalen van premies voor een bepaald type verzekering,⁴⁵ het dalen van aandelenkoersen of het op de markt komen van een fiscaal aantrekkelijk alternatief product.⁴⁶ Deze ontwikkelingen hebben immers als zodanig geen gevolgen voor de inhoud van de specifieke verzekeringsover-

eenkomst; die blijft onveranderd.⁴⁷ Zo werd in de context van dalende premies voor overlijdensrisicoverzekeringen (ORV's) overwogen:

‘De verwijzing in artikel 4:20 lid 3 Wft naar artikel 4:20 lid 1 Wft moet naar het oordeel van de Commissie van Beroep aldus worden begrepen dat Adviseur Consument gedurende de looptijd van de ORV moest informeren over eventuele wijzigingen in het product zelf, dat wil zeggen in de ORV zoals Consument die via Adviseur had afgesloten. Het gaat dan onder meer over een wijziging in de premie die Consument voor deze ORV moest betalen. Deze bepalingen (zoals nader uitgewerkt in het Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen) brengen echter niet mee dat Adviseur een nazorgplicht had om Consument te informeren over algemene marktontwikkelingen zoals premiedalingen van ORV's. Ook voor het overige kan in de Wft geen toereikende grondslag worden gevonden om een dergelijke nazorgplicht aan te nemen.’⁴⁸

Anders gezegd, de nazorgplicht strekt niet tot informatieverstrekking over alternatieven voor de gesloten verzekering, maar ziet (alleen) op feiten die de inhoud van de gesloten verzekering als zodanig betreffen. In het verlengde hiervan geldt dat de nazorgplicht evenmin zover strekt dat de tussenpersoon de verzekeringnemer erop moet wijzen dat hij ook na de invoering van het wettelijk provisieverbod nog steeds provisie ontvangt, terwijl de verzekeringnemer ook een serviceabonnement zou kunnen sluiten.⁴⁹

Als de tussenpersoon de verzekeringnemer wijst op de relevante wijzigingen van de verzekering en/of in dat kader ook alternatieven voorstelt, heeft hij in beginsel aan zijn nazorgplicht voldaan; de bal ligt dan voor het vervolg in de hoek van de verzekeringnemer.⁵⁰ Heeft de verzekeringnemer nadere vragen, dan volstaat in beginsel dat de tussenpersoon die vragen doorgeleid naar de verzekeraar. Als de verzekeraar de vragen beantwoordt en de verzekeringnemer hierover geen nadere vragen aan hem stelt, mag de tussenpersoon er gerechtvaardigd van uitgaan dat de vragen daarmee afdoende zijn beantwoord.⁵¹

De nazorgplicht gaat in beginsel niet zover dat de tussenpersoon bij het oversluiten van een verzekering spontaan moet nagaan of de dekking onder de verzekering nog passend was.⁵² Het is echter denkbaar dat uit de overeenkomst en/of het on-

⁴³ GC Kifid 18 augustus 2021, nr. 2021-0741.

⁴⁴ CvB Kifid 28 mei 2020, nr. 2020-020; zie bijv. ook GC Kifid 8 mei 2023, nr. 2023-0359.

⁴⁵ CvB Kifid 28 mei 2020, nr. 2020-020; CvB Kifid 12 juni 2020, nr. 2020-026; CvB Kifid 9 maart 2021, nr. 2021-0018; GC Kifid 5 augustus 2020, nr. 2020-641; GC Kifid 11 september 2020, nr. 2020-748; GC Kifid 8 oktober 2020, nr. 2020-819; GC Kifid 16 oktober 2020, nr. 2020-845; GC Kifid 21 oktober 2020, nr. 2020-849; GC Kifid 23 oktober 2020, nr. 2020-868; GC Kifid 6 november 2020, nrs. 2020-900 en 2020-901; GC Kifid 18 november 2020, nr. 2020-933; GC Kifid 20 november 2020, nr. 2020-941; GC Kifid 4 december 2020, nr. 2020-989; GC Kifid 9 december 2020, nr. 2020-1006; GC Kifid 11 december 2020, nr. 2020-1014; GC Kifid 22 december 2020, nrs. 2020-1068, 2020-1082 en 2020-1083; GC Kifid 6 januari 2021, nrs. 2021-0008 en 2021-0012; GC Kifid 15 januari 2021, nr. 2021-0032; GC Kifid 27 januari 2021, nr. 2021-0061; GC Kifid 3 februari 2021, nr. 2021-0102; GC Kifid 11 maart 2021, nr. 2021-0239; GC Kifid 18 augustus 2021, nr. 2021-0741; GC Kifid 19 mei 2022, nr. 2022-0414. Zie hierover nader C.J. de Jong, Hoever reikt de nazorgplicht van een verzekeringstussenpersoon, *AV&S* 2020, afl. 1, p. 4-14.

⁴⁶ CvB Kifid 2 november 2020, nr. 2020-033; CvB Kifid 29 januari 2021, nr. 2021-0007, r.o. 5.8.

⁴⁷ Overigens werd in oudere rechtspraak van de GC Kifid een ruimere uitleg aan de nazorgplicht gegeven, zie bijv. C.H.D.W. van den Borne-Verheijen, annotatie bij GC Kifid 14 augustus 2020, nr. 2020-666, *JOR* 2020/282, sub 11 en C.J. de Jong, Commissie van Beroep geeft De Hypotheker gelijk: de Geschillencommissie had een verkeerd beeld van de omvang van de (na)zorgplicht, *VAST* 2020/28.

⁴⁸ CvB Kifid 28 mei 2020, nr. 2020-020, r.o. 6.5.

⁴⁹ GC Kifid 9 oktober 2020, nr. 2020-821; GC Kifid 15 januari 2021, nr. 2021-0033.

⁵⁰ GC Kifid 5 maart 2021, nr. 2021-0215, r.o. 3.4.

⁵¹ CvB Kifid 29 november 2021, nr. 2021-0044, r.o. 5.21; GC Kifid 9 juni 2021, nr. 2021-0526, r.o. 4.10 e.v.

⁵² CvB Kifid 9 maart 2021, nr. 2021-0018, r.o. 5.7.2 e.v.

geschreven recht wel een dergelijke plicht op de tussenpersoon komt te liggen; de basis daarvoor is dan echter niet art. 4:20 lid 3 Wft, maar de hiervoor in paragraaf 4 beschreven algemene zorgplicht.

Veel van de door het Kifid beoordeelde zaken over de nazorgplicht zien op beleggingsverzekeringen. Sinds de wijziging van het Bgfo per 18 juli 2015 moet de tussenpersoon actief contact opnemen met verzekeringnemers om na te gaan of lopende beleggingsverzekeringen nog aan hun wensen en doelen voldoen.⁵³ Voorafgaand aan deze datum kon een dergelijke verplichting echter niet uit art. 4:20 lid 3 Wft worden afgeleid.⁵⁴ Hiertoe werd overwogen:

‘Uit deze wetsbepaling volgt echter niet dat de nazorgplicht van een assurantietussenpersoon in die periode zo ver reikte dat hij actie moest ondernemen naar aanleiding van de rapportages van de AFM over beleggingsverzekeringen uit 2006 en 2008. Daarbij is van belang dat pas vanaf 18 juli 2015 de verplichting voor verzekeraars in het leven is geroepen om zich in te spannen jegens cliënten met een beleggingsverzekering om hen een weloverwogen keuze te laten maken over de voortzetting, wijziging of stopzetting van de verzekering (artikel 81b Bgfo).’⁵⁵

Actie kon echter wel van de tussenpersoon worden verlangd wanneer de verzekeringnemer hem had benaderd met vragen op dit punt.⁵⁶

De nazorgplicht komt als uitgangspunt tot zijn einde als de verzekering eindigt, bijvoorbeeld wanneer de verzekeringnemer een levensverzekering afkoopt of een schadeverzekering opzegt.⁵⁷

7 Op welke tussenpersoon rust de nazorgplicht?

Het komt voor dat de verzekeringnemer hangende de looptijd van de verzekering van tussenpersoon wisselt; de verzekering wordt dan overgeboekt naar de portefeuille van de opvolgend tussenpersoon.⁵⁸ Art. 4:20 lid 3 Wft ziet op het voeren van het beheer over de verzekering; dat beheer wordt bij overstap naar een nieuwe tussenpersoon door deze nieuwe tussenpersoon overgenomen. Duidelijk is dus dat de nazorgplicht na de overstap komt te rusten op de nieuwe tussenpersoon.⁵⁹ De nazorg-

plicht rust op grond van bestendige rechtspraak immers op de tussenpersoon tot wiens portefeuille de verzekering behoort.⁶⁰

Daarmee is nog niet bepaald of de nazorgplicht die rust op de oorspronkelijke tussenpersoon na de overstap in stand blijft. Naar de letter van de wet lijkt dat het geval.⁶¹ Het lijkt echter praktisch bezwaarlijk dat op de oorspronkelijke tussenpersoon ná de overstap nog een nazorgplicht blijft rusten. De oorspronkelijke tussenpersoon zal veelal vanaf dat moment geen klantspecifieke informatie meer ontvangen, wat bemoeilijkt dat hij een nazorgplicht vervult. Daarnaast zal deze tussenpersoon mogelijk niet eens meer over de actuele contactgegevens van zijn voormalig opdrachtgever beschikken, wat informatieverstrekking praktisch belemmert. Logisch lijkt dus dat de nazorgplicht tot aan het moment van de overstap op de oorspronkelijke tussenpersoon rust en vanaf het moment van de overstap op de nieuwe tussenpersoon komt te rusten. Hierop wijst ook dat de nazorgplicht van de bemiddelaar eveneens tot een einde komt wanneer de aanbieder het beheer van de portefeuille van de bemiddelaar overneemt.⁶²

Elke tussenpersoon lijkt dus aan te spreken op de schending van de nazorgplicht in de periode waarin hij de betrokken tussenpersoon was. Is de nazorgplicht zowel vóór als ná de overstap geschonden – omdat de informatie zowel vóór als ná de overstap gegeven had kunnen en moeten worden – dan zou sprake kunnen zijn van hoofdelijke aansprakelijkheid zoals bedoeld in art. 6:102 BW. Hierbij is van belang dat een opdrachtnemer (zoals de tussenpersoon) er na overname van een dossier niet steeds klakkeloos van uit mag gaan dat zijn voorganger zijn taak vlekkeloos heeft vervuld. Onder omstandigheden zal de nieuwe tussenpersoon dus actief moeten nagaan of zijn

⁵³ Art. 81b Bgfo.

⁵⁴ CvB Kifid 29 november 2021, nr. 2021-0044; CvB Kifid 27 januari 2022, nr. 2022-0007; GC Kifid 10 maart 2021, nr. 2021-0233; GC Kifid 9 april 2021, nr. 2021-0331; GC Kifid 3 september 2021, nr. 2021-0786; GC Kifid 1 februari 2023, nr. 2023-0090.

⁵⁵ CvB Kifid 27 januari 2022, nr. 2022-0007, r.o. 5.12.

⁵⁶ GC Kifid 9 april 2021, nr. 2021-0331, r.o. 4.12 en GC Kifid 9 juni 2021, nr. 2021-0526, r.o. 4.13. Het is daarbij aan de verzekeringnemer om aan te tonen dat hij de tussenpersoon daarvoor benaderd heeft, zie GC Kifid 26 mei 2021, nr. 2021-0475, r.o. 4.8.

⁵⁷ Vgl. GC Kifid 9 juni 2021, nr. 2021-0526, r.o. 4.15.

⁵⁸ Zie hierover art. 4:103 Wft.

⁵⁹ Vgl. GC Kifid 1 februari 2023, nr. 2023-0090, r.o. 3.9.

⁶⁰ Vgl. CvB Kifid 27 januari 2022, nr. 2022-0007, r.o. 5.11, GC Kifid 16 juni 2021, nr. 2021-0544, r.o. 4.7 en GC Kifid 3 september 2021, nr. 2021-0876, r.o. 3.10. Zie ook GC Kifid 5 augustus 2020, nr. 2020-641, waarin in r.o. 3.4 expliciet werd overwogen dat de nazorgplicht geldt zolang de verzekering zich in de portefeuille van de tussenpersoon bevindt. Zie ook GC Kifid 6 januari 2020, nr. 2020-017, r.o. 4.7, waarin werd overwogen dat de wettelijke nazorgplicht eindigt als de verzekering wordt overgeboekt naar een andere portefeuille of door de verzekeraar in eigen beheer wordt genomen.

⁶¹ Zie bijv. GC Kifid 18 augustus 2021, nr. 2021-0741, r.o. 3.5, waarin de nazorgplicht in verband wordt gebracht met de ‘door hen afgesloten verzekeringen’.

⁶² Vgl. Rb. Midden-Nederland 14 april 2021, ECLI:NL:RBMNE:2021:1406 (Kredietbemiddelaar/Santander), r.o. 3.7: ‘Daarmee verschuift de zorgplicht op grond van de Wft weer terug naar de kredietaanbieder (Santander), op wie die zorgplicht in oorsprong ook rust.’

voorganger de relevante informatie wel adequaat verstrekt heeft.⁶³

Deze opvolgend tussenpersoon is in beginsel niet aansprakelijk voor de gevolgen van schending van de nazorgplicht in de voorafgaande periode. Dat is natuurlijk anders als de (civielrechtelijke) gevolgen van de schending van verplichtingen door de oorspronkelijke tussenpersoon in geval van contractsovername voor rekening van zijn opvolger komen.⁶⁴

8 Enige bewijsrechtelijke aspecten van aansprakelijkheid

Als de verzekeringnemer zich beroept op schending van de nazorgplicht, dan rust de stelplicht, en in geval van betwisting de bewijslast, van die schending in beginsel op hem. Een schending kan bestaan uit het niet nakomen van de informatieplicht (in het geheel niet informeren) of uit het onjuist nakomen daarvan door bijvoorbeeld het geven van een onjuist advies (onjuist informeren). In de praktijk wordt met name bij het eerste verwijt vaak een verzwaarde stelplicht op de tussenpersoon gelegd. Van de tussenpersoon wordt dan gevergd dat hij gemotiveerd en onderbouwd uitlegt hoe hij zich van zijn taak heeft gekweten. Kan de tussenpersoon dat niet voldoende inzichtelijk maken, bijvoorbeeld omdat hij geen gespreksnotities kan tonen terwijl er debat bestaat over de vraag wat al dan niet is besproken, dan kan dat leiden tot de vaststelling van een normschending.⁶⁵ In de vaststelling van de normschending ligt vaak het oordeel besloten dat de tussenpersoon daarvan een zeker verwijt gemaakt kan worden, wat volstaat voor toerekenbaarheid.⁶⁶ Daarnaast rust de bewijslast van het ontbreken van toerekenbaarheid bij een op contract gestoelde vordering op de tussenpersoon.⁶⁷

Vordert de verzekeringnemer schadevergoeding vanwege schending van de nazorgplicht, dan moet hij het causaal verband en de schade aantonen.⁶⁸ De verzekeringnemer moet dus bewijzen dat hij in het denkbeeldige geval dat de tussenpersoon hem de relevante informatie (tijdig) had verstrekt een andere beslissing had genomen ten aanzien van de verzekering, dat deze beslissing feitelijk uitvoerbaar was, en dat hij dan be-

ter af was geweest. Hierbij komt betekenis toe aan de kwalificatie van de nazorgplicht als informed-consentnorm. Een dergelijke norm strekt er namelijk toe de opdrachtgever in staat te stellen om zelf een geïnformeerde beslissing te nemen, maar strekt er niet toe de opdrachtgever te bewegen om een specifieke beslissing te nemen. Dat betekent dat toepassing van de omkeringsregel – op grond waarvan causaal verband bij wijze van weerlegbaar bewijsvermoeden wordt verondersteld – niet voor de hand ligt.⁶⁹ De opdrachtgever zal dan in beginsel ‘vol’ moeten aantonen dat hij in het hypothetische geval dat hij adequaat was geïnformeerd, een andere beslissing ten aanzien van de verzekering zou hebben genomen. Aanvullend is vereist dat die beslissing ook uitgevoerd kon worden. Zo ontbreekt bijvoorbeeld causaal verband als het voor de verzekeringnemer gezien zijn leeftijd niet meer mogelijk was geweest om de verzekering nog over te sluiten. Voorts moet in de schadebegroting worden verdisconteerd dat indien in het hypothetische geval een ruimere dekking was verkregen, daarvoor vaak ook meer premie was betaald. Vanzelfsprekend kunnen afhankelijk van de feiten ook discussies over verjaring, klachtplicht, exoneration en eigen schuld worden gevoerd.⁷⁰

9 Afrondend

De nazorgplicht uit art. 4:20 lid 3 Wft is in essentie een contractuele verplichting. Deze nazorgplicht rust op de tussenpersoon zolang de verzekering tot zijn portefeuille behoort. Na beëindiging van de opdrachtrelatie eindigt de nazorgplicht in beginsel ook. Inmiddels is de reikwijdte van de nazorgplicht in de rechtspraak verduidelijkt. De tussenpersoon moet de verzekeringnemer informeren over relevante wijzigingen ter zake van de specifieke inhoud van de verzekering. Informatieverstreking over alternatieven voor de verzekering valt niet onder de wettelijke nazorgplicht. Dat laat overigens onverlet dat de tussenpersoon anderszins uit hoofde van zijn uit art. 7:401 BW voortvloeiende zorgplicht gehouden kan zijn om daarover informatie te geven.

63 Vgl. HR 17 oktober 1997, ECLI:NL:HR:1997:ZC2461, NJ 1998/508 over opvolgend advocaten die ieder nalieten de wettelijke rente aan te zeggen. Dit is een uitvloeisel van de regel dat een beroepsbeoefenaar eigener beweging moet nagaan welke handelingen voor een goede uitvoering van zijn taak nodig zijn, zie bijv. HR 28 juni 1991, ECLI:NL:HR:1991:ZC0303, NJ 1992/420 en HR 29 maart 2002, ECLI:NL:HR:2002:AD8175, NJ 2002/270. Zie ten aanzien van de tussenpersoon Rb. Den Haag 30 oktober 2024, ECLI:NL:RBDHA:2024:19013, r.o. 4.3: ‘De opvolgend assurantietussenpersoon mag er niet zonder meer op vertrouwen dat zijn voorganger de overgedragen portefeuille correct heeft beheerd. Het is zijn verplichting om dat te onderzoeken.’

64 Zie bijv. GC Kifd 16 juni 2021, nr. 2021-0544, r.o. 4.1 en GC Kifd 3 september 2021, nr. 2021-0786, r.o. 3.3. Zie hierover ook De Jong 2022, sub 3.5.

65 Illustratief: GC Kifd 18 augustus 2021, nr. 2021-0741, r.o. 3.6.

66 Vgl. Asser/Sieburgh 6-IV 2023/99.

67 Vgl. art. 6:75 BW.

68 Zie bijv. GC Kifd 3 september 2021, nr. 2021-0876, r.o. 3.10 en GC Kifd 19 mei 2022, nr. 2022-0414, r.o. 3.6.

69 HR 23 november 2001, ECLI:NL:HR:2001:AB2737, NJ 2002/386 (Informed consent), HR 23 november 2001, ECLI:NL:HR:2001:AD3963, NJ 2002/387 (Informed consent) en HR 2 februari 2007, ECLI:NL:HR:2007:AZ4564, NJ 2007/92 (Juresta).

70 Zie over de oplettendheid die van de verzekeringnemer verlangd mag worden bijv. Van der Leeuw, in: Toezicht financiële markten, art. 4:20 Wft, aant. 7.