

Zorgplicht bij preventieclausules

Praktische tips voor adviseurs

Adfiz

Juli 2026

1. Het probleem in de praktijk

Veel zakelijke schadeverzekeringen bevatten clausules die vereisen dat er preventieve maatregelen genomen moeten worden, zoals het plaatsen van brandblussers of het toepassen van inbraak- of diefstalbeveiliging van een bepaalde klasse. Ook gelden vaak clausules dat er periodiek keuringen moeten plaatsvinden. Denk aan een NEN 3140-keuring van de elektrische installatie, een inspectie van de sprinklerinstallatie of een certificering van het brandmeldingssysteem. Als niet is voldaan aan de preventieve eisen, of als een geldig certificaat of rapport van keuring ontbreekt op het moment van schade, kan de verzekeraar dekking weigeren.

Als adviseur wijst u de klant bij het afsluiten van de polis op deze verplichtingen. Maar wat doet u daarna? Moet u controleren of de klant voldoet aan bepaalde preventieve eisen? Moet u bijhouden wanneer keuringen verlopen? En wat als u dat normaal altijd doet, maar het een keer vergeet — en dan precies dát jaar brand uitbreekt?

In deze notitie geven wij u praktische tips over de eisen die voor u gelden, de keuzes die u kunt maken en de wijze waarop u uw bedrijfsvoering hierop kunt inrichten.

Deze notitie is van toepassing op de gehele zakelijke markt. De juridische regels gelden voor alle zakelijke adviseurs, ongeacht het marktsegment. De invulling van de zorgplicht verschilt echter naar het type klant — zie hiervoor Hoofdstuk 5 (de twee dienstverleningsmodellen).

2. De juridische basis: wat verwacht de rechter van u?

De zorgplicht van een assurantietussenpersoon volgt uit artikel 7:401 BW. In dit artikel is bepaald dat u bij uw werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht moet nemen. In de rechtspraak heeft de Hoge Raad deze norm concreet ingevuld: een assurantietussenpersoon dient tegenover zijn opdrachtgever de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot mag worden verwacht. Zijn taak is te waken voor de belangen van de verzekeringnemer bij de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen.

Tot deze taak behoort in beginsel ook dat de assurantietussenpersoon de verzekeringnemer tijdig opmerkzaam maakt op de gevolgen die hem bekende feiten voor de dekking kunnen hebben. Daarbij gaat het om feiten die hem bekend zijn of redelijkerwijs bekend behoren te zijn.¹

De zorgplicht beperkt zich niet tot het moment van afsluiten, maar strekt zich ook uit tot de fase tijdens de looptijd van de verzekering (de zogenoemde nazorg, of doorlopende dienstverlening). De reikwijdte is afhankelijk van de aard en inhoud van de opdracht en de belangen van de klant, voor zover kenbaar voor de assurantietussenpersoon.

¹ Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122 (Brals/Octant)

Fase 1: bij het afsluiten

Informeer actief over de clause

U mag niet volstaan met het toesturen van het polisblad. Uit de rechtspraak volgt dat ook alleen in algemene termen waarschuwen voor "van toepassing zijnde clauses" onvoldoende is. U moet de specifieke belangrijke clause bespreken en toelichten.

Benoem concreet wat de gevolgen zijn

Niet: "er is een clause van toepassing." Wél: "als de keuring niet is uitgevoerd op het moment van schade, keert de verzekeraar niet uit." Dit ingrijpende gevolg moet u expliciet met de klant bespreken.

Check of de klant nu al voldoet

Bij het afsluiten of verlengen vraagt u na of de klant op dat moment voldoet aan de preventieve eisen uit de clause. Is dat niet het geval, dan moet u de klant erop wijzen dat hij dat alsnog moet doen. Daarbij moet u, zoals gezegd, wijzen op de gevolgen als hij dat nalaat. Er wordt niet van u verwacht dat u controleert of de klant de vereiste maatregelen inderdaad neemt. Als u hem op de juiste manier hebt geïnformeerd, is dat zijn eigen verantwoordelijkheid.

Let op: besluit u om dat wel te controleren, dan moet u iets met de kennis die dat oplevert. Concreet betekent dit, dat als u bij een controle vaststelt dat de klant nog niet voldoet, u daarnaar zal moeten handelen. Bijvoorbeeld door de klant nogmaals uitdrukkelijk te waarschuwen voor de risico's die hij loopt. Doet u dat niet, dan kan een rechter oordelen dat u bij de klant de indruk hebt gewekt dat het kennelijk toch niet zo belangrijk was om de clause na te leven. Pas ook op dat u ook geen onjuiste verwachtingen wekt. Zeg dus niet: "zorg dat het uiterlijk 1 juni geregeld is" als het gaat om een eis waaraan nu al voldaan moet worden. Anders bent u mogelijk aansprakelijk als er voor die datum schade ontstaat en de verzekeraar niet uitkeert.

Fase 2: tijdens de looptijd

U heeft de klant bij het afsluiten adequaat gewaarschuwd. Maar wat wordt van u verwacht tijdens de looptijd?

De rechter verwacht actieve betrokkenheid

Uit de rechtspraak volgt dat een assurantietussenpersoon niet alleen bij aanvang, maar ook gedurende de looptijd actief betrokken moet zijn bij het bewaken van de dekking. Zeker als u beloofd wordt op basis van provisie wordt van u een uitgebreide dienstverlening verwacht. Daaronder valt bijvoorbeeld een periodieke controle van de verzekerde bedragen. Maar ook de controle van naleving van preventieve clauses kan daaronder vallen. Omdat bij dienstverlening op basis van provisie meestal geen schriftelijke afspraken worden gemaakt, mag de klant doorgaans vertrouwen op die volledige dienstverlening.

Als u werkt op basis van rechtstreekse beloning, bijvoorbeeld door middel van een serviceabonnement, dan kunt u de omvang van de doorlopende dienstverlening beperken. Want de

klant kan dan kiezen om bepaalde dienstverlening wel of niet van u af te nemen. Maar u moet dat dan wel ondubbelzinnig en duidelijk vastleggen. Alleen in uw voorwaarden opnemen dat de klant desgewenst zelf bij u een controle kan aanvragen, zonder dat u voldoende wijst op het belang daarvan, werkt niet. De rechter kan dan aannemen dat dit u niet ontslaat van de plicht om zelf te controleren.²

Twee dienstverleningsmodellen

Als u de dienstverlening schriftelijk vastlegt in een opdracht tot dienstverlening en/of abonnementsvoorwaarden, dan heeft u de keuze om uw dienstverlening op dit punt op twee manieren in te richten. Beide zijn legitiem, zolang u weet wat de consequenties zijn en u richting de klant doet wat u belooft.

Model A — Actief beheer (u houdt keuringen bij)

U neemt als adviseur actief de verantwoordelijkheid om bij te houden wanneer periodieke keuringen verlopen. U herinnert de klant tijdig, vraagt bewijsstukken op en noteert in uw dossier of aan de verplichting is voldaan.

Voordelen

- Maximale klantbescherming
- Positieve onderscheiding van concurrenten
- Lager aansprakelijkheidsrisico bij naleving

Aandachtspunten

- U neemt een reële verplichting op u: als u het een keer vergeet, bent u mogelijk aansprakelijk. Met andere woorden: hoe meer u weet, hoe eerder u geacht wordt actief te handelen
- Houd uw beloning in verhouding tot deze inspanning
- Leg de afspraken nauwkeurig vast in de opdracht tot dienstverlening

Model B — Geïnformeerde eigen verantwoordelijkheid (de klant beheert zelf)

U informeert de klant uitvoerig over zijn preventieve verplichtingen, maar houdt die verplichtingen niet zelf bij. U maakt de klant bewust van zijn eigen verantwoordelijkheid en legt dat schriftelijk vast.

Voordelen

- Minder operationele last
- Duidelijker afgegrensde aansprakelijkheid

Aandachtspunten

- U moet de klant écht goed informeren — eenmalig bij afsluiten is niet genoeg
- Leg expliciet vast dat de klant deze verantwoordelijkheid aanvaardt
- Als u kunt weten dat de klant niet in staat is om die verantwoordelijkheid zelfstandig te dragen, kan de rechter u toch aansprakelijk houden
- Beoordeel of de klant in staat is om zelf verantwoordelijkheid te dragen. Relevante indicatoren zijn: beschikt de klant over een riskmanager of interne compliance-capaciteit, en heeft de klant aantoonbare kennis van zijn verzekeringsportefeuille? Hoe professioneler de klant (denk aan een groot-zakelijke onderneming met een eigen riskmanager) hoe meer de eigen verantwoordelijkheid in model B benadrukt kan worden. Voor een kleine MKB-ondernemer zonder interne expertise is eerder een actieve rol van de adviseur aangewezen.

² Zie bijvoorbeeld: Rechtbank Overijssel 1 september 2021, ECLI:NL:RBOVE:2021:3503

Belangrijk

Het gaat er niet om welk model u kiest, maar dat u een bewuste keuze maakt, die vastlegt, en vervolgens ook daadwerkelijk uitvoert wat u hebt afgesproken. Ook in model B, waarbij de klant zelf de verantwoordelijkheid draagt, zijn periodieke onderhoudsgesprekken over de portefeuille een moment om de preventieve verplichtingen kort aan te stippen. Dit is geen verplichting die model B omzet in model A, maar het versterkt aanzienlijk de positie van de adviseur als later een discussie ontstaat over wat hij had kunnen weten. Documenteer dit kort in een gespreksverslag of bevestigingsmail.

3. Als het misgaat: wat zijn de risico's?**Als u model A toepast, maar een keer vergeet**

Dan bent u in beginsel aansprakelijk. Want u bent op een belangrijk punt niet nagekomen wat u met de klant heeft afgesproken. Voor de vraag of u schade moet vergoeden zijn dan twee vragen bepalend:

Causaal verband: zou de klant de keuring hebben laten uitvoeren als u hem wél had gewaarschuwd? De rechter gaat in beginsel uit van 'ja': een klant zal in het algemeen het advies opvolgen van zijn assurantietussenpersoon als die hem wijst op zijn verplichting om de dekking veilig te stellen.³

Eigen schuld van de klant: als de klant u niet of niet voldoende heeft geïnformeerd, bijvoorbeeld over keuringen of geldigheid van certificaten, dan kan dit ertoe leiden dat (een deel van) de schade voor rekening van uw klant blijft (artikel 6:101 BW).

Als u model B toepast, maar de klant handelt niet

In dat geval is met name van belang of u de eigen verplichting van de klant voldoende duidelijk hebt vastgelegd. Als dat niet zo is, dan kan de klant mogelijk met recht betogen dat hij ervan uit mocht gaan dat u de controle voor hem zou uitvoeren. In dat geval kunt u toch aansprakelijk zijn. Maar heeft u de omvang van uw dienstverlening duidelijk met uw klant besproken en heeft de klant bewust met zijn eigen rol en verantwoordelijkheid ingestemd? Dan kan hij niet bij u aankloppen als hij zelf verzaakt.

4. Conclusie: vastleggen, vastleggen, vastleggen

³ Zie bijvoorbeeld: Rechtbank Rotterdam 2 maart 2016, ECLI:NL:RBROT:2016:2070

Bij het afsluiten of verlengen

- Als er preventie- of keuringsclausules van toepassing zijn, wijs de klant daar dan schriftelijk op in een gespreksverslag of bevestigingsmail. Schrijf daarbij ook in begrijpelijke taal wat de gevolgen kunnen zijn bij niet-naleving.
- Noteer in het dossier welk dienstverleningsmodel van toepassing is (A of B).
- Als de verzekering stilzwijgend verlengd wordt, dan is dat een praktisch moment om nogmaals stil te staan bij preventie- en keuringsclausules.

In de opdracht tot dienstverlening / abonnementsvoorwaarden

- Beschrijf expliciet of u keuringen bijhoudt (model A) of dat de klant dat zelf doet (model B).
- Beschrijf uw werkwijze: hoe, hoe vaak en via welk kanaal u de klant informeert.
- Noem de grenzen van uw dienstverlening ondubbelzinnig.
- Werkt u op basis van provisie? Ook dan is het aan te raden om in een opdracht tot dienstverlening schriftelijk afspraken te maken over de omvang van uw dienstverlening, zodat de klant precies weet wat hij wel en niet van u mag verwachten.

Tijdens de looptijd (model A)

- Noteer in uw systeem wanneer keuringen verlopen.
- Stuur herinneringen schriftelijk en bewaar die berichten.
- Vraag keuringscertificaten op en sla die op in het dossier.

Bij aansprakelijkheid

- Een goed bijgehouden dossier is uw eerste verweer.
- Beperk uw risico's door schriftelijk algemene voorwaarden van toepassing te verklaren, waarin u een beperking van aansprakelijkheid opneemt.
- Een volledige uitsluiting van aansprakelijkheid is niet mogelijk, maar u kunt uw aansprakelijkheid wel beperken tot bijvoorbeeld het bedrag dat in het betreffende geval door uw beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar wordt uitgekeerd.

5. Onredelijke clausules — wat kunt u ertegen doen?

Wat is een onredelijke clausule?

Een onredelijke clausule is een eis of verplichting die zo ver gaat dat daaraan praktisch niet voldaan kan worden of die om andere redenen als onredelijk moet worden beschouwd. Een voorbeeld: een clausule die verplicht dat in elke ruimte een brandblusser hangt, inclusief de wc of badkamer.

Wat kunt u als adviseur doen bij een onredelijke clausule?

Vóór het afsluiten

- Bespreek de clausule actief met de klant. Leg uit wat de gevolgen zijn.
- Als een clausule feitelijk niet of niet geheel uitvoerbaar is of lijkt: overleg met de verzekeraar over het vervallen van de clausule, of een aanpassing daaraan. Helaas leert de praktijk dat

verzekeraars steeds meer bewegen naar standaardoplossingen en dat zij steeds minder open staan voor maatwerk. Maar als zij serieus menen dat zij de klant centraal stellen, zullen zij aan redelijke aanpassingen moeten willen meewerken.

- Als de verzekeraar niet wil bewegen: adviseer waar mogelijk een andere verzekeraar die de onhaalbare eisen niet stelt.
- Is die er niet? Leg dan richting de verzekeraar schriftelijk vast dat en waarom de klant niet geheel aan de voorwaarden kan voldoen en aan welk deel van de eisen hij wel voldoet. Reageert de verzekeraar daar niet op, dan kunt u betogen dat de verzekeraar met de afwijking heeft ingestemd.

Na het afsluiten, bij schade

- Overweeg of de clause als onredelijk bezwarend vernietigd kan worden gelet op de onhaalbare eisen die daarin gesteld worden (artikel 6:233 BW).
- Onderzoek of er een oorzakelijk verband bestaat tussen de schending van de clause en het ontstaan of de omvang van de schade.
- Als dat verband geheel ontbreekt, kan de klant aanvoeren dat het beroep van de verzekeraar naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (artikel 6:248 lid 2 BW).⁴

Als adviseur geldt ook hier: leg uw advies over de clause en de risico's bij het afsluiten vast in het dossier.

⁴ Hoge Raad 27 oktober 2010, ECLI:NL:HR:2000:AA7915 (Aegon/Biçak)

Bijlage : Praktische checklist

Gebruik deze checklist als toetsing bij elke zakelijke schadeverzekering met keurings- of preventieclausules.

Blok 1 — Bij het afsluiten

- ☐ Welke keurings- of preventieclausules zijn van toepassing?
- ☐ Heeft de klant begrepen wat er gebeurt als hij niet aan de clausules voldoet?
- ☐ Is bevestigd dat de klant op dit moment al aan de eisen voldoet?
- ☐ Is dit schriftelijk vastgelegd?

Blok 2 — Keuze dienstverleningsmodel

- ☐ Welk model past bij dit kantoor en bij deze klant: A (actief beheer) of B (geïnformeerde eigen verantwoordelijkheid)?
- ☐ Is dit model schriftelijk met de klant vastgelegd (bijvoorbeeld in een opdracht tot dienstverlening of in abonnementsvoorwaarden)?
- ☐ Is de klant expliciet geïnformeerd over zijn eigen verantwoordelijkheid (model B)?

Blok 3 — Tijdens de looptijd (model A)

- ☐ Staat er een signalering in het systeem voor de vervaldatum van de keuring?
- ☐ Wordt de klant tijdig (bijvoorbeeld 2-3 maanden van tevoren) herinnerd?
- ☐ Worden ontvangen keuringscertificaten opgeslagen in het dossier?

Blok 4 — Bij schade

- ☐ Kan op grond van het dossier worden aangetoond hoe en wanneer de klant is geïnformeerd?
- ☐ Is nagegaan of er een oorzakelijk verband bestaat tussen de schending en het ontstaan en de omvang van de schade?