

# HOOFDSTUK 5 DIENSTVERLENING

## DIENSTVERLENING

### Kroniek

E.H. Hondius

#### 1 INLEIDING

Dienstverlening is een ruim begrip. Wat er zoal onder kan vallen, is na te lezen in het hoofdstuk 'Dienstverlening' in de losbladige bundel Consumentenrecht/Handleiding voor de praktijk (Alphen aan den Rijn 1979-, onder redactie van L. Dommering-van Rongen c.s.). In deze Kroniek zal ik vooral aandacht besteden aan de verzekeringsovereenkomst. Daarbij beperk ik mij tot de ontwikkeling in eigen land; de Europeesrechtelijke ontwikkelingen kunnen wellicht in een volgende kroniek aan bod komen. Voor wat betreft de bancaire en de medische dienstverlening verwijs ik naar de afzonderlijke daaraan gewijde kronieken.

#### 2 WETGEVING

Een belangrijke kwestie voor de dienstverlening in het algemeen betreft de vraag of de diverse verschijningsvormen bij voorkeur in de wet zouden moeten worden geregeld en of deze wet dan speciaal voor het konsumentenaspect dwingend recht zou dienen te bevatten. Met andere woorden: verdient de aanpak van de kooptitel in het Nieuw BW navolging voor andere bijzondere overeenkomsten? In de Eerste Kamer wordt in deze terughoudendheid bepleit, zoals is gebleken bij de behandeling van wetsvoorstel 16979 inzake de vaststelling en invoering van titel 7.1 (koop en ruil) NBW.

#### 3 RECHTSPRAAK

Voor de verzekeringsovereenkomst zijn vanuit konsumentenperspektief vooral twee arresten van de Hoge Raad van belang. In zijn arrest van 3 februari 1989, RvdW 1989, 55 inzake OHRA/Goilo ging het om het volgende. Kan de schadeverzekeraar ter afwijzing van een claim een eerder aangevoerde grond laten vallen en vervangen door een geheel nieuwe grond? Uit de eisen van redelijkheid en billijkheid kan voortvloeien dat dit niet het geval is. En in HR 28 april 1989, RvdW 1989, 125 inzake Liskay/Lloyd's stoot de Hoge Raad de zg. contra proferentem uitlegregel van de troon: onduidelijk bedingen behoeven niet per definitie tegen de professionele opsteller te worden uitgelegd - zie dit arrest hierboven in de rubriek algemene voorwaarden.

#### 4 LITERATUUR

Allereerst verdient een tweetal dissertaties over de verzekeringsovereenkomst vermelding. In de Utrechtse dissertatie 'De Raad van Toezicht op het Schadeverzekeringsbedrijf' (Den Haag 1989) bespreekt R.J.

Verschoof de vraag of naast dit tuchtkollege nog behoefte bestaat aan een geschillenkommissie. R.M. Vriesendorp-van Seumeren stelt in haar Amsterdamse proefschrift 'De positie van de assurantietussenpersoon en zijn relatie tot de verzekeringnemer en de verzekeraar' (Zwolle 1989) dat veel vaker dan momenteel het geval is fouten en wetenschap van de tussenpersoon aan de verzekeraar zouden moeten worden toegerekend. Zie hiertegen H. Scheffer, Verzekerings Archief 1989, blz. 296. In hetzelfde tijdschrift is op blz. 227-261 te vinden de bewerkte versie van de bekroonde skriptie 'Toerekening van fouten van onafhankelijke tussenpersonen in het verzekeringsrecht' van R.R. Salomons.

In zijn afscheidsrede 'Verzekeren en vertrouwen', uitgegeven bij Kluwer (Deventer 1989) levert P. Clausing kritiek op de twee onder 3 genoemde arresten van de Hoge Raad. OHRA/Goilo haalt in de ogen van schrijver het beginsel van de bescherming van het gerechtvaardigd vertrouwen onderuit. En Liskay brengt volgens Clausing het vertrouwen dat de niet-deskundige verzekerde aan zijn verzekering moet kunnen ontleen in gevaar.

Een voor de konsument belangrijke verzekeringsvorm is de reisverzekering. Hoe zwaar diens bewijspositie bij bagageschade is, blijkt-behalve uit de regelmatig in het Tijdschrift voor Consumentenrecht gepubliceerde uitspraken van de Raad van Toezicht op het Schadeverzekeringsbedrijf - uit het boek 'Reis- en hulpverleningsverzekering' van S. den Ouden, M. Philippus en M. Renckens in de serie Verzekeringsrecht (1989).