

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-378
(mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, drs. L.B. Lauwaars en mr. A.W.H. Vink en mr. M.G. de Vries als secretaris)**

Klacht ontvangen op: 10 juni 2015
Ingesteld door: Consument
Tegen: Reaal Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Alkmaar, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak: 10 december 2015
Aard uitspraak: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt er over dat Verzekeraar de premie van de autoverzekering met 98,2% heeft verhoogd. De Commissie is van oordeel dat daarmee sprake is van een zodanig ingrijpende wijziging van de bij het afsluiten van de verzekeringsovereenkomst door elk van partijen aanvaarde rechten en verplichtingen dat in feite sprake is van een nieuwe overeenkomst, welke tot stand diende te komen door aanbod en aanvaarding en niet door stilzwijgende verlenging. Consument stelt dat hij en zijn tussenpersoon de brief, waarmee hij geïnformeerd werd over de premieverhoging, nooit heeft ontvangen. Verzekeraar heeft niet aangetoond dat de brief en de polis daadwerkelijk zijn verstuurd naar Consument, laat staan dat deze zijn ontvangen. Er staat derhalve niet vast dat Consument op de hoogte was van het aanbod voor een nieuwe overeenkomst tot verzekering en Consument heeft dit (nieuwe) aanbod dus niet uitdrukkelijk aanvaard. Dat Consument de hogere premie pas na een periode van zeven maanden heeft opgemerkt en niet eerder heeft geklaagd, is in dit geval onvoldoende om aan te nemen dat Verzekeraar er gerechtvaardigd op heeft mogen vertrouwen dat Consument de voorgestelde premieverhoging had aanvaard. De Commissie komt tot de conclusie dat er geen nieuwe verzekeringsovereenkomst tot stand is gekomen. Nu de 'oude' overeenkomst ook niet is opgezegd, is de Commissie van oordeel dat deze overeenkomst stilzwijgend is verlengd onder dezelfde voorwaarden. De Commissie wijst de vordering van Consument, tot vergoeding van het verschil in de maandpremie over een periode van zeven maanden, daarom toe.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument ondertekende vragenformulier;
- de klachtbrief van Consument met als bijlage de correspondentie in de interne klachtprocedure van Verzekeraar;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie van Consument op het verweerschrift van Verzekeraar
- de brief van de Commissie d.d. 8 oktober 2015;
- het antwoord van Verzekeraar d.d. 20 oktober 2015.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies niet als bindend zullen aanvaarden en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar reglement geen aanleiding bestaat.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft sinds 31 oktober 2011 een autoverzekering bij Verzekeraar. Op de verzekering zijn de “Voorwaarden Reaal Goed Geregeld Pakket Reaal Pakket voor de zaak Schadeverzekeringen Algemeen” (hierna: de Voorwaarden) van toepassing.

2.2 In artikel 2 van de Voorwaarden is bepaald:

“2.2 Wanneer stopt uw verzekering of pakket?”

Als de verzekering begint, bent u verzekerd tot de verlengingsdatum van het pakket. Aan het einde van de looptijd van het pakket verlengen wij uw verzekeringen in het pakket automatisch met weer één jaar. Dit doen wij per de verlengingsdatum van het pakket die op uw polis staat.

Wilt u dit niet? Dan kunt u de verzekering stoppen. Dat doet u het eerste jaar door de verzekering of het pakket op te zeggen voor de verlengingsdatum van het pakket. U heeft een opzegtermijn van één maand. Na de eerste verlenging van het pakket kunt u uw verzekering of pakket dagelijks stoppen met een opzegtermijn van één maand. De premie die u teveel heeft betaald, omdat u bijvoorbeeld per jaar betaalt, betalen wij aan u terug.”

2.3 In artikel 7:940 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek is bepaald:

“Bij opzegging tegen het einde van een verzekeringsperiode teneinde verlenging van de overeenkomst te verhinderen, wordt een termijn van twee maanden in acht genomen.”

2.4 Verzekeraar heeft de premie per 1 oktober 2014 verhoogd van € 1.750,44 per jaar naar € 3.469,44 per jaar. Deze verhoging is aangekondigd in een brief van 26 juli 2014 en blijkt uit de bij brief van 6 september 2014 toegezonden gewijzigde polissen.

2.5 Op 13 mei 2015 heeft Consument een klacht ingediend bij Verzekeraar vanwege de premieverhoging van € 145,00 naar € 289,12 per maand.

2.6 Omdat Verzekeraar niet aan de klacht van Consument tegemoet kwam, heeft Consument op 6 mei 2015 een brief gestuurd aan Verzekeraar dat hij de verzekering wenste te beëindigen met ingang van 7 mei 2015.

2.7 Verzekeraar heeft de verzekering uiteindelijk op 7 juni 2015 beëindigd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert premierestitutie over 7 maanden, in totaal een bedrag van € 1.015,00. Daarnaast vordert Consument dat zijn auto's per 7 juni 2015 ondergebracht kunnen worden bij een andere verzekeringsmaatschappij.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Per 1 oktober 2014 heeft Verzekeraar een 100% premieverhoging doorgevoerd. Consument is daarvan niet op de hoogte gesteld en zijn tussenpersoon ook niet. Indien Consument het voorstel van Verzekeraar had ontvangen om 100% meer te gaan betalen, dan had Consument dit geweigerd. Consument heeft verzocht de verzekering per 7 mei 2015 te royeren, maar dit mocht pas per 7 juni 2015. Consument vordert restitutie van een bedrag van € 145,00 over 7 maanden, hetgeen neerkomt op een bedrag van € 1.015,00.

Verweer Verzekeraar

- 3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd: Verzekeraar heeft de premies van de autoverzekeringen moeten verhogen vanwege de hoge schadelast van de afgelopen jaren. Op 26 juli 2014 heeft Verzekeraar Consument per brief geïnformeerd over de aanpassing van de premie per eerstvolgende hoofdpremievalidatum, zijnde 1 oktober 2014. Tot 1 oktober 2014 betaalde Consument maandelijks € 145,87 en sinds 1 oktober 2014 € 289,12. Ondanks dat Consument de brief niet heeft ontvangen, neemt Verzekeraar aan dat de afwijkende premie moet zijn opgevallen. Consument meldt echter pas op 6 mei 2015 dat hij niet akkoord gaat. De verzekering is, conform het verzoek van Consument, beëindigd per 7 juni 2015.

4. Beoordeling

- 4.1 Een overeenkomst, zoals de autoverzekering van Consument, komt tot stand door aanbod en aanvaarding. Consument en Verzekeraar hebben afgesproken, dat de autoverzekering van Consument bij stilzwijgen van Consument jaarlijks met een jaar verlengd wordt. Verzekeraar heeft gesteld dat hij voorafgaand aan de laatste jaarlijkse verlenging per 1 oktober 2014 aan Consument de nieuwe premie heeft medegedeeld die Verzekeraar per 1 oktober 2014 in rekening zou gaan brengen voor de autoverzekering.
- 4.2 In het onderhavige geval geldt dat Verzekeraar de premie van de autoverzekering met 98,2% heeft verhoogd. De Commissie is van oordeel dat daarmee sprake is van een zodanig ingrijpende wijziging van de bij het afsluiten van de verzekeringsovereenkomst door elk van partijen aanvaarde rechten en verplichtingen dat in feite sprake is van een nieuwe overeenkomst, welke tot stand diende te komen door aanbod en aanvaarding en niet door stilzwijgende verlenging. Verzekeraar heeft op 26 juli 2014 een brief gestuurd aan Consument, teneinde hem te informeren over deze premieverhoging. Consument en zijn tussenpersoon stellen zich echter op het standpunt dat zij de brief van 26 juli 2014 en de gewijzigde polis bij brief van 6 september 2014 niet hebben ontvangen. Door de tussenpersoon wordt gesteld dat het niet ontvangen van berichten van Verzekeraar destijds meermalen voorkwam, hetgeen zijdens Verzekeraar niet weersproken is. Verzekeraar heeft niet aangetoond dat de brief en de polis daadwerkelijk zijn verstuurd naar Consument, laat staan dat deze zijn ontvangen. Er staat derhalve niet vast dat Consument op de hoogte was van het aanbod voor een nieuwe overeenkomst tot verzekering per 1 oktober 2014 en Consument heeft dit (nieuwe) aanbod dus niet uitdrukkelijk aanvaard.

Dat Consument de hogere premie pas na een periode van 7 maanden heeft opgemerkt en niet eerder heeft geklaagd, is in dit geval onvoldoende om aan te nemen dat Verzekeraar er gerechtvaardigd op heeft mogen vertrouwen dat Consument de voorgestelde premieverhoging had aanvaard. Verzekeraar had er rekening mee moeten houden dat Consument, zoals hij ook stelt, de automatische afschrijvingen van de verhoogde premie pas (veel) later zou opmerken. Bovendien geldt dat als Verzekeraar een nieuw aanbod doet, althans de verzekering slechts wil voortzetten op grond van de (sterk) gewijzigde voorwaarden en/of premie, dit betekent dat zij de oude overeenkomst wil beëindigen. Voor opzegging teneinde verlenging van de verzekeringsovereenkomst te verhinderen dient Verzekeraar op grond van artikel 7:940 lid 1 BW een opzegtermijn van twee maanden aan te houden. In de brief van 26 juli 2014 blijkt echter niet dat Verzekeraar de overeenkomst opzegt. Integendeel, uit de brief blijkt dat Verzekeraar uitgaat van de stilzwijgende verlenging van de overeenkomst, waarbij enkel de mogelijkheid tot opzegging door Consument wordt benoemd.

- 4.4 Gelet op het voorgaande is de conclusie dat er per 1 oktober 2014 geen nieuwe verzekeringsovereenkomst tot stand is gekomen. Nu de 'oude' overeenkomst ook niet is opgezegd, is de Commissie van oordeel dat deze overeenkomst stilzwijgend is verlengd per 1 oktober 2014 onder dezelfde voorwaarden. Dit betekent dat Consument de premie van € 145,87 per maand verschuldigd was in plaats van € 289,12. De Commissie wijst de vordering van Consument, tot vergoeding van het verschil in de maandpremie over een periode van 7 maanden, daarom toe. Het verschil in maandpremie bedraagt $€ 289,12 - € 145,87 = € 143,25$. Over een periode van 7 maanden (oktober 2014 tot en met mei 2015) bedraagt de te veel betaalde premie derhalve € 1.002,75. De vordering van Consument dat zijn auto's per 7 juni 2015 ondergebracht kunnen worden bij een andere verzekeringsmaatschappij behoeft geen verdere bespreking, nu de overeenkomst tot verzekering reeds is beëindigd per 7 juni 2015.

5. **Beslissing**

De Commissie beslist dat Aangeslotene binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 1.002,75.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.