

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-020
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.G. de Vries, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 8 april 2015
Ingesteld door : Consument
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 7 januari 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt er over dat Verzekeraar de premie van de autoverzekering met 49,81% heeft verhoogd. De Commissie is van oordeel dat daarmee sprake is van een zodanig ingrijpende wijziging van de Overeenkomst dat in feite sprake is van een nieuwe overeenkomst, welke tot stand dient te komen door aanbod en aanvaarding en niet door stilzwijgende verlenging. Uit de brief omtrent de premieverhoging die Verzekeraar aan Consument heeft gestuurd, blijkt niet dat Verzekeraar de Overeenkomst heeft opgezegd. Bovendien geldt dat zelfs indien Verzekeraar de Overeenkomst zou hebben opgezegd, de opzegtermijn van twee maanden niet in acht zou zijn genomen. 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 de Overeenkomst stilzwijgend is verlengd onder dezelfde voorwaarden. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom toe.

1. 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 repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies 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 met Verzekeraar een overeenkomst afgesloten voor een verzekeringspakket, bestaande uit een autoverzekering en een inzittendenverzekering voor de twee auto's van Consument (hierna: de Overeenkomst). Op de Overeenkomst zijn de 'Polisvoorwaarden Verkeersverzekering' (hierna: de 'Polisvoorwaarden') van toepassing.

De Voorwaarden Schadepolis Algemeen (hierna: de Voorwaarden Algemeen) maken onderdeel uit van de Polisvoorwaarden.

- 2.2 Verzekeraar heeft besloten per de prolongatiedatum, te weten 1 februari 2015, een nieuwe autoverzekering te introduceren. Bij deze nieuwe verzekering behoren nieuwe polisvoorwaarden en een gewijzigde premiestelling. Als gevolg daarvan is de totale premie voor het verzekeringspakket verhoogd van € 407,87 naar € 611,01.
- 2.3 Verzekeraar heeft Consument per brief d.d. 14 januari 2015 op de hoogte gesteld van de wijzigingen door een nieuw polisblad, een overzicht met veranderingen, een premiespecificatie en een nota toe te sturen.
- 2.4 In de brief d.d. 14 januari 2015 staat onder meer het volgende vermeld:
“Heeft u nog vragen of wilt u uw verzekering aanpassen?
Bel of mail ons dan gerust. Wilt u uw verzekering opzeggen? Ook dan kunt u ons bellen. Omdat wij de voorwaarden veranderen, mag u de verzekering per 1 februari 2015 zonder opzegtermijn stoppen. U mag dat doen tot 4 weken na 14 januari 2015. Daarna geldt een opzegtermijn van 1 maand. U kunt uw verzekering altijd aanpassen.”
- 2.5 In de Voorwaarden Algemeen is bepaald:
**“3. Hoelang duurt een verzekering binnen de Schadepolis
Tot de verlengingsdatum.**
- *De verlengingsdatum staat op het polisblad
– De verzekering wordt automatisch 1 jaar verlengd op de verlengingsdatum.”*

“6. Wanneer mogen wij een verzekering stoppen met 2 maanden opzegtermijn

[.....]

Op een verlengingsdatum

- *De verlengingsdatum staat op het polisblad
Te veel betaalde premie krijgt u in al deze gevallen terug.”*
- 2.6 Artikel 7:940 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (hierna BW) luidt:
“Bij opzegging tegen het einde van een verzekeringsperiode teneinde verlenging van de overeenkomst te verhinderen, wordt een termijn van twee maanden in acht genomen.”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert dat de premieverhoging wordt teruggedraaid.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

De premieverhoging van 49,81% overschrijdt alle grenzen van redelijkheid. Consument begrijpt dat kosten soms stijgen, maar hij begrijpt niet dat hij wordt geconfronteerd met een dergelijke verhoging door een wijziging van berekening en beleid bij Verzekeraar, terwijl hij al jarenlang schadevrij rijdt. Verzekeraar heeft niet voldoende onderbouwd waarom een verhoging van de premie noodzakelijk is in zijn geval.

Verweer Verzekeraar

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

De nieuwe autoverzekering verschilt van de oude autoverzekering en kent ook andere voorwaarden. Zo is er gekozen voor een eigen risico en worden de Ongevallen inzittendenverzekering en de Schadeverzekering inzittenden ieder voor zich en per auto afgesloten, terwijl dit eerst werd afgesloten voor alle verzekerde auto's. Er is tevens een geheel andere wijze van premieberekening. De premie is meer afgestemd op de persoonlijke situatie van de klant en de specifieke kenmerken van de auto. Consument kan zijn auto's niet meer onder de 'oude' voorwaarden verzekeren. Consument heeft echter wel de keuze om de verzekering op te zeggen indien hij niet onder de nieuwe voorwaarden en de nieuwe premiestelling verzekerd wil blijven. Verzekeraar ziet geen aanleiding om de omzetting terug te draaien en de premieberekening aan te passen voor Consument bij wijze van uitzondering.

4. Beoordeling

- 4.1 Een overeenkomst, zoals de onderhavige Overeenkomst, komt tot stand door aanbod en aanvaarding. Consument en Verzekeraar hebben afgesproken, dat de Overeenkomst 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 februari 2015 aan Consument de nieuwe premie heeft medegedeeld die Verzekeraar per die datum in rekening zou gaan brengen voor het verzekeringspakket.
- 4.2 In het onderhavige geval geldt dat Verzekeraar de premie met 49,81% heeft verhoogd. De Commissie is van oordeel dat daarmee sprake is van een zodanig ingrijpende wijziging van de Overeenkomst dat in feite sprake is van een nieuwe overeenkomst, welke tot stand dient te komen door aanbod en aanvaarding en niet door stilzwijgende verlenging (vgl. GC Kifid 10 december 2015 (2015-378)). Verzekeraar heeft op 14 januari 2015 een brief gestuurd aan Consument, teneinde hem te informeren over deze premieverhoging. De brief kan beschouwd worden als een nieuw aanbod van Verzekeraar. Uit het feit dat Consument op 16 februari 2015 een klacht heeft ingediend over de (voorgestelde) premieverhoging, leidt de Commissie af dat Consument het (nieuwe) aanbod niet heeft aanvaard. Een en ander brengt mee dat de Overeenkomst met de "oude" voorwaarden is blijven doorlopen. Voor opzegging teneinde verlenging van de verzekeringsovereenkomst te verhinderen dient Verzekeraar immers op grond van artikel 7:940 lid 1 BW en artikel 3 van de Voorwaarden Algemeen een opzegtermijn van twee maanden aan te houden. Uit de brief van 14 januari 2015 blijkt 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. Bovendien geldt dat zelfs indien Verzekeraar de Overeenkomst zou hebben opgezegd per brief d.d. 14 januari 2015, de opzegtermijn van twee maanden niet in acht zou zijn genomen.
- 4.4 Gelet op het voorgaande is de conclusie dat er per 1 februari 2015 geen nieuwe verzekeringsovereenkomst tot stand is gekomen. Nu de 'oude' overeenkomst ook niet is opgezegd, is de Commissie van oordeel dat de Overeenkomst stilzwijgend is verlengd per 1 februari 2015 onder dezelfde voorwaarden. Dit betekent dat Consument de premie van € 407,87 per jaar (€ 33,99 per maand) verschuldigd was in plaats van € 611,01 per jaar (€ 50,91 per maand).

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering toe.

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument de te veel betaalde premie vergoedt.

In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.