

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-194 (mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. S.W.A. Kelterman, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 30 april 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Coöperatie Univé Rivierenland U.A. en/of Univé Rivierenland Brandverzekeraar N.V., gevestigd te Sliedrecht, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 21 maart 2017  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

### **Samenvatting**

Verzekeraar heeft een vijftal schadeverzekeringen van Consument samengevoegd in een pakketpolis. Consument is daarover geïnformeerd met een brief van diezelfde datum. De premies en voorwaarden zijn daarbij ongewijzigd gebleven. Wel kent de pakketpolis één jaarlijkse hoofdpremievervaldatum (13 december) en is dientengevolge de looptijd van de verzekeringen eenmalig gewijzigd. In de verzekeringsvoorwaarden is geen specifieke bepaling opgenomen over de samenvoeging van verzekeringen op een pakketpolis, maar wel inzake wijziging van premie en/of voorwaarden.

De Commissie is van oordeel dat de wijzigingen van de verzekeringen in verband met de samenvoeging in een pakketpolis, met name de wijziging van de hoofdpremievervaldag en de duur, zijn aan te merken als een wijziging van de voorwaarden in de zin van de verzekeringsvoorwaarden. Daarmee is vastgesteld dat Verzekeraar het recht had om de verzekeringen samen te voegen in een pakketpolis.

De woonhuis- en inboedelverzekeringen van Consument zijn per de (nieuwe) hoofdpremievervaldag omgezet in een woonverzekering met 'All-in'-dekking ('van buiten komende onheilen'). Nadat Consument hiertegen bezwaar had aangetekend, is de uitgebreidere dekking door middel van een clause uitgesloten, maar zijn de Algemene voorwaarden versie I en de Voorwaarden Woonverzekering versie I van kracht gebleven. Herstel van de verzekeringen op basis van de 'oude' voorwaarden was niet mogelijk, omdat die verzekeringsvorm niet meer in het productassortiment van Verzekeraar wordt gevoerd. Consument wenst geen gebruik te maken van zijn recht om de verzekeringen op te zeggen.

De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar Consument met de hiervoor beschreven handelwijze in onvoldoende mate in zijn klacht tegemoet is gekomen. Het is immers niet ondenkbaar dat Consument op onderdelen aan de nieuwe voorwaarden minder rechten kan ontnemen dan aan de 'oude' voorwaarden.

Consument heeft recht op voortzetting van de verzekering op de volledige 'oude' voorwaarden tot de eerstvolgende contractvervaldatum na de wijzigingsdatum. De vraag of sprake is van een wijziging van premie en/of voorwaarden in de zin van de verzekeringsvoorwaarden kan hiermee in het midden blijven.

### **I. Procesverloop**

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

- Het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- De toelichting op de klacht van Consument d.d. 22 juni 2016 en 10 juli 2016;

- Het verweerschrift van Verzekeraar d.d. 2 augustus 2016;
- De repliek van Consument d.d. 3 september 2016;
- De dupliek van Verzekeraar d.d. 21 oktober 2016;
- Het antwoord daarop van Consument d.d. 2 november 2016;
- De reactie van Verzekeraar d.d. 29 november 2016;
- Het antwoord van Consument d.d. 8 december 2016.

De Commissie stelt vast dat Verzekeraar heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 30 januari 2017 en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 De klacht betreft een vijftal schadeverzekeringen van Consument: een inboedel-verzekering, een woonhuisverzekering, een rechtsbijstandverzekering, een aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren (AVP) en een autoverzekering. Verzekeraar treedt voor de beide eerstgenoemde verzekeringen op als risicodrager en voor de overige verzekeringen als intermediair (tussenpersoon).

2.2 Consument heeft van Verzekeraar een brief d.d. 18 april 2015 ontvangen, waarin onder andere het volgende was vermeld:

*U heeft bij ons een aantal verzekeringen. We willen het graag makkelijker maken om overzicht te houden over die verzekeringen. Daarom hebben we vanaf 18 april 2015 uw verzekeringen samengevoegd in één pakket. In deze brief leest u hier meer over.*

### **Eén pakket, één premie, één overzicht**

Samenvoegen van verzekeringen in één pakket betekent:

- één premiebedrag en dus één nota voor uw totale pakket;
- één overzicht per jaar van alle verzekeringen in uw pakket;
- één datum waarop de verzekeringen in uw pakket verlengd worden;
- tot 10% korting op het totale premiebedrag in uw pakket;
- geen poliskosten bij het afsluiten van een nieuwe verzekering.

### **Betaaltermijn en betaalwijze**

*Om uw pakket mogelijk te maken, moeten we de betaaltermijn en de betaalwijze van uw verzekeringen gelijk trekken. Wij stellen u het volgende voor: u betaalt de pakketpremie per jaar, per acceptgiro. Gaat u hiermee akkoord, dan hoeft u niets te doen. Wilt u liever een andere betaaltermijn of betaalwijze? Laat het ons dan zo snel mogelijk weten, dan regelen we het voor u.*

2.3 Op 3 mei 2015 heeft Consument bezwaar aangetekend:  
*Ik maak bezwaar:*

1. *het past niet bij u, althans niet bij het oude Univé, om een systeem van negatieve optie te hanteren;*
2. *de voorgestelde wijziging lijkt mij uitsluitend in uw voordeel, want minder incassokosten, terwijl u het presenteert als een voordeel voor mij.*

- 2.4 Op 7 november 2015 heeft Verzekeraar een brief aan Consument gezonden inzake 'Verlenging verzekeringspakket' per 13 december 2015. In deze brief was onder 'Particuliere Woonverzekering' het volgende vermeld:  
*Wij hebben onze woonverzekering verbeterd. Onze nieuwe woonverzekering noemen we All Risk. Uiteraard verandert uw premie hierdoor.  
We gaan er, zonder uw tegenbericht, vanuit dat u akkoord bent met de nieuwe woonverzekering. Wilt u meer weten of stelt u geen prijs op de verbeterde dekking? Neem dan contact met ons op.*
- 2.5 Met een e-mailbericht d.d. 21 november 2015 heeft Consument tegen de wijziging van zijn woonhuis- en inboedelverzekeringen in een duurdere woonverzekering bezwaar aangetekend. Hij heeft op 9 januari 2016 een klachtbrief gericht aan de Afdeling Klachtenmanagement van de overkoepelende coöperatie te Assen.  
De directie van Verzekeraar heeft hierop geantwoord met een brief d.d. 23 februari 2016 met de erkenning dat er onvoldoende duidelijk was gecommuniceerd over het hoe en waarom van de wijzigingen en de door Verzekeraar gekozen aanpak.  
Ook had Verzekeraar niet adequaat gereageerd op de reacties en bezwaren van Consument. Verzekeraar bood excuses aan voor zijn tekortkomingen in dit traject. De wijzigingen waren inmiddels teruggedraaid.
- 2.6 Consument heeft gereageerd met een brief d.d. 29 februari 2016. Hij wenste onder andere dat de doorgevoerde wijzigingen volledig zouden worden teruggedraaid. Deze brief is door Verzekeraar op 3 maart 2016 beantwoord met een voorstel om een en ander in een persoonlijk gesprek toe te lichten en te verhelderen.
- 2.7 Consument heeft vastgesteld dat Verzekeraar bij gelegenheid van een autowijziging toch weer alle verzekeringen in één pakket heeft samengevoegd en ongevraagd de hoofdpremievervaldatum van alle verzekeringen had gesteld op 13 december.
- 2.8 Verzekeraar heeft op 21 oktober 2016 gereageerd op drie klachtaspecten:
- de samenvoeging van de afzonderlijke verzekeringen in een pakketpolis wordt weer ongedaan gemaakt.
  - de woonhuis- en inboedelverzekeringen zijn met inachtneming van de verzekeringsvoorwaarden per hoofdpremievervaldag aangepast. De nieuwe woonverzekering kent een ruimere dekking tegen nagenoeg dezelfde premie (premiestijging van 0,9%). De oude brandverzekering wordt niet meer in het productassortiment gevoerd.
  - door een omissie zijn de losse verzekeringen weer samengevoegd tot één pakket. Onder aanbieding van excuses zal Verzekeraar deze samenvoeging weer ongedaan maken en ook weer de oude premievervaldata op de polis vermelden.

- 2.9 Consument heeft zijn klachten in een brief d.d. 2 november 2016 gehandhaafd, onder acceptatie van de excuses van Verzekeraar voor het opnieuw samenvoegen van de afzonderlijke verzekeringen in een pakketpolis, nadat deze samenvoeging kort daarvoor op verzoek van Consument ongedaan was gemaakt. Verzekeraar heeft daarop gereageerd met een brief d.d. 29 november 2016, waarin nogmaals is aangedrongen op een persoonlijk gesprek. Consument heeft vervolgens op 8 december 2016 gevraagd om behandeling door de Geschillencommissie van beide resterende geschilpunten, de wijziging van de premievaliddata en daarmee de looptijden met een beroep op de en-blocbepaling en, eveneens met een beroep op de en-blocbepaling, de omzetting van de woonhuis- en inboedelverzekeringen in een ander product met nieuwe voorwaarden en duurdere tariefstelling.
- 2.10 In het Algemeen Reglement ALG-5 is ten aanzien van de wijziging van premie en/of voorwaarden de volgende bepaling opgenomen:  
**Artikel 20 Wijziging van premie en/of voorwaarden**  
*20.1. De verzekeraar heeft het recht de premie en/of de voorwaarden van bepaalde groepen verzekeringen en-bloc te wijzigen. Behoort deze verzekering tot die groep, dan is de verzekeraar gerechtigd de premie en/of de voorwaarden van deze verzekering overeenkomstig die wijziging aan te passen en wel op een door hem te bepalen datum. De verzekeringsnemer wordt van de wijziging in kennis gesteld en wordt geacht hiermee te hebben ingestemd.*  
*20.2. [...].*  
*20.3. Indien de verzekeraar op grond van artikel 20.1 en 20.2 van dit reglement de verzekeringsnemer heeft meegedeeld dat hij de voorwaarden van de overeenkomst, waaronder mede begrepen de hoogte van de premie, wijzigt, is de verzekeringsnemer gerechtigd de overeenkomst te beëindigen op de wijze als omschreven in artikel 7, letter c van dit reglement.*  
*20.4. [...].*
- 2.11 Artikel 7 aanhef en sub c luidt als volgt:  
**De verzekering eindigt door een schriftelijke opzegging door verzekeringnemer:**  
a. tegen het einde van de op het polisblad vermelde geldigheidsduur of, indien de geldigheidsduur meer dan vijf jaar belooft telkens tegen het einde van het vijfde verzekeringsjaar, met inachtneming van een opzeggingstermijn van een maand.  
b. [...]  
c. Binnen één maand na ontvangst van de schriftelijke mededeling van verzekeraar, houdende een wijziging van de premie en/of voorwaarden ten nadele van de verzekeringnemer en/of verzekerde op grond van artikel 20.1 of 20.2. De verzekering eindigt op de dag waarop de wijziging volgens de schriftelijke mededeling van verzekeraar ingaat (zij het niet eerder dan dertig dagen na de datum van dagtekening van bedoelde mededeling). De mogelijkheid van opzegging van de verzekering door verzekeringnemer geldt niet indien:  
- de wijziging van de premie en/of voorwaarden voortvloeit uit wettelijke regeling of bepalingen;  
- de wijziging een verlaging van de premie en/of uitbreiding van de dekking inhoudt;  
- de wijziging van de premie direct voortvloeit uit het bereiken van een leeftijdsgrens voor de verzekerde waaraan de premie is gekoppeld.

2.12 In artikel 5 zijn bepalingen opgenomen over de ingang en duur van de verzekering:

5.1 *Ingang*

*De verzekering gaat in om 0.00 uur op de dag welke onder ‘ingangsdatum’ in de polis is aangegeven, maar nooit eerder dan op het moment waarop door of namens de verzekeraar dekking is verleend.*

5.2 *Duur*

*De verzekering heeft een op het polisblad vermelde geldigheidsduur en wordt telkens stilzwijgend met een zelfde termijn verlengd.*

### 3. **Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert met betrekking tot een drietal klachten over de handelwijze van Verzekeraar het volgende:

1. *ik wil dat Univé simpelweg toegeeft dat deze eenzijdige aanpassingen niet waren toegestaan op grond van de overeengekomen verzekeringsvoorwaarden en haar excuus aanbiedt voor het feit dat zij dit toch heeft gedaan.*

Meer inhoudelijk is de klacht gericht op het eenzijdig wijzigen van de premievaliddata en daarmee van de looptijden van de verzekeringen.

2. *Verzekeraar dient mijn oorspronkelijke brandverzekering in kracht te herstellen. En als hij deze verzekeringssoort niet langer wenst te voeren, dan kan hij, nadat deze is hersteld, deze verzekering overeenkomstig de voorwaarden opzeggen.*
3. *Verzekeraar heeft bij gelegenheid van een tussentijdse wijziging op de autoverzekering het herstel van de pakketpolis in afzonderlijke verzekeringen weer ongedaan gemaakt en er toch weer één pakket met één uniforme vervalddag van gemaakt. Verzekeraar dient deze ongevroegde wijziging opnieuw en nu blijvend terug te draaien.*

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is tekortgeschoten in de uitvoering van de verzekeringsovereenkomsten door eenzijdig wijzigingen door te voeren waarvoor Consument als verzekeringnemer geen toestemming had gegeven en waarvoor evenmin de verzekeringsvoorwaarden een mogelijkheid bieden.

#### *Verweer Verzekeraar*

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

- Bij het overzetten van de polissen in het nieuwe automatiseringssysteem is het polispakket tot stand gekomen, zonder aanpassing van premie of voorwaarden. Over het vormen van een verzekeringspakket wordt weliswaar niets in de voorwaarden genoemd, maar dit levert voor de klant alleen maar een voordeel op in de vorm van een pakketkorting; verder zijn de premies en voorwaarden van de ‘losse’ verzekeringen exact hetzelfde als in het pakket. Met betrekking tot deze klacht biedt Verzekeraar nogmaals excuses aan voor de eventuele onduidelijkheid en overlast die bij Consument is veroorzaakt bij de omzetting van de verzekeringen.

- De premie en voorwaarden van de betreffende verzekeringen (niet alleen van de brandverzekeringen) zijn op basis van artikel 20 van het Algemeen Reglement ALG-5 per prolongatiedatum aangepast. Hierbij is standaard gekozen voor de meest uitgebreide dekking (de zgn. ‘van buiten komende onheilen’), dit ter voorkoming van teleurstellingen bij klanten in het geval van een schadeclaim. Deze aanpassingen zijn gerechtvaardigd op basis van de geldende voorwaarden. Consument heeft, op basis van diezelfde voorwaarden, het recht om de verzekering op te zeggen. De oplossing van deze klacht is feitelijk uitgevoerd door het uitsluiten van de uitgebreidere dekking met een clausule.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 Verzekeraar heeft een vijftal schadeverzekeringen per 18 april 2015 samengevoegd in een pakketpolis. Consument is daarover geïnformeerd met een brief van diezelfde datum. De premies en voorwaarden zijn daarbij ongewijzigd gebleven. Wel kent de pakketpolis één jaarlijkse hoofdpremie-vervaldatum (13 december) en is dientengevolge de looptijd van de verzekeringen eenmalig gewijzigd. In het Algemeen Reglement ALG-5 is geen specifieke bepaling opgenomen over de samenvoeging van verzekeringen op een pakketpolis, maar wel inzake wijziging van premie en/of voorwaarden (artikel 20).
- 4.2 Verzekeraar treedt voor de woonhuis- en inboedelverzekeringen op als risicodragers en voor de overige verzekeringen als intermediair (tussenpersoon) voor een verzekeraar die tot dezelfde entiteit behoort als de tussenpersoon. Aangenomen mag worden dat Verzekeraar bij de kennisgeving aan Consument van de samenvoeging van de schadeverzekeringen in één pakket optreedt als gemachtigde van de verzekeraar van de hiervoor bedoelde overige verzekeringen.
- 4.3 De Commissie is van oordeel dat de wijzigingen van de verzekeringen in verband met de samenvoeging in een pakketpolis, met name de wijziging van de hoofdpremie-vervaldag en de duur, zijn aan te merken als een wijziging van de voorwaarden in de zin van artikel 20 van het Algemeen Reglement ALG-5. Daarmee is vastgesteld dat Verzekeraar het recht had om de verzekeringen samen te voegen in een pakketpolis overeenkomstig hetgeen daarover in de kennisgeving van 18 april 2015 is bepaald. De wijze waarop Verzekeraar over deze wijzigingen met Consument heeft gecommuniceerd, verdient bepaald geen schoonheidsprijs. Hetzelfde geldt voor het abusievelijk opnieuw omzetten van de verzekeringen in een pakketpolis na opgave van een wijziging op de autoverzekering. Daarvoor zijn dan ook terecht excuses aangeboden. Nu deze wijzigingen alsnog ongedaan zijn gemaakt, kan dit onderdeel van de klacht als afgedaan worden beschouwd.
- 4.4 De woonhuis- en inboedelverzekeringen van Consument zijn per de hoofdpremie-vervaldag 13 december 2015 omgezet in een woonverzekering met ‘All-in’-dekking (‘van buiten komende onheilen’). Nadat Consument hiertegen bezwaar had aangetekend, is de uitgebreidere dekking door middel van een clausule uitgesloten, maar zijn de Algemene voorwaarden versie I en de Voorwaarden Woonverzekering versie I van kracht gebleven.

Herstel van de verzekeringen op basis van de 'oude' voorwaarden was niet mogelijk, omdat die verzekeringsvorm niet meer in het productassortiment van Verzekeraar wordt gevoerd. Consument wenst geen gebruik te maken van zijn recht om de verzekeringen op te zeggen.

De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar Consument met de hiervoor beschreven handelwijze in onvoldoende mate in zijn klacht tegemoet is gekomen. Het is immers niet ondenkbaar dat Consument op onderdelen aan de nieuwe voorwaarden minder rechten kan ontlennen dan aan de 'oude' voorwaarden.

Consument heeft recht op voortzetting van de verzekering op de volledige 'oude' voorwaarden tot de eerstvolgende contractvervaldatum na de wijzigingsdatum. De vraag of sprake is van een wijziging van premie en/of voorwaarden in de zin van artikel 20 van het Algemeen Reglement ALG-5 kan hiermee in het midden blijven.

- 4.5 Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen, wordt de vordering van Consument gedeeltelijk toegewezen. Al hetgeen partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal derhalve onbesproken blijven.

## **5. Beslissing**

Verzekeraar dient binnen zes weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, schriftelijk aan Consument te bevestigen dat de volledige 'oude' voorwaarden van de woonhuis- en inboedelverzekeringen van kracht blijven tot de eerst-volgende contractvervaldatum na de wijzigingsdatum 13 december 2015.

*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.*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.*