

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-496  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. drs. H.M.B. Brouwer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 1 december 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Univé Oost Bemiddeling B.V., gevestigd te Groenlo,  
verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 26 juli 2017  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

Consument klaagt zich over de wijziging van de verzekeringsvoorwaarden en daarmee de wijziging van de premieberekening die tot gevolg heeft dat de verzekerde waarde niet meer op het polisblad vermeld staat. De Commissie oordeelt dat Verzekeraar op de verlengingsdatum de premie en de voorwaarden van de Verzekering mag wijzigen. Tegenover deze bevoegdheid van Verzekeraar staat enerzijds zijn informatie- en motiveringsplicht en anderzijds de bevoegdheid van Consument om na het lopende verzekeringsjaar te allen tijde de verzekering te beëindigen. Daarmee zijn de wederzijdse rechten en verplichtingen voldoende in evenwicht. De vordering wordt afgewezen.

## **1. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met bijlage(n):

- de klachtbrief van Consument van 30 november 2016;
- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het e-mailbericht van Consument van 2 februari 2017;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- het e-mailbericht van Consument van 12 maart 2017;
- het e-mailbericht van Verzekeraar van 3 juli 2017.

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

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij Verzekeraar onder meer een particuliere woonverzekering (hierna: 'Verzekering') gesloten voor zijn woning en inboedel. Op de Verzekering was tot 16 december 2015 het 'Algemeen Reglement ALG-5' (hierna: 'Reglement') van toepassing. In het Reglement is – voor zover relevant – het volgende vermeld:

“(…)

## **INGANG, DUUR EN EINDE VAN DE VERZEKERING**

### **Artikel 5 Ingang en duur van de verzekering**

(…)

#### **5.2. Duur**

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

(…)

### **Artikel 7 De verzekering eindigt door een schriftelijke opzegging door verzekeringsnemer:**

(…)

- 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 verzekeringsnemer en/of verzekerde op grond van artikel 20.1 of 20.2.

(…)

## **WIJZIGING VAN PREMIE EN/OF VOORWAARDEN**

### **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.

(…)

- 20.3. Indien de verzekeraar op grond van artikel 20.1 en 20.2 van dit reglement de verzekeringnemer heeft meegedeeld dat hij de voorwaarden van de overeenkomst, waaronder mede begrepen de hoogte van de premie, wijzigt, is de verzekeringnemer gerechtigd de overeenkomst te beëindigen op de wijze als omschreven in artikel 7, letter c van dit reglement.

(…)”

- 2.2 Bij brief van 7 november 2015 heeft Verzekeraar Consument in verband met verlenging van de Verzekering voor de periode van 16 december 2015 tot 16 december 2016 een nieuw polisblad toegestuurd met daarbij een ‘Overzicht wijzigingen Woonverzekering’. Op het polisblad staat, voor zover van belang, het volgende vermeld:

“(…)

Wat heeft u verzekerd	Woning en inboedel	Garantie
	Bijgebouwen	< 60m <sup>2</sup>
	Sieraden tot maximaal	€ 5.000,-
	Overige kostbare inboedel tot maximaal	€10.000,-
	Soort muren	(Voornamelijk) steen
	Soort dak	Hard
	(Gedeeltelijk) verhuurd	Nee

Premie

De jaarpremie voor dit verzekeringsjaar is € 489,17.  
Inclusief assurantiebelasting/kortingen.

Wat is verzekerd	Alle dekkingen uit de voorwaarden woonverzekering, behalve Artikel(en) 5: Buiten-de-deur
Voorwaarden (...)"	Algemene voorwaarden Univé Verzekeringen versie I Voorwaarden Aansprakelijkheidsverzekering Particulier versie I

In het 'Overzicht wijzigingen Woonverzekering' staat, voor zover van belang, het volgende vermeld:

"(...)

**Goed geïnformeerd over uw Woonverzekering**

Univé heeft haar verzekeringen vernieuwd. We hebben de voorwaarden eenvoudiger gemaakt en de dekking van veel verzekeringen aangepast. U vindt uw dekking op uw polis. Univé heeft ook de algemene voorwaarden vernieuwd. Zodat deze helder en toegankelijk zijn voor u als klant. U vindt onze vernieuwde voorwaarden op [www.unive.nl/documenten](http://www.unive.nl/documenten).

**Binnenkort verlengen wij uw Woonverzekering met één jaar**

In deze bijlage zetten we de belangrijkste veranderingen op een rij. We adviseren u deze bijlage goed door te lezen en te bewaren bij uw verzekeringspapieren. Bent u het niet eens met de aanpassingen van uw verzekering? Dan kunt u voor de nieuwe verlengingsdatum opzeggen. Daarna geldt een opzegtermijn van één maand.

(...)"

2.3 In de Voorwaarden Univé Woonverzekering staat onder meer het volgende:

"(...)

**Artikel 2 Welke gebeurtenissen zijn wel en niet verzekerd?**

(...)

**2.6 Garantie of een maximaal uit te keren bedrag**

Op uw polisblad staat voor uw woning en/of inboedel geen verzekerd bedrag. U hebt voor deze objecten onbeperkte garantie tegen onderverzekering. Als er op het polisblad wel een verzekerd bedrag genoemd wordt bij een verzekerd object is dit de maximale uitkering die voor dat object van toepassing is. Dit is een premier risk dekking."

(...)"

2.4 Consument heeft zich bij Verzekeraar beklagd over het ontbreken van de verzekerde waarde van de woning op het polisblad. De kwestie is vervolgens besproken met de ledenraad en de Raad van Bestuur van Verzekeraar.

- 2.5 Verzekeraar heeft Consument op 5 september 2016 nog een schriftelijke toelichting op het door hem ingenomen standpunt verstrekt. Daarbij heeft hij aangeboden dat indien Consument persé wenst dat de verzekerde waarde op het polisblad wordt opgenomen voor hem een uitzondering op het door Verzekeraar gehanteerde beleid kan worden gemaakt, maar dat dat wel betekent dat de garanties tegen onderverzekering komen te vervallen. Dit aanbod is gedurende de Kifid-procedure ingetrokken.

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

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dat Verzekeraar de verzekerde waarde van woonhuizen weer op de polisbladen of op een andere wijze (bijvoorbeeld in de jaarlijkse premienota's) vermeldt.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de verzekeringsovereenkomst. Consument voert hiertoe het volgende aan:
- Verzekeraar heeft nagelaten de verzekerde waarde(n) te vermelden op het polisblad waardoor sprake is van een eenzijdige inbreuk op de bestaande verzekeringsovereenkomst. Door het nieuwe beleid van Verzekeraar worden aan de verzekerden basisgegevens onthouden en is de verzekeringsovereenkomst niet meer duidelijk. Verzekeraar wijkt met zijn handelwijze af van de algemene regel. Er zijn Consument geen andere verzekeringsmaatschappijen in de regio bekend die ook een dergelijk systeem hanteren.

#### *Verweer Verzekeraar*

- 3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- De verzekerde waarde wordt niet langer door Verzekeraar vastgesteld omdat de methodiek om de premie te berekenen is gewijzigd. Voorheen was de herbouwwaarde de verzekerde waarde en tevens de basis voor de premiestelling. Voor de berekening van de premie wordt momenteel uitgegaan van een aantal variabelen waaronder soort woning, vloeroppervlak, bouwjaar en WOZ-waarde. Deze variabelen leveren een rekenwaarde op die de basis vormt voor de berekening van de premie. Standaard is een garantie tegen onderverzekering opgenomen.
  - De wijziging van de toepasselijke voorwaarden en de premieberekening is doorgevoerd omdat in de praktijk is gebleken dat het verzekerd bedrag vaak niet juist was met als gevolg dat de klant onderverzekerd was en maar een deel van de schade werd uitgekeerd.
  - In zijn brief van 7 november 2015 alsmede in het meegestuurde overzicht heeft Verzekeraar Consument geïnformeerd over diens opzeggingsmogelijkheden. Consument heeft van deze opzeggingsmogelijkheden evenwel geen gebruik gemaakt.

## **4. Beoordeling**

- 4.1 Aan de orde is de vraag of Verzekeraar bevoegd was eenzijdig de Verzekering en de daarop van toepassing zijnde voorwaarden aan te passen.
- 4.2 Consument beklagt zich over het feit dat niet meer, zoals in de oude situatie, het verzekerd bedrag op het polisblad vermeld staat, maar dat voor de berekening van de premie momenteel wordt uitgegaan van verschillende variabelen die een rekenwaarde opleveren, welke de basis vormen voor de berekening van de premie.
- 4.3 De Commissie stelt voorop dat een overeenkomst, zoals de onderhavige, tot stand komt door aanbod en aanvaarding. Artikel 5.2. van het Reglement bepaalt dat de Verzekering na de aanvankelijk overeengekomen duur telkens stilzwijgend met een zelfde termijn, in het onderhavige geval een jaar, wordt verlengd. De verzekerde kan de verzekeringsovereenkomst echter opzeggen als Verzekeraar gebruik heeft gemaakt van het in de toepasselijke voorwaarden opgenomen recht om de premie en/of voorwaarden te wijzigen. Daarnaast kan de verzekerde na het eerste verzekeringsjaar op elk gewenst moment de verzekering opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van een maand.
- 4.4 Ingevolge de Gedragscode geïnformeerde verlengingen en contractstermijnen particulieren schade- en inkomensverzekeringen van het Verbond van Verzekeraars, die op 1 januari 2010 in werking is getreden, dient de verzekeraar de verzekerde tijdig voor het verstrijken van de eerste contractstermijn in duidelijke en eenvoudige bewoordingen te informeren over de verlengingen van de overeenkomst. Na de verlenging heeft de verzekeringnemer het recht de overeenkomst op elk gewenst moment op te zeggen met een opzegtermijn van een maand.
- 4.5 Bij verlenging van de onderhavige Verzekering geldt dus dat Verzekeraar vóór de verlenging in duidelijke en eenvoudige bewoordingen Consument moet informeren over de verlenging van de overeenkomst. Op de verlengingsdatum mag de Verzekeraar de premie en voorwaarden wijzigen. Consument mag de wijziging echter weigeren en de verzekeringsovereenkomst opzeggen. Doet hij dat niet, dan kan hij ook na de verlenging op elk gewenst moment de verzekering nog opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van een maand. Vergelijk Commissie van Beroep 2017-021.
- 4.6 Tegenover de bevoegdheid van Verzekeraar om op de verlengingsdatum de premie en de voorwaarden te wijzigen staat dus enerzijds zijn informatie- en motiveringsplicht en anderzijds de bevoegdheid van Consument om na het lopende verzekeringsjaar te allen tijde de verzekering te beëindigen. Daarmee zijn de wederzijdse rechten en verplichtingen voldoende in evenwicht. Vergelijk Commissie van Beroep 2017-021.
- 4.7 In het onderhavige geval heeft Verzekeraar Consument door middel van de brief van 7 november 2015 en het daarbij behorende overzicht van de wijzigingen tijdig en in duidelijke en eenvoudige bewoordingen geïnformeerd over de verlenging van de Verzekering en de voorgenomen wijzigingen van onder andere de voorwaarden.

Verzekeraar heeft in deze procedure de context van de reden tot het wijzigen van de van toepassing zijnde voorwaarden en daarmee de wijziging van de premieberekening – die tot gevolg had dat de verzekerde waarde niet meer op het polisblad vermeld stond – nog nader toegelicht. De wijziging van de Voorwaarden en daarmee de wijziging van de premieberekening is doorgevoerd omdat in de praktijk was gebleken dat het verzekerd bedrag vaak niet juist was met als gevolg dat verzekerden onderverzekerd waren en maar een deel van hun schade uitgekeerd kregen. Er bestaat, mede gezien de aard van de wijzigingen, geen aanleiding om aan te nemen dat deze wijzigingen naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn. Bovendien heeft Verzekeraar Consument bij de voorlichting over de verlenging en de wijzigingen afdoende gewezen op diens bevoegdheid om de Verzekering op te zeggen.

- 4.8 Overigens verdient opmerking dat het verzekerde bedrag op het polisblad slechts een indicatie was van de waarde van de woning respectievelijk van de inboedel en dit in de verhouding tussen Consument en Verzekeraar slechts betekende dat bij schade maximaal dit bedrag zou worden uitgekeerd. De schade-vaststelling is zowel in de oude als in de nieuwe situatie gelijk. De vermelding van een verzekerd bedrag brengt daar geen verandering in.
- 4.9 Uit het voorgaande volgt dat Verzekeraar gerechtigd was de Verzekering en de van toepassing zijnde voorwaarden (eenzijdig) aan te passen. De vordering van Consument wordt dan ook afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*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.*