

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-620  
(dr. mr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. R.A. Blom, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 23 januari 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : UMG Verzekeringen B.V., handelend onder de naam IAK Verzekeringen B.V.,  
gevestigd te Eindhoven, verder te noemen Gevolmachtigde  
Datum uitspraak : 20 september 2017  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

Gevolmachtigde heeft eenzijdig de methode voor het berekenen van het verzekerd bedrag en de hoogte van het verzekerd bedrag aangepast. Hierdoor is tevens de premie gestegen. Consument kan zich hier niet mee verenigen en wil dat de verzekering onder dezelfde voorwaarden wordt voortgezet. De Commissie oordeelt dat Gevolmachtigde aan zijn informatie- en inlichtingenplicht heeft voldaan en Consument heeft gewezen op de alternatieven (oversluiten of opzeggen verzekering). De vordering van Consument wordt afgewezen.

## **1. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- Aanvullende informatie van Consument d.d. 12 februari 2017;
- Aanvullende informatie van Consument d.d. 22 februari 2017;
- het verweerschrift van Gevolmachtigde;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Gevolmachtigde.

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 sinds 1990 een woonhuisverzekering ('Verzekering') voor zijn woning aan de [straatnaam en nr] te [plaatsnaam]. De Verzekering maakt onderdeel uit van een verzekeringspakket, het 'IAK Privé Pakket', bij Gevolmachtigde.
- 2.2 Op het verzekeringspakket zijn de Algemene Voorwaarden IPPI5 en Woonhuisverzekering Bijzondere Voorwaarden WH 15 ('Voorwaarden') van toepassing.

Deze Voorwaarden luiden onder meer als volgt:

*“Algemene voorwaarden*

*(...)*

*2.2.1 Hoe en wanneer kunt u uw verzekering opzeggen?*

*U kunt uw verzekering dagelijks schriftelijk of per e-mail opzeggen.*

*(...)*

*4.3 Mogen wij de premie en voorwaarden veranderen?*

*Wij mogen altijd de premie en voorwaarden veranderen. Als wij dit doen, laten wij u dit per brief of e-mail weten. Bent u het er niet eens met? Laat ons dit dan binnen 1 maand weten. Dan eindigt de verzekering vanaf de datum van aanpassing van uw verzekering.”*

*(...)*

*Bijzonder Voorwaarden*

*(...)*

*“2.11 Hoe worden de bedragen geïndexeerd?*

*a. Elk jaar, op de hoofdvervaldatum, kunnen wij de premie en het verzekerde bedrag aanpassen aan de prijsontwikkeling van bouwkosten van woonhuizen. Deze indexering wordt door een erkend instituut vastgesteld.*

*b. Als bij schade blijkt dat de verzekerde waarde van uw woning lager is dan het volgens het indexcijfer vastgestelde verzekerde bedrag, dan verhogen wij voor het regelen van de schade het verzekerde bedrag met maximaal 25%. Hebt u garantie tegen onderverzekering dan geldt dit niet.*

*(...)*

*2.12 Hoe werkt de garantie tegen onderverzekering?*

*2.12.1 Verzekerde bedrag*

*Het op uw polis vermelde verzekerde bedrag is vastgesteld op basis van een volledig ingevulde herbouwwaardemeter.*

*2.12.2 Garantie*

*Garantie tegen onderverzekering geldt alleen als dit op uw polis staat.”*

2.3 Uit de notaspecificatie van januari 2016 volgt dat het woonhuis van verzekerde een verzekerde bedrag heeft van € 203.150,00. Het betreft hier de herbouwwaarde. De te betalen maandelijkse premie hiervoor bedraagt € 15,61.

2.4 Op 22 juli 2016 heeft Consument telefonisch contact gehad met Gevolmachtigde. Gezamenlijk is een herbouwwaardemeter ingevuld en is gekomen tot een verzekerde bedrag van € 269.552,00 tegen een premiebedrag van € 22,78. Consument heeft aangegeven daarover te moeten nadenken en het gesprek beëindigd.

2.5 Gevolmachtigde heeft Consument per nieuwsbrief geïnformeerd over wijzigingen van de verzekeringsproducten:

*“Per verlengingsdatum van uw woonhuisverzekering is er sprake van een premie verhoging.*

*(...)*

*Voor de woonhuisverzekering hanteren wij vanaf 1-1-2017 voor het bepalen van het verzekerde bedrag een nieuwe methode.*

*(...)*

*Wij geven garantie tegen onderverzekering waardoor u goed verzekerd bent en blijft.”*

- 2.6 Bij brief van 18 januari 2017 heeft Gevolmachtigde Consument tevens geïnformeerd over de nieuwe methode voor het bepalen van het verzekerd bedrag van zijn woonhuis.  
*“Vanaf 1-1-2017 werken wij met Adresscan. Hiermee wordt op eenvoudige wijze het verzekerd bedrag van uw woonhuisverzekering vastgesteld.  
(...)  
Binnenkort ontvangt u uw nieuwe polis van uw woonhuisverzekering waarin het nieuwe verzekerde bedrag en de nieuwe premie is opgenomen. Hieronder ziet u alvast het huidige verzekerde bedrag en het nieuwe verzekerde bedrag.”*
- 2.7 Consument heeft in februari 2017 de nieuwe polis met de verzekeringsvoorwaarden en de notaspecificatie ontvangen met een begeleidende e-mail:  
*“Bent u akkoord met de nieuwe polis? Dan hoeft u niets meer te doen. U blijft verzekerd. Bent u het hier niet mee eens? Neem dan binnen 2 maanden contact met ons op om mogelijke alternatieven te bespreken”.*
- 2.8 Met toepassing van het nieuwe berekeningssysteem voor de herbouwwaarde is het verzekerd bedrag op het polisblad vastgesteld op € 290.700,00. De te betalen maandelijkse premie is op € 22,34 vastgesteld.
- 2.9 Consument heeft aangegeven zich hier niet mee te kunnen verenigen en een klacht ingediend bij Gevolmachtigde.
- 2.10 Op 8 februari heeft Gevolmachtigde gereageerd op de klacht van Consument dat de nieuwe herbouwwaarde onjuist zou zijn en dat het verzekerd bedrag en de daarbij behorende premie te hoog zou zijn. Gevolmachtigde legt uit :  
*“IAK heeft besloten, in het belang van onze verzekerden, die geen garantie tegen onderverzekering hebben de nieuwe methode per nieuw verzekeringsjaar direct op de polis te zetten. (...) Op de contractvervaldatum gaan daarom de onderliggende verzekeraars werken met een adresscan.(...) Diverse bronnen bepalen de herbouwwaarde. Dit zijn onder andere bronnen voor bouwtoezicht, kadaster, en taxatiebureau. Zij weten precies wat de M3 inhoud is van uw woning. Voor de verzekeraar is dit bedrag voldoende om een doorlopende garantie tegen onderverzekering af te geven voor vijf jaar. Jaarlijks wordt de verzekerde waarde ge-update. Een verzekeraar gaat uit van herbouwwaarden van alle opstallen inclusief fundering en glas. Dat wil zeggen alle kosten en bijkomende kosten die nodig zijn bij totaal verlies van de woning om een huis weer op te bouwen.”*
- 2.11 Gevolmachtigde heeft Consument erop gewezen dat bij zeer grote afwijkingen in het verzekerd bedrag dit na terugkoppeling aan Infofolio alsnog kan leiden tot een ander verzekerd bedrag vanwege de herberekening. Consument is vervolgens in de gelegenheid gesteld om aanvullende gegevens aan te leveren. Bij e-mail van 11 februari 2017 heeft Consument de gegevens van zijn woning nogmaals aan Gevolmachtigde toegezonden.

2.12 Gevolmachtigde heeft bij e-mail d.d. 22 februari 2017 aangegeven:

*“Als blijkt dat de gegevens van de woning niet juist zijn (bijvoorbeeld de inhoud, het bouwjaar of de gebruiksoppervlakte), zullen wij deze gegevens opnieuw beoordelen en een herberekening van de herbouwwaarde uitvoeren. Als de onderliggende gegevens niet wijzigen, kan ik niet tot een andere berekende herbouwwaarde komen.*

*Omdat wij een tussenpersoon zijn heb ik voor u navraag gedaan bij "de Brabantse" en andere verzekeraars. Zij komen allen op nagenoeg dezelfde herbouwwaarde uit. Daarnaast is de premie ook niet gunstiger dan die u op dit moment hebt bij IAK. Wilt u gebruik maken van een andere offerte of andere mogelijkheden, bij niet altijd goedkopere maatschappijen, dan verzoek ik u met mij contact op te nemen.”*

2.13 Gevolmachtigde heeft daarnaast voorgesteld dat het woonhuis voor een lager bedrag kan worden verzekerd, maar dat daarmee de garantie tegen onderverzekering komt te vervallen.

2.14 Ten slotte heeft Gevolmachtigde aangeboden om samen met Consument de herbouwwaarde te berekenen bij hem thuis.

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

#### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert een verklaring voor recht dat de verzekeringsovereenkomst ongewijzigd moet worden voortgezet.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Gevolmachtigde heeft ten onrechte eenzijdig de verzekeringsovereenkomst aangepast waardoor het verzekerd bedrag en de premie zijn verhoogd. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- De daadwerkelijke herbouwwaarde is lager dan op basis van de systematiek van Infofolio is gecalculerd. De woning is in 1990 voor € 116.894,00 gebouwd. Volgens het CBS is het indexcijfer voor de bouwkosten van 1990 tot eind 2016 met ongeveer 70% gestegen. Dus zijn de bouwkosten in 2017 ongeveer €198.720,00 en dit bedrag komt bijna overeen met het in 2016 verzekerd bedrag.
- De Verzekering wordt jaarlijks geïndexeerd. Hierdoor bood de Verzekering altijd garantie tegen onderverzekering. Het feit dat Gevolmachtigde nu aangeeft dat zij in het kader van haar zorgplicht het verzekerd bedrag aanpast om onderverzekering tegen te gaan is onnavolgbaar. Indien er al die jaren geen garantie tegen onderverzekering was, had Gevolmachtigde Consument hier in het kader van haar zorgplicht op moeten wijzen.
- In een e-mail van Infofolio van 21 februari 2017 aan Gevolmachtigde geeft Infofolio aan:  
*“Wanneer u gebruik gaat maken van de door Infofolio berekende herbouwwaardes is het goed mogelijk dat u uitschieters zult tegenkomen t.o.v. de in het verleden vastgestelde bedragen. Het beleid ten aanzien van deze uitschieters kan en wil Infofolio niet voor u bepalen. Wij leveren data en berekende waardes. Wellicht dat IAK zelf richtlijnen heeft opgesteld over hoe om te gaan met uitschieters”.*

Gevolmachtigde communiceerde eerder naar Consument dat de grote verzekeringsmaatschappijen Infofolio gebruiken en dat Gevolmachtigde slechts tussenpersoon was.

- Consument is zich ervan bewust dat hij kan overstappen, maar nu hij bij Gevolmachtigde een pakket heeft lopen zal overstappen naar een andere verzekeringsmaatschappij ertoe leiden dat geen pakketkorting wordt gegeven en de premie hoger uitvalt.

#### *Verweer Gevolmachtigde*

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

- Het verzekerd bedrag van € 203.150,00 onder de oude verzekering gold op basis van een open polis. Derhalve bood dit geen garantie tegen onderverzekering.
- Het nieuwe verzekerd bedrag van € 290.700 bevat een garantie tegen onderverzekering. Daarnaast is eerder telefonisch met Consument de herbouwwaardemeter ingevuld en kwam daar een bedrag uit van € 269.552,00.

*“Wij realiseren ons dat het bij deze beleidskeuze in principe niet mogelijk is om zonder toestemming van verzekeringnemer een verzekerd bedrag aan te passen. Gezien onder meer de zorgplicht die wij als bemiddelaar hebben, hebben wij desondanks hiervoor gekozen. (...) indien een verzekerde met de aanpassing van het verzekerd bedrag niet eens is, trachten wij hem onze beweegredenen hiervoor uiteen te zetten.”*

- Uit de praktijk bleek dat er in de meeste gevallen een onderverzekering was van 33%. In het kader van de zorgplicht wil Gevolmachtigde nu alleen woonhuizen verzekeren door middel van herbouwwaardevaststelling op basis van de systematiek van Infofolio.
- Consument gaat uit van de stichtingskosten in 1990. Dat is een andere grootte dan de herbouwwaarde van een bestaande woning.
- Uit het polisblad van 2011 volgt dat Consument destijds niet verzekerd was tegen onderverzekering en dit hoogstwaarschijnlijk ook niet is geweest. Ook op het polisblad van 2016 staat niet dat er sprake is van verzekering tegen onderverzekering.

## **4. Beoordeling**

De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Gevolmachtigde bevoegd was eenzijdig de Verzekering en de daarop van toepassing zijnde Voorwaarden – de premie en het verzekerd bedrag – aan te passen.

4.1 De Commissie stelt voorop dat 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, de verzekeraar de verzekerde tijdig voor het verstrijken van de eerste contractstermijn in duidelijke en eenvoudige bewoordingen dient te informeren over de verlengingen van de verzekeringsovereenkomst. Na de verlenging heeft de verzekeringnemer het recht de verzekeringsovereenkomst op elk gewenst moment op te zeggen met een opzegtermijn van één maand.

4.2 Bij verlenging van de onderhavige Verzekering geldt dus dat Gevolmachtigde vóór de verlenging in duidelijke en eenvoudige bewoordingen Consument moet informeren over de verlenging van de verzekeringsovereenkomst.

Op de verlengingsdatum mag de Gevolmachtigde de premie en voorwaarden wijzigen. Consument mag de wijzigingen weigeren en de verzekeringsovereenkomst tegen de contractvervaldatum of - na verlenging - op elk moment daarna opzeggen.

- 4.3 Tegenover de bevoegdheid van Gevolmachtigde 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 de verzekering op te zeggen tegen ingang wijzigingsdatum of 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.

*Informeren over de (stilzwijgende) verlenging*

- 4.4 Per brief van 18 januari 2017 heeft Gevolmachtigde Consument geïnformeerd over het nieuwe polisblad voor het komende verzekeringsjaar en daarbij aangegeven dat indien Consument akkoord is, hij geen actie hoeft te ondernemen en Consument verzekerd blijft.
- 4.5 Naar oordeel van de Commissie heeft Gevolmachtigde hiermee Consument in duidelijk en eenvoudige bewoording geïnformeerd over de stilzwijgende verlenging van de verzekeringsovereenkomst.

*Informeren over wijzigen van de premie en berekening verzekerd bedrag*

- 4.6 In diezelfde brief heeft Gevolmachtigde Consument geïnformeerd dat bij contractvervaldatum (1 februari 2017) een aantal wijzigingen wordt doorgevoerd. Voor Consument is sprake van een hoger verzekerd bedrag waardoor Consument een hogere premie moet betalen, maar per heden ook garantie heeft tegen onderverzekering.
- 4.7 Consument betwist dat de garantie tegen onderverzekering een wijziging is. Consument stelt dat hij altijd garantie had tegen onderverzekering. Uit de door Consument overgelegde documenten volgt dit niet. Gevolmachtigde heeft een polisblad uit 2011 overgelegd waaruit volgt dat Consument op dat moment geen garantie had tegen onderverzekering. De Commissie oordeelt derhalve dat de garantie tegen onderverzekering een wijziging is van de Voorwaarden.
- 4.8 Gevolmachtigde heeft in deze procedure de context van de reden tot het wijzigen van de van toepassing zijnde Voorwaarden en daarmee de wijziging van de premie en de berekening van het verzekerd bedrag 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 tot gevolg dat verzekerden onderverzekerd waren en maar een deel van hun schade uitgekeerd kregen.
- 4.9 Naar het oordeel van de Commissie heeft Gevolmachtigde de Voorwaarden per contractvervaldatum mogen wijzigen en daarbij aan zijn motiveringsplicht voldaan door Consument te informeren over de reden om de Voorwaarden te wijzigen.

*Informereren over de mogelijkheid de verzekering op te zeggen*

- 4.10 In de brief van 18 januari 2017 heeft Gevolmachtigde tevens aangegeven dat in het geval Consument zich niet kan verenigen met de wijziging van de dekking en de premie Consument binnen één maand contact moet opnemen met Gevolmachtigde voor het bespreken van alternatieven. De brief bevat geen informatie die Consument informeert over de mogelijkheid om de verzekeringsovereenkomst op te zeggen.
- 4.11 Uit de Voorwaarden (artikel 4.3) volgt dat Consument bij een wijziging van de premie de verzekeringsovereenkomst binnen één maand na bekendmaking van de wijziging kan opzeggen. Tevens kan Consument de verzekeringsovereenkomst op elk gewenst moment opzeggen.
- 4.12 Nu de opzegmogelijkheden alleen in de Voorwaarden zijn opgenomen, maar niet zijn benoemd in de brief waarin Consument wordt geïnformeerd over de wijzigingen, heeft Gevolmachtigde in beginsel Consument niet voldoende geïnformeerd over de mogelijkheid om de Verzekering tegen de wijzigingsdatum op te zeggen.

*Alternatieven oplossingen*

- 4.13 Consument heeft contact gehad met Gevolmachtigde om de alternatieven te bespreken. Gevolmachtigde heeft onder andere aangeboden de Verzekering over te sluiten. Daarnaast heeft Gevolmachtigde Consument de mogelijkheid gegeven om het verzekerd bedrag te verlagen, waarbij de garantie tegen onderverzekering komt te vervallen. Tot slot heeft Gevolmachtigde Consument aangeboden om de herbouwwaardemeter met Consument bij Consument thuis in te vullen. Consument heeft aangegeven dat hij alleen akkoord gaat met een lager verzekerd bedrag met garantie tegen onderverzekering. Consument heeft de verzekeringsovereenkomst niet opgezegd.
- 4.14 De Commissie oordeelt dat Gevolmachtigde hiermee alsnog heeft voldaan aan haar verplichting om Consument te wijzen op alternatieven, waaronder het opzeggen van de verzekeringsovereenkomst.

*Slot*

- 4.15 Gevolmachtigde heeft Consument duidelijke en tijdig geïnformeerd over de verlenging van de verzekeringsovereenkomst en de voorgestelde wijzigingen. Daarnaast heeft Gevolmachtigde Consument bij de voorlichting over de verlenging en de wijzigingen afdoende gewezen op haar motieven en op de alternatieven, waaronder het opzeggen van de Verzekering.
- 4.16 De Commissie concludeert dat uit het voorgaande volgt dat Gevolmachtigde gerechtigd was de Verzekering en de van toepassing zijnde Voorwaarden (eenzijdig) aan te passen. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

## **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.*