

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-728
(mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 27 april 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V., handelend onder de naam InShared, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 1 november 2011
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De Commissie is in het onderhavige geval van oordeel dat door toedoen van Consument achterstanden in de betaling van de (volledige) premie zijn ontstaan en dat Verzekeraar de autoverzekering mocht beëindigen. Conform de geldende afspraken uit de voorwaarden, was het aan Verzekeraar om de premie via automatische incasso te incasseren. Verzekeraar heeft herhaaldelijk aangegeven welke premie(s) Consument diende te voldoen en heeft deze premie(s) ook geïncasseerd. Consument heeft deze bedragen telkens gestorneerd en heeft zelf bedragen overgemaakt. Daarbij is hij uitgegaan van een onjuiste (lagere) premie omdat hij een schade aan Verzekeraar had terugbetaald. Consument is echter geïnformeerd over de wijze waarop de te veel betaalde premie zou worden verrekend met toekomstige premie(s) dan wel aan hem terugbetaald zou worden. De Commissie is wel van oordeel dat de vordering van Verzekeraar verminderd dient te worden met de in rekening gebrachte incassokosten, omdat Consument na de beëindiging van de autoverzekering niet voor het juiste bedrag aan achterstallige premies is aangemaand. Voor het overige heeft de Commissie de vorderingen afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar met bijlagen;
- de reactie van Consument op het verweerschrift van Verzekeraar.

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. Partijen hebben gekozen voor bindend advies.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument had per 22 april 2013 een autoverzekering bij Verzekeraar. De prolongatiedatum was steeds 22 april van de daaropvolgende jaren.

De laatste prolongatiedatum was 22 april 2016. Per 25 juli 2016 heeft Verzekeraar de autoverzekering beëindigd.

- 2.2 Op de autoverzekering waren van toepassing de Algemene Voorwaarden (hierna: AV) en de Bijzondere Voorwaarden Autoverzekering (hierna: BVA).
- 2.3 De maandelijkse premie werd door Verzekeraar steeds berekend over de periode van de 26^e tot en met de 25^e van de volgende maand.
- 2.4 Consument heeft twee schades op zijn autoverzekering gemeld, te weten een schade ontstaan op 4 juli 2015 en een schade ontstaan op 17 januari 2016.
- 2.5 Vanaf (prolongatiedatum) 22 april 2016 heeft Verzekeraar, naar aanleiding van de (schuld)schades, de premie verhoogd van € 65,79 naar € 203,40 per maand. Verzekeraar heeft deze premie in rekening gebracht voor de volgende periodes:
 - 22-04-2016 t/m 25-04-2016 (deel van 'factuur 26 maart' (3 dagen))
 - 26-04-2016 t/m 25-05-2016 ('factuur 26 april')
 - 26-05-2016 t/m 25-06-2016 ('factuur 26 mei')
 - 26-06-2016 t/m 25-07-2016 ('factuur 26 juni')
- 2.6 De factuur voor de periode van 26-03-2016 t/m 25-04-2016 (factuur 26 maart) ad € 83,55 is gebaseerd op deels de 'oude' premie van € 65,79 en deels de per 22 april 2016 verhoogde premie. Het bedrag van € 83,55 is geïncasseerd door Verzekeraar.
- 2.7 Het op 29 april 2016 door Verzekeraar geïncasseerde premiebedrag ad € 203,40 (factuur 26 april) heeft Consument op 2 mei 2016 gestorneerd.
- 2.8 Op 10 mei 2016 heeft Verzekeraar een betalingsherinnering en op 27 mei 2016 een aanmaning per e-mail aan Consument verstuurd voor het bedrag van € 203,40. In de aanmaning stond onder andere: *"(...) als u niet betaalt dan zullen we op 25-7-2016 afscheid nemen van u als klant (...). U wordt dan als klant geroyeerd.(...)"*
- 2.9 Op 27 mei 2016 heeft een door Consument ingeschakelde advocaat contact opgenomen met Verzekeraar die heeft aangegeven dat de in rekening gebrachte premie niet klopt omdat afgesproken is dat Consument één schade zou terugbetalen.
- 2.10 Het op 31 mei 2016 door Verzekeraar geïncasseerde premiebedrag ad € 406,80 (factuur 26 april én 26 mei) heeft Consument op 1 juni 2016 gestorneerd.

- 2.11 Op 1 juni 2016 heeft Verzekeraar een e-mail naar Consument gestuurd
“Bedankt voor uw mailbericht van 27 mei jl.
(...)
U geeft aan 2,5 maand geleden ons een bericht te hebben gestuurd dat u de schade voor eigen rekening wenst te nemen. Dit heeft ons helaas niet bereikt.
Wellicht kunt u deze email nogmaals aan ons toesturen?
Indien u de schade van € 242 aan ons terug wil betalen, dan verzoeken wij dit totale bedrag aan ons over te maken op [rekeningnr.] onder vermelding van schadenummer [schadenummer 1].
(...)”
- 2.12 Consument heeft op 1 juni 2016 het bedrag van € 242,00 betaald aan Verzekeraar. Dit bedrag is gelijk aan het schadebedrag in verband met een ongeval op 17 januari 2016 waarvoor Consument aansprakelijk was gesteld.
- 2.13 Consument heeft eveneens op 1 juni 2016 een bedrag van € 167,10 aan Verzekeraar overgemaakt met de omschrijving: “[kenmerk omschrijving] Verrekening 37 t/m 38 en 38 t/m 39.” Verzekeraar heeft dit bedrag op 10 juni 2016 teruggestort.
- 2.14 Bij brief van 10 juni 2016 heeft Verzekeraar een tweede aanmaning verstuurd voor het bedrag € 406,80 (factuur 26 april en 26 mei) met daarin de mededeling dat indien niet uiterlijk op 22-7-2016 betaald is, Verzekeraar de verzekering op 25-7-2016 zal beëindigen (royeren). Dit bericht is ook op 10 juni 2016 per e-mail aan Consument verzonden.
- 2.15 Op 15 juni 2016 heeft Consument nogmaals het bedrag van € 167,10 aan Verzekeraar overgemaakt met de omschrijving: “Relatie nr.: [relatie nummer 1] Factuur nr: [factuurnummer 1] Factuur nr: [factuurnummer 2].” Verzekeraar heeft dit bedrag op 20 juni 2016 teruggestort.
- 2.16 Het op 30 juni 2016 door Verzekeraar geïncasseerde premiebedrag ad € 610,20 (factuur 26 april, 26 mei en 26 juni) heeft Consument op 1 juli 2016 gestorneerd.
- 2.17 Op 7 juli 2016 heeft Consument een bedrag van € 83,55 aan Verzekeraar overgemaakt met de omschrijving: “Factuur nr.: [factuurnummer 3] factuur jun 2016.” Verzekeraar heeft dit bedrag op 8 juli 2016 teruggestort.
- 2.18 Bij brief van 11 juli 2016 heeft Verzekeraar (nogmaals) een tweede aanmaning verstuurd voor het bedrag € 610,20 (factuur 26 april, 26 mei en 26 juni) met daarin de mededeling dat indien niet uiterlijk op 22-7-2016 betaald is, Verzekeraar de verzekering op 25-7-2016 zal beëindigen. Dit bericht is op 11 juli 2016 ook per e-mail aan Consument verzonden.

- 2.19 Zowel per e-mail als per brief van 25 juli 2016 heeft Verzekeraar aan Consument bericht dat hij de verzekering per 25 juli 2016 heeft geroyeerd en daarbij medegedeeld dat indien Consument het openstaande bedrag aan achterstallige premies niet tijdig betaalt, hij de vordering binnen 3 weken aan incassobureau '[Naam incassobureau]' zal overdragen.
- 2.20 Consument heeft de vordering niet betaald en daarom heeft Verzekeraar de vordering na 3 weken overgedragen aan [Naam incassobureau]. [Naam incassobureau] heeft behalve de vordering wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening gebracht.
- 2.21 Naar aanleiding van het door Consument op 1 juni 2016 betaalde bedrag van de schade van 17 januari 2016, is de premie (met terugwerkende kracht) vanaf 22 april 2016 opnieuw berekend, dit keer gebaseerd op één schademelding. Het bedrag van € 610,20 (facturen 26 april, 26 mei en 26 juni) is daardoor verlaagd tot € 398,58. [Naam incassobureau] heeft daarop nog wettelijke rente ad € 8,26 en buitengerechtelijke incassokosten ad € 73,76 in rekening gebracht.

Voorwaarden

2.22 In de AV is onder andere het volgende opgenomen:

“9.2 Premie betaling

Zo betaalt u de premie:

- *U betaalt de premie elke maand via automatische incasso.*
- *Op uw rekening staat voldoende geld om de premie te betalen.*
- *U geeft ons toestemming om het maandbedrag van uw rekening af te schrijven. U gaat akkoord dat wij u 4 dagen tevoren te berichten, om welk bedrag het gaat. Daarvoor machtigt u ons.*
- *Sluit u een nieuwe verzekering af? Of wijzigt u tussentijds uw verzekering? Dan kan het zijn dat wij u dit incassobericht minder dan 4 dagen tevoren toesturen.*
- *We halen aan het einde van iedere maand de premie voor de volgende maand van uw rekening.*
- *Als wij u een vergoeding betalen, trekken wij daar alle premies van af die u ons nog moest betalen.*

9.3 Wat als u niet betaalt of te laat betaalt?

U moet de premie altijd op tijd betalen.

- *Betaalt u te laat? Dan krijgt u eerst nog een betalingsherinnering van ons en een aanmaning.*
- *Heeft u 2 weken nadat wij de aanmaning hebben opgestuurd nog steeds niet betaald? Dan bent u vanaf de dag daarna niet meer verzekerd. Uw schade vergoeden wij dan niet.*
- *Betaalt u de allereerste premie te laat? Of de eerste premie nadat uw verzekering is veranderd? Dan bent u automatisch niet meer verzekerd vanaf de 30e dag nadat u had moeten betalen. U ontvangt in die situatie dan niet eerst een herinnering.*

- 9.3.1 *U moet premie betalen totdat u de verzekering opzegt. Ook als u de vorige keer te laat was met betalen.*
- 9.3.2 *Betaalt u de premie in delen en heeft u een paar delen overgeslagen? Dan bent u pas weer verzekerd als alle delen zijn betaald.*
- 9.3.3 *Het kan zijn dat u meerdere verzekeringen heeft. Hiervoor brengen wij 1 totaalpremie in rekening. Betaalt u de totaalpremie in delen? Dan heeft al uw verzekeringen gedeeltelijk betaald. U bent dan 2 weken na ontvangst van de aanmaning niet meer verzekerd voor al uw verzekeringen.*
- 9.3.4 *Heeft u alsnog alle premies betaald die u nog moest betalen, en hebben wij dat geld ontvangen? Dan bent u vanaf de volgende dag weer verzekerd. Maar alleen voor schades vanaf dat moment.*

9.4 *Wanneer kunt u premie terugkrijgen?*

Wilt u de verzekering stoppen, bijvoorbeeld omdat u uw auto of huis heeft verkocht? Dan krijgt u de premie terug over de periode waarvoor u al betaald had. Maar alleen vanaf het moment waarop u de verzekering stopt of heeft gewijzigd. Zorg daarom dat u zelf uw verzekering op tijd beëindigt. Zo lang u uw verzekering niet zelf beëindigt, moet u premie betalen.

(...)

12.2 Wij stoppen de verzekering

Wij kunnen de verzekering stoppen in de volgende gevallen:

(...)

- Als u de premie niet of niet op tijd betaalt. En als wij daar meerdere keren om hebben gevraagd. Wij sturen u dan een bericht per e-mail waarin we uw verzekering stoppen.
 - In dat bericht staat vanaf welke datum u niet meer bij ons bent verzekerd.*
 - Die datum is altijd 2 maanden na de dag waarop wij u het bericht stuurden.”**

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 *Consument vordert rectificatie en excuses van Verzekeraar in verband met de onterechte beëindiging van zijn autoverzekering (royement) als gevolg van betalingsachterstanden. Tevens eist Consument dat Verzekeraar zijn vordering, die hij uit handen heeft gegeven aan [Naam incassobureau], intrekt, althans ongedaan maakt.*

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 *Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar heeft onrechtmatig gehandeld door de autoverzekering eenzijdig te beëindigen vanwege betalingsachterstanden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:*

- De vordering die Verzekeraar meent te hebben is onterecht. Er was geen sprake van betalingsachterstanden zodat Verzekeraar ook ten onrechte de autoverzekering heeft beëindigd.
- De oorspronkelijke premie is twee keer in een jaar verhoogd, namelijk van € 65,79 naar € 83,55 en vervolgens naar € 203,40. Dat klopt niet omdat Consument een schadebedrag zou terugbetalen aan Verzekeraar.
- De betalingsverplichtingen over de maanden april, mei en juni 2016 (3x € 83,55) zijn voldaan.
- Dat Verzekeraar de door Consument betaalde bedragen heeft teruggestort, kan Consument niet worden verweten.
- Consument heeft meerdere malen zowel telefonisch als per e-mail contact opgenomen met Verzekeraar om de kwestie op te lossen.
- Verzekeraar kon dan ook niet de vordering overdragen aan [Naam incassobureau].

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 De klacht van Consument gaat allereerst over de vraag of er aan Consument te verwijten betalingsachterstanden zijn ontstaan en voorts over de vraag of Verzekeraar de autoverzekering van Consument op juiste gronden en rechtsgeldig heeft beëindigd. Voor de beoordeling is van belang wat tussen Verzekeraar en Consument is overeengekomen met betrekking tot de wijze van het betalen van de premie.
- 4.2 In artikel 9.2 van de AV is bepaald dat Verzekeraar aan het eind van iedere maand de premie voor de volgende maand via automatische incasso van de rekening van de verzekeringnemer (Consument) haalt. Uit artikel 9.3 van de AV volgt voorts dat bij een te late betaling van de premie Verzekeraar eerst een betalingsherinnering en vervolgens een aanmaning verstuurt en dat indien twee weken na de aanmaning nog steeds niet is betaald, de dekking van de verzekering wordt geschorst. Uit artikel 12.2 van de AV volgt tot slot dat Verzekeraar de verzekering kan beëindigen als de premie niet op tijd wordt betaald.

- 4.3 De door Verzekeraar gehanteerde voorwaarden zijn conform artikel 7:934 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Daaruit volgt (ook) dat bij het niet nakomen van de verplichting tot betaling van de vervolgpremie eerst tot beëindiging of schorsing van de verzekeringsovereenkomst of de dekking kan worden overgegaan als de schuldenaar (Consument) na de vervaldag onder vermelding van de gevolgen van het uitblijven van betaling vruchteloos is aangemaand tot betaling binnen een termijn van 14 dagen aanvangende de dag na aanmaning.
- 4.4 De Commissie is in het onderhavige geval van oordeel dat door toedoen van Consument achterstanden in de betaling van de (volledige) premie zijn ontstaan. De door Verzekeraar via automatische incasso van de rekening van Consument gehaalde premies voor de facturen van 26 april (incasso 29 april 2016), 26 mei (incasso 31 mei 2016) en 26 juni (incasso 30 juni 2016), zijn telkens enkele dagen na de afboeking door Consument gestorneerd.
- 4.5 Op 27 mei 2016 heeft een door Consument ingeschakelde advocaat contact opgenomen met Verzekeraar en daarbij aangegeven dat de in rekening gebrachte premie niet klopt omdat Consument één schade zou terugbetalen. Consument is er daarbij vanuit gegaan dat, door het terugbetalen van de schade, de premie weer € 83,55 zou gaan bedragen - gelijk aan de factuur van 26 maart - en heeft voor de maanden mei (factuur 26 april) en juni (factuur 26 mei) twee keer dit bedrag, dus totaal € 167,10, overgemaakt aan Verzekeraar. Als toelichting heeft Consument op 1 juni 2016 een e-mail gestuurd aan Verzekeraar waarin hij heeft aangegeven dat hij het (op 31 mei 2016) geïncasseerde bedrag van € 406,80 heeft teruggeboekt, het schadebedrag van € 242,- heeft betaald en ook een bedrag van € 167,10 heeft gestort onder de omschrijving: “[kenmerk omschrijving] verrekening 37 t/m voorschot periode 38 en verrekening 38 t/m voorschot periode 39”. Verzekeraar heeft echter het bedrag van € 167,10, als onvoldoende specifiek, weer teruggeboekt naar de rekening van Consument.
- 4.6 De Commissie leidt uit het voorgaande af dat Consument bereidwillig was om (de juiste) premie voor zijn autoverzekering te betalen. Het lag echter niet op zijn weg om, na terugbetaling van een schade, zelf de premie te herrekenen en dat bedrag aan Verzekeraar over te maken. Conform de geldende afspraken uit de voorwaarden, was het aan Verzekeraar om de premie via automatische incasso te incasseren. Voorts heeft Consument op 27 juni 2016 een e-mailbericht ontvangen waaruit volgt dat Verzekeraar, naar aanleiding van de op 1 juni 2016 door Consument terugbetaalde schade ad € 242,-, de premie vanaf 22 april 2016 opnieuw heeft berekend en dat de te veel in rekening gebrachte premie voor een deel zal worden verrekend met de volgende facturatie van 26 juli 2016 en voor de rest handmatig naar de rekening van Consument zal worden overgemaakt.

Consument had echter de geïncasseerde premies voor de ‘facturen 26 april en 26 mei’ gestorneerd en Verzekeraar heeft het door Consument overgemaakte bedrag van € 167,10 teruggeboekt omdat niet duidelijk was waar die betaling betrekking op had. Daardoor is premieachterstand ontstaan. Verzekeraar heeft bij brief van 28 juni 2016 Consument op de premieachterstand gewezen en daarbij aangegeven dat hij de premie voor de ‘facturen 26 april, 26 mei en 26 juni’ (totaal € 610,20) binnen enkele dagen van de rekening van Consument (opnieuw) zou incasseren. Consument heeft echter het op 30 juni 2016 door Verzekeraar geïncasseerde bedrag van € 610,20 op 1 juli 2016 gestorneerd.

- 4.7 Door op 7 juli 2016 een bedrag van € 83,55 over te maken onder vermelding van “*Factuur nr.: [factuurnummer 3] factuur jun 2016*”, heeft Consument weliswaar opnieuw de bereidwilligheid getoond om de premie te voldoen (Verzekeraar heeft dat bedrag op 8 juli 2016 teruggeboekt), maar de Commissie is van oordeel dat Consument zich had te houden aan de afgesproken wijze van incasseren van de premies en niet zelf een premie te berekenen, maar de berichtgeving van Verzekeraar over de herrekende premie vanaf 22 april 2016 had moeten afwachten. Verzekeraar heeft herhaaldelijk aangegeven welke premie(s) Consument diende te voldoen en heeft deze premie(s) ook geïncasseerd. Daarnaast heeft Verzekeraar – nadat Consument op 1 juni 2016 een schade(bedrag) had terugbetaald – Consument geïnformeerd over de gevolgen daarvan voor zijn premie en over de wijze waarop de te veel betaalde premie zou worden verrekend met toekomstige premie(s) dan wel aan hem terugbetaald zou worden.
- 4.8 Naar aanleiding van de ontstane betalingsachterstanden heeft Verzekeraar Consument zowel per e-mail als per brief van 11 juli 2016 hem nogmaals aangemaand om het bedrag van € 610,20 te voldoen. Aangezien Consument daartoe niet is overgegaan, heeft Verzekeraar de autoverzekering per 25 juli 2016 beëindigd. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar hierbij niet onrechtmatig heeft gehandeld, omdat Verzekeraar Consument er nadrukkelijk op heeft gewezen dat dit bedrag geïncasseerd zou worden en bij de (volgende) facturatie van 26 juli 2016 verrekening zou plaatsvinden in verband met de door hem terugbetaalde (schuld)schade d.d. 17 januari 2016. Verzekeraar kon tevens op grond van de Voorwaarden de verzekering (eenzijdig) beëindigen, omdat Consument niet binnen de gegeven termijn de (volledige) premie had betaald.
- 4.9 De Commissie is echter wel van oordeel dat Verzekeraar, nadat hij de autoverzekering had beëindigd, niet meer de vordering van € 610,20 mocht incasseren of deze vordering uit handen mocht geven aan [Naam incassobureau]. Immers, door het terugbetalen van de (schuld)schade van 17 januari 2016, zou (met terugwerkende kracht vanaf 22 april 2016) een lagere premie gaan gelden, welke premie door Verzekeraar berekend zou worden. Door het beëindigen van de verzekering bestond er vervolgens geen mogelijkheid meer om de lagere premie te verrekenen met een volgende facturatie.

Consument was vanaf dat moment voor de facturen van 'facturen 26 april, 26 mei en 26 juni' alleen nog de lagere premie aan Verzekeraar verschuldigd. Verzekeraar had naar het oordeel van de Commissie Consument in ieder geval nog één keer in de gelegenheid moeten stellen om het juiste (verlaagde) bedrag te betalen en - bij het uitblijven van betaling - een (nieuwe) aanmaning moeten sturen, voordat hij de vordering uit handen zou kunnen geven aan [Naam incassobureau]. Consument is dus niet voor het juiste bedrag (vruchteloos) aangemaand, zodat de incassokosten niet voor zijn rekening mogen komen.

- 4.10 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat Verzekeraar wel de autoverzekering van Consument heeft mogen beëindigen, maar niet de juiste vordering uit handen heeft gegeven aan [Naam incassobureau]. Dit betekent dat Consument, voor zover hij dat nog niet heeft gedaan, wel gehouden is de nog verschuldigde (achterstallige) premies te voldoen, maar de incassokosten niet hoeft te betalen.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, de incassokosten van [Naam incassobureau] crediteert, althans zijn vordering met het betreffende bedrag verlaagt. Voor het overige wijst de Commissie de vorderingen af.

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.

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.