Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-382
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 16 mei 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Schadeverzekering N.V., gevestigd te Zwolle, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 3 juni 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Rechtsbijstandsverzekering. Verzekeraar heeft Consument bij brief gewaarschuwd voor de gevolgen van de claimfrequentie. Consument stelt dat deze brief een tussentijdse wijziging van de voorwaarden is en het tussentijds wijzigen van voorwaarden niet is toegestaan. De Commissie oordeelt dat de inhoud van de brief een waarschuwing is en geen wijziging van voorwaarden inhoudt. De vordering van Consument de wijziging ongedaan te maken moet dus worden afgewezen. Klacht ongegrond.

1. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier van 16 mei 2018;
- de aanvullende stukken die Consument op 28 mei 2018 aan het dossier heeft toegevoegd;
- het verweerschrift van Verzekeraar van 10 december 2018;
- de aanvulling op het verweerschrift van Verzekeraar van 28 januari 2019;
- het e-mailbericht van Consument van 10 maart 2019.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een bemiddelzitting op 20 mei 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een rechtsbijstandverzekering bij Verzekeraar. De verzekering wordt uitgevoerd door ARAG SE (hierna: Arag). In de toepasselijke voorwaarden is bepaald:

"Deze voorwaarden beschrijven uw verzekering. Deze verzekering biedt rechtsbijstand bij een conflict dat een verzekerde heeft met een ander of als dit dreigt te ontstaan.

Heeft u vragen? Bel dan naar telefoonnummer 0900 – 0024 (gebruikelijke belkosten)."

*"**Welke andere afspraken zijn er?***
(…)
Wanneer wijzigt uw verzekering?
Deze verzekering wijzigt op de wijzigingsdatum. De wijzigingsdatum staat op de gewijzigde polis. De eerder afgegeven polis vervalt vanaf de wijzigingsdatum.

In welke situaties mogen wij uw verzekering wijzigen?
Wij mogen de voorwaarden of premie van uw verzekering altijd wijzigen op de herzieningsdatum. Op andere momenten mogen wij uw verzekering ook wijzigen:
(…)
Bent u het niet eens met een wijziging? Dan kunt u de verzekering binnen 30 dagen na ons wijzigingsvoorstel beëindigen. De verzekering eindigt dan op de wijzigingsdatum. Doet u dat niet? Dan accepteert u de wijziging."

2.2 Verzekeraar heeft Consument bij brief van 1 februari 2018 als volgt geïnformeerd:

"U hebt een ABN AMRO rechtsbijstandverzekering. Vanaf 12 augustus 2013 hebt u zes keer een schade gemeld. Dat is erg vervelend voor u. Wij begrijpen dat u niet alle schades in eigen hand hebt. Toch vragen wij u om maatregelen te nemen, waardoor u in de toekomst schades voorkomt of beperkt.

Welke maatregelen kunt u nemen?
Op arag.nl vindt u tips om conflicten te voorkomen of zelf op te lossen.

Wat zijn mogelijke gevolgen?
De premie van onze verzekeringen is gebaseerd op hoe vaak klanten gemiddeld schade melden. Wij mogen de voorwaarden van uw verzekering wijzigen als u schades blijft melden. Meldt u binnen anderhalf jaar een schade? Dan krijgt u daarna een extra eigen risico van EUR 500,-. Hierdoor betaalt u zelf een deel van een schade. U ontvangst hierover dan een brief.

Hebt u nog vragen?
Bel dan gerust met mij of een van mijn collega's via telefoonnummer (…)."

2.3 Consument heeft naar aanleiding van de brief van Verzekeraar telefonisch contact met Verzekeraar opgenomen op het telefoonnummer dat in de voorwaarden staat vermeld.

2.4 Bij brief van 9 maart 2018 heeft ABN AMRO Bank N.V. (hierna: ABN Amro Bank) Consument meegedeeld:

"De afgelopen periode heeft u diverse keren contact gehad met mijn collega (…). Hij is ook klachtbehandelaar. U heeft hem gesproken op 6 maart 2018. U wenst een aanvulling op onze brief van 1 februari 2019. Ik stuur u daarom deze toelichting.

Aanvullende informatie
Als u binnen anderhalf jaar een schade meldt op uw Rechtsbijstandsverzekering, dan gaat een verhoogd eigen risico gelden. Dit gaat dan in per de daaropvolgende herzieningsdatum. Dit is in uw situatie elk jaar op 26 januari.

Had u een andere oplossing verwacht?
Klachten en geschillen over de verzekeringsovereenkomst kunnen schriftelijk worden voorgelegd aan de directie van ABN AMRO Schadeverzekering N.V. (…)."

2.5 Bij brief van 12 maart 2018 heeft ABN Amro Bank Consument meegedeeld:

"Ik stuur u deze brief omdat u op 12 maart 2019 opnieuw belde met ABN AMRO over uw Rechtsbijstandsverzekering.

Wat is mijn reactie?
Op 1 februari 2018 hebben wij u een brief over uw Rechtsbijstandsverzekering gestuurd. Op 9 maart 2018 heb ik u nog een korte brief met aanvullende informatie gestuurd. Ik verwijs u hierbij opnieuw naar deze brieven. Als u het oneens blijft met het standpunt dat wij innemen dan verwijs ik u naar de hieronder genoemde beroepsmogelijkheid.

Had u een andere oplossing verwacht?
Klachten en geschillen over de verzekeringsovereenkomst kunnen schriftelijk worden voorgelegd aan de directie van ABN AMRO Schadeverzekering N.V. (…)."

2.6 Bij brief met bijlagen van 15 maart 2018 heeft Consument bij ABN Amro Bank negen klachten ingediend.

2.7 Verzekeraar heeft Consument bij brief van 16 april 2018 bericht:

"Op 9 en 12 maart 2018 hebt u brieven ontvangen van ABN AMRO Bank N.V. over uw rechtsbijstandverzekering.

Aanleiding voor deze brieven was onze brief van 1 februari 2018 waarin wij hebben aangekondigd mogelijk over te gaan tot het opvoeren van een eigen risico op uw rechtsbijstandverzekering. De reden voor onze brief van 1 februari is de door ons geconstateerde claimfrequentie die beduidend hoger ligt dan gemiddeld.

Wij vinden het vervelend als zou blijken dat wij in die brief een onjuist aantal claims hebben vermeld. Dat laat echter onverlet de bevoegdheid van verzekeraar om per herzieningsdatum, en onder omstandigheden ook tussentijds, wijzigingen in de verzekering aan te brengen.

Indien de komende anderhalf jaar opnieuw een schade wordt gemeld zullen wij daarom overgaan tot het opvoeren van een eigen risico van EUR 500,-.
Dit ontslaat u niet van uw verplichting om gedurende de looptijd van de verzekering de volledige premie te betalen. Het spijt mij u niet anders te kunnen berichten."

Verzekeraar heeft gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij Kifid.

2.8 Consument heeft naar aanleiding van de reactie van Verzekeraar van 16 april 2018 bij brief met bijlagen van 26 april 2018 aan ABN Amro Bank klachten ingediend, door hem aangeduid als klacht nr. 10 t/m 14.

2.9 Bij brief met bijlagen van 4 mei 2018 aan ABN Amro Bank heeft Consument klachten ingediend, door hem aangeduid als klacht nr. 15 t/m 17.

2.10 Bij brief van 16 mei 2018 heeft ABN Amro Bank gereageerd naar aanleiding van de klachten van Consument over de mogelijke verhoging van het eigen risico op de rechtsbijstandverzekering en over de dienstverlening van Arag en gewezen op de mogelijkheid bij Kifid een klacht in te dienen.

2.11 Consument heeft op 16 mei 2018 een klacht bij Kifid ingediend en voor de beschrijving van de klacht verwezen naar de brief met bijlagen van 15 maart 2018 aan ABN AMRO Bank N.V.

2.12 Bij brief met bijlagen van 17 mei 2018 aan ABN Amro Bank heeft Consument klachten ingediend over de inhoud van de brief van ABN Amro Bank van 16 mei 2018, door hem aangeduid als klacht nr. 18 t/m 21.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar de wijziging van de voorwaarden ongedaan maakt.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument heeft ter onderbouwing van zijn vordering 21 klachten geformuleerd. De Commissie gaat onder punt 4 in op de klachten en de onderbouwing daarvan door Consument.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft op de 21 klachten van Consument gereageerd. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling op deze reactie van Verzekeraar ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Consument heeft bij ABN Amro Bank 21 klachten ingediend. Verzekeraar, tegen wie de klachten zijn gericht, heeft op deze klachten gereageerd. De klachten zijn behandeld in een zitting van de Commissie.

4.2 De Commissie stelt vast dat de 21 klachten van Consument uiteenvallen in vier onderdelen. Het eerste klachtonderdeel heeft betrekking op de mededeling van Verzekeraar in de brief van 1 februari 2018, die is herhaald in de brieven van 9 en 12 maart 2018 en 16 april 2018, over de mogelijke verhoging van het eigen risico per herzieningsdatum van de verzekering.
Het tweede klachtonderdeel gaat over het door Verzekeraar gestelde aantal schademeldingen van Consument.
Het derde klachtonderdeel gaat over de verwijzing in de brief van 1 februari 2018 naar de website van Arag voor tips om conflicten te voorkomen of zelf op te lossen.
Het vierde klachtonderdeel ziet in de kern op de interne klachtprocedure van Verzekeraar.

Klachtonderdeel 1

4.3 De Commissie oordeelt als volgt over de klacht van Consument over de inhoud van de brief van 1 februari 2018. Consument stelt dat de inhoud van de brief van 1 februari 2018 een tussentijdse wijziging inhoudt van de verzekeringsvoorwaarden en dat het tussentijds wijzigen op grond van die voorwaarden niet is toegestaan. Verzekeraar heeft uitgelegd dat in de brief wordt gewaarschuwd voor de gevolgen van de claimfrequentie van Consument. De Commissie oordeelt dat de inhoud van de brief van Verzekeraar niet een tussentijdse wijziging van de verzekeringsvoorwaarden is. Verzekeraar heeft op grond van de voorwaarden het recht om per herzieningsdatum van de verzekering, de verzekering te wijzigen. Alvorens daartoe over te gaan heeft Verzekeraar de voorgenomen wijziging aan Consument meegedeeld. Daarbij heeft Verzekeraar ook uitgelegd onder welke omstandigheden die wijziging zal worden doorgevoerd.

4.4 Anders dan de veronderstelling die Consument in zijn klachten heeft geuit, heeft Verzekeraar in de brieven van 9 en 12 maart 2018 en 16 april 2018 niet opnieuw een voorgenomen wijziging aangekondigd in die zin dat het om meerdere wijzigingen door verhoging van het eigen risico zou gaan. De brieven na 1 maart 2018 betreffen, in andere bewoordingen, een herhaling van de inhoud van de brief van 1 februari 2018.

4.5 De conclusie van de beoordeling van het eerste klachtonderdeel is dat de vordering wordt afgewezen. De inhoud van de brief van 1 februari 2018 is geen wijziging van de verzekeringsvoorwaarden zodat het ongedaan maken daarvan niet aan de orde is. Verzekeraar heeft Consument slechts willen waarschuwen voor het gevolg van een ongewijzigde claimfrequentie.

Klachtonderdeel 2, 3 en 4

4.6 De Commissie komt vervolgens toe aan het tweede, derde en vierde klachtonderdeel en bespreekt deze klachtonderdelen samen. Consument heeft op de zitting een nadere toelichting op zijn klacht gegeven. Verzekeraar heeft in de brief van 1 februari 2018 een onjuist aantal schademeldingen genoemd. Hij heeft verschillende keren situaties aan Arag voorgelegd naar aanleiding waarvan hij in enkele geschillen een beroep op zijn verzekering heeft gedaan. Het voorleggen van situaties is niet hetzelfde als het melden van schades. Consument heeft het advies van Verzekeraar gekregen om conflicten te voorkomen of op te lossen willen opvolgen, maar op de website waarnaar Verzekeraar heeft verwezen, staan deze tips niet. Verzekeraar heeft dus verwezen naar een niet bestaande bron. Ten aanzien van het vierde klachtonderdeel heeft Consument toegelicht dat hij over de aangekondigde wijziging met Verzekeraar contact wilde opnemen. Hij wilde de interne klachtenprocedure bij Verzekeraar doorlopen omdat hij anders geen klacht bij Kifid kon indienen. Hiertoe heeft hij het telefoonnummer gebeld dat in de verzekeringsvoorwaarden was genoemd. Via dat nummer kwam Consument in contact met ABN Amro Bank en was het niet mogelijk een klacht in te dienen. ABN Amro Bank en Verzekeraar hebben niet adequaat op de brieven en telefonische mededelingen en verzoeken van Consument gereageerd. Consument heeft door de gang van zaken de indruk gekregen dat Verzekeraar barrières opwerpt om een klacht in te dienen.

4.7 Op de zitting heeft Verzekeraar betwist dat hij een onjuist aantal schademeldingen heeft genoemd. Tegenover deze betwisting heeft Consument zijn stelling niet nader onderbouwd. Verder heeft Verzekeraar uitgelegd dat hij niet de indruk wilde wekken dat hij van mening is dat Consument persoonlijk de oorzaak is van het beroep op de verzekering en de schadefrequentie. Verzekeraar heeft ook erkend dat hij in zijn brief van 1 februari 2018 kennelijk een onjuiste verwijzing heeft opgenomen voor informatie over het voorkomen van conflicten. Verzekeraar heeft zich daarvoor verontschuldigd en aangeboden dit schriftelijk in een brief aan Consument te bevestigen.

De Commissie gaat ervan uit dat Verzekeraar dit aanbod gestand doet. Verzekeraar heeft op de zitting uitgelegd dat ABN Amro Bank de tussenpersoon is, die zo nodig over klachten die bij haar gemeld worden, contact opneemt met Verzekeraar. De Commissie stelt vast dat Consument met deze klachtonderdelen een toelichting heeft gegeven op de hoofdklacht en zijn onvrede heeft geuit over de gehele gang van zaken maar daaraan geen vordering heeft verbonden. Overigens heeft een en ander ook niet tot schade geleid die toewijsbaar is. De Commissie beschouwt deze klachten na de toelichting en excuses van Verzekeraar als opgelost.

Slotsom

4.8 De slotsom is dat de vordering van tot ongedaan making van de door Consument bedoelde wijziging wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 40 van het Reglement.