Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-458
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. C.J.M. Veltmaat, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 22 augustus 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Schadeverzekering N.V., gevestigd te Zwolle, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 28 juni 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Vanwege het schadeverloop, is Verzekeraar voornemens een maatregel op te leggen als Consument wederom een nieuwe zaak onder de rechtsbijstandsverzekering meldt (een eigen bijdrage van € 500,- per schademelding). De Commissie beslist dat de mogelijke wijziging per de herzieningsdatum is toegestaan. Consument is in duidelijke en eenvoudige bewoordingen geïnformeerd over de mogelijke wijziging en de reden daarvan. Gezien het schadeverloop is de aangekondigde maatregel niet onredelijk. Daarbij komt dat Consument de overeenkomst mag opzeggen. De wederzijdse rechten en verplichtingen van Verzekeraar en Consument zijn daarmee voldoende in evenwicht. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- de door Consument ingediende aanvullende informatie;
- het verweer van Verzekeraar;
- de repliek van Consument en
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Verder stelt de Commissie 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 1 december 2003 een particuliere rechtsbijstandverzekering. Op de verzekering zijn de “Voorwaarden rechtsbijstandverzekering 0717” van toepassing. Daarin is, voor zover relevant, het volgende bepaald:

Wanneer mag uw verzekering door *u* worden beëindigd?
U mag uw verzekering op ieder moment beëindigen. Dit mag niet met terugwerkende kracht.

[…]

In welke situaties mogen *wij* uw verzekering wijzigen?
Wij mogen de voorwaarden of premie van uw verzekering altijd wijzigen op de herzieningsdatum.
[…]
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 per brief van 15 februari 2017 gewezen op zijn schadegedrag onder de rechtsbijstandverzekering en verzocht na te denken over maatregelen waardoor het aantal schademeldingen afneemt.

2.3 Vervolgens heeft Verzekeraar op 30 juli 2018 een waarschuwingsbrief gestuurd, waarin staat dat Consument sinds 20 juni 2012 acht keer een melding heeft gedaan onder de rechtsbijstandverzekering en dat een eigen bijdrage van € 500,- gaat gelden voor nieuwe meldingen als Consument binnen anderhalf jaar opnieuw een zaak meldt.

2.4 Consument heeft hierover geklaagd bij Verzekeraar. Partijen zijn er niet in geslaagd tot een vergelijk te komen. Consument heeft daarom een klacht ingediend bij Kifid.

3. Klacht, vordering en verweer

Klacht en vordering Consument

3.1 Consument klaagt dat de wijziging van de verzekeringsvoorwaarden onredelijk is. Verzekeraar dient uit te gaan van het gemiddelde aantal zaken sinds de ingangsdatum van de rechtsbijstandverzekering. Het is onduidelijk hoe Verzekeraar de schadefrequentie bepaalt.

3.2 Consument vordert dat Verzekeraar de aangekondigde wijziging bij het wederom melden van een schadeclaim intrekt.

Verweer Verzekeraar

3.3 Of de claimfrequentie ver boven het gemiddelde is, hangt af van alle omstandigheden van het geval en is niet beperkt tot een bepaald aantal. Verzekeraar neemt de totale looptijd van de verzekering mee in de beoordeling, maar kijkt ook naar de trend over de laatste jaren. De juridische aard van het geschil en het behaalde resultaat spelen hierbij in beginsel geen rol.

3.4 De claimfrequentie van Consument is ver boven het gemiddelde van één claim per zeven jaar. Consument heeft namelijk de afgelopen zes jaar acht claims gemeld onder zijn rechtsbijstandverzekering. Daarom is Consument bericht dat mogelijk een eigen risico van € 500,- gaat gelden, die ingaat op de herzieningsdatum. Een minder vergaande maatregel is niet mogelijk.

4. Beoordeling

4.1 Aan de orde is de vraag of Verzekeraar de verzekeringsvoorwaarden per de herzienings-datum mag wijzigen (een eigen bijdrage van € 500,00 per nieuwe schademelding na de herzieningsdatum) als Consument wederom een schade meldt. De Commissie beantwoordt deze vraag bevestigend en licht dat toe.

4.2 Ingevolge artikel 7:940 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW) wordt bij opzegging tegen het einde van een verzekeringsperiode een termijn van twee maanden in acht genomen teneinde verlenging van de overeenkomst te verhinderen. Daarin ligt de erkenning besloten van de mogelijkheid van (stilzwijgende) verlenging van de verzekering behoudens opzegging.

4.3 De voorwaarden van de onderhavige verzekeringsovereenkomst bepalen dat Verzekeraar de voorwaarden of premie van de verzekering altijd mag wijzigen op de herzieningsdatum. De verzekerde kan dan de verzekeringsovereenkomst beëindigen. Daarnaast kan de verzekerde, volgens de voorwaarden, de verzekering op ieder moment beëindigen.

4.4 Dit stelsel van bepalingen moet worden bezien in het licht van de Gedragscode geïnformeerde verlenging en contractstermijnen particuliere schade- en inkomensverzekeringen van het Verbond van Verzekeraars, die op 1 januari 2010 in werking is getreden. Uitgangspunt in de gedragscode is een contractstermijn van één jaar. In wezen is daarna geen sprake meer van stilzwijgende verlenging. Tijdig voor het verstrijken van de eerste contractstermijn moet de verzekeraar immers de verzekeringnemer in duidelijke en eenvoudige bewoordingen informeren over de verlenging 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 Tegenover de bevoegdheid van Verzekeraar om op de verlengingsdatum de premie en de voorwaarden te wijzigen staat dus enerzijds haar informatie- en motiveringsplicht en anderzijds de bevoegdheid van Consument om na het eerste verzekeringsjaar te allen tijde de verzekeringen te beëindigen.

Daarmee zijn de wederzijdse rechten en verplichtingen voldoende in evenwicht. Zie de uitspraak van de Commissie van Beroep van 15 juni 2017, nr. 2017-021.

4.6 In het onderhavige geval heeft Verzekeraar Consument in duidelijke en eenvoudige bewoordingen geïnformeerd over de mogelijke wijziging, de eigen bijdrage van € 500,- bij een nieuwe melding door Consument na de herzieningsdatum, bij de verlenging van de verzekering en de reden daarvan (het schadeverloop en het betaalbaar houden van de premies). Dit is een valide reden. Gezien het schadeverloop van Consument, te weten dat acht zaken zijn gemeld in zes jaar tegenover een gemiddelde van één claim per zeven jaar, kan niet worden geconcludeerd dat de aangekondigde maatregel naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De Commissie volgt Consument niet in zijn stelling dat Verzekeraar dient uit te gaan van het gemiddelde aantal zaken sinds de ingangsdatum van de rechtsbijstandverzekering. Verder heeft Verzekeraar Consument al per brief van 15 februari 2017 gewezen op zijn schadegedrag en verzocht na te denken over maatregelen waardoor het aantal schademeldingen afneemt. Daarmee is Consument de mogelijkheid geboden zijn schadeverloop aan te passen, zowel bij het mogelijk voorkomen van conflicten als bij de keuze om al dan niet een nieuwe schademelding te doen. Daarbij komt dat Consument de overeenkomst mag opzeggen als hij de wijziging door Verzekeraar per herzieningsdatum niet wil (of kan) accepteren.

4.7 De Commissie is van oordeel dat de wederzijdse rechten en verplichtingen van Verzekeraar en Consument voldoende in evenwicht zijn. De mogelijke wijziging is derhalve toegestaan.

4.8 Dit alles leidt tot de conclusie dat Verzekeraar de verzekeringsvoorwaarden op bovengenoemd punt mag wijzigen per de herzieningsdatum. De klacht is ongegrond en de vordering wordt 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 40 van het Reglement.