Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-218
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 14 september 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 5 maart 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Woonverzekering. Consument is het niet eens met de premiestijging per contractsvervaldatum. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar de premie heeft mogen wijzigen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

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

Op basis van de in het dossier aanwezige stukken heeft de Commissie besloten dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een Woonverzekering (hierna: de Verzekering) bij Verzekeraar gesloten.

In de toepasselijke algemene verzekeringsvoorwaarden W06100 (hierna: de Algemene Voorwaarden) staat, voor zover relevant:

"Aanpassen van uw verzekering

16 Wanneer mogen wij de premie of de voorwaarden aanpassen?
(…)
Als er voor ons een reden is om de premie of de voorwaarden aan te passen.
o Wij mogen aanpassen op de verlengingsdatum.
o Bijvoorbeeld omdat we erg veel schades hebben.
(…)
17 Wat als wij de premie of voorwaarden aanpassen?
U mag de verzekering elke dag stoppen."

2.2 Bij brief van 13 augustus 2018 heeft Verzekeraar Consument meegedeeld dat de Verzekering per 1 oktober 2018 zal worden verlengd en dat het verzekeringsproduct is vernieuwd. De premie voor het nieuwe verzekeringsjaar is verhoogd van € 150,44 naar € 221,53. Verzekeraar heeft Consument verzocht dit bedrag over te maken. Als bijlage bij de brief heeft Verzekeraar een polisblad gevoegd voor de periode vanaf 1 oktober 2018, en heeft Verzekeraar een overzicht met de verschillen tussen de huidige en de nieuwe Verzekering (hierna: het 'Verschillenoverzicht') gevoegd. In de brief is Consument ook gewezen op de mogelijkheid de Verzekering dagelijks en zonder opzegtermijn op te zeggen.

2.3 Consument heeft na ontvangst van de brief op 13 augustus 2018 wijzigingen doorgevoerd. De premie voor de periode 1 oktober 2018 tot 1 oktober 2019 is daardoor verlaagd naar € 180,60.

2.4 Consument heeft vervolgens per e-mail Verzekeraar bericht dat hij niet akkoord is met de wijziging van de Verzekering. Op 21 augustus 2018 heeft Verzekeraar per e-mail een toelichting gegeven op de reden van het wijzigen van de premie en op de factoren die worden meegenomen bij het berekenen van de premie.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert aanpassing van de Verzekering aan de behoeften van de klant.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument voert ter onderbouwing van zijn vordering de volgende argumenten aan.

- De door Verzekeraar gewijzigde dekking sluit niet aan op de verzekeringsbehoefte van Consument. Het verzekerd bedrag voor de inboedel is veel hoger dan de inboedel van Consument waard is. Dit geldt ook voor de maximumdekking voor diefstalgevoelige apparatuur. Ook is een tuinverzekering aan de dekking toegevoegd waaraan Consument met een appartement op de eerste verdieping, geen behoefte heeft. Consument is door deze wijziging oververzekerd en hij betaalt hierdoor meer premie dan nodig is. De premie is door de wijzigingen met 20% gestegen. Verzekeraar bewijst Consument met dit product, waarmee zij voor de verzekerde de verzekerde bedragen bepaalt, een verkeerde dienst. Consument stelt daarom voor dat de wijziging wordt teruggedraaid en Verzekeraar een modulaire opbouw van de dekking aanbiedt met een keuzevrijheid voor de verzekerde.

Verweer Verzekeraar

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

- Er is sprake van een vernieuwde verzekering die tot stand is gekomen op basis van de wensen van klanten van Verzekeraar. Het product is versimpeld en de dekking is uitgebreid. Verzekeringnemers kunnen door de vernieuwde verzekering niet meer onderverzekerd zijn voor hun inboedel- en opstalverzekering. Op die manier wordt meer zekerheid geboden.
- Bij het bepalen van de premie is een meer individuele benadering toegepast. Zo is de gezinsdekking onder de oude aansprakelijkheidsverzekering, waarin geen verschil werd gemaakt tussen een twee- of meerpersoonshuishouden, omgezet naar een meerpersoonshuishouden.
- Een vergelijking met andere verzekeraars levert op dat Consument voor een vergelijkbaar product bij andere verzekeraars, een hoge premie betaalt en dat Verzekeraar in de top 3 voor de beste alternatieven op prijs en kwaliteit staat.
- Het door Consument voorgestelde systeem waarin klanten de hoogte van het verzekerde bedrag kunnen bepalen, kent Verzekeraar niet. Verzekeraar biedt de oude verzekeraar niet meer aan.
- Verzekeraar heeft voldaan aan zijn informatie- en motiveringsplicht. De verlengingsbrief is op tijd aan het digitale dossier van Consument toegevoegd en in de bijlage bij de verlengingsbrief staat wat er gaat veranderen, wat de verschillen zijn, dat Consument de verzekering altijd mag aanpassen en dat de Verzekering dagelijks opzegbaar is.

4. Beoordeling

4.1 De vraag is of Verzekeraar bevoegd was de Verzekering en de daarop van toepassing zijnde voorwaarden, als ook de premie, eenzijdig op 1 oktober 2018 aan te passen. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar die bevoegdheid had. Zij licht dit oordeel hieronder toe.

4.2 Het staat een verzekeraar vrij te bepalen tegen welke risico's hij wel en geen dekking wil verlenen. Dit vloeit voort uit het beginsel van de contractsvrijheid, dat op zijn beurt een element is van de vrijemarkteconomie, waarin vraag en aanbod bepalen welke producten worden aangeboden, en waarin de overheid geen rol speelt. Anders dan voorheen is voor verhoging van verzekeringspremies geen goedkeuring meer vereist van het Ministerie van Economische Zaken op grond van de Prijzenwet. Daarnaast is van belang dat het product 'verzekering' een sociale functie heeft. Deze sociale functie ziet op de zekerheid die een verzekering biedt aan het individu door risico's die hij in het maatschappelijk verkeer loopt en die hij niet zelf kan dragen, af te wentelen op een collectiviteit. Kerngedachte van verzekeren is dan ook dat het risico wordt gedeeld. Concreet betekent dit dat elke verzekeringnemer door het betalen van premie meebetaalt aan schadeloosstelling van anderen. Heeft een verzekeringnemer zelf schade dan kan hij, vanuit deze solidariteits-gedachte, ook een beroep doen op de verzekering

Juridisch kader bij wijziging verzekeringsovereenkomst per verlengingsdatum

4.3 Het is een verzekeraar echter niet toegestaan in zijn verzekeringsvoorwaarden een bepaling op te nemen die gekwalificeerd kan worden als een oneerlijk beding, zoals bedoeld is in Richtlijn 93/13/EEG betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten. Op grond van artikel 3 lid 1 Richtlijn 93/13/EEG wordt een beding in een overeenkomst waarover niet afzonderlijk is onderhandeld, als oneerlijk beschouwd indien het, in strijd met de goede trouw, het evenwicht tussen de uit de overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen van de partijen ten nadele van de consument aanzienlijk verstoort. Artikel 4 lid 1 Richtlijn 93/13/EEG bepaalt dat voor de beoordeling van het oneerlijke karakter van een beding in een overeenkomst alle omstandigheden rond de sluiting van de overeenkomst, alsmede alle andere bedingen van de overeenkomst of van een andere overeenkomst waarvan deze afhankelijk is, op het moment waarop de overeenkomst is gesloten, in aanmerking worden genomen, rekening houdend met de aard van de goederen of diensten waarop de overeenkomst betrekking heeft.

4.4 Uit het arrest van het Hof Arnhem-Leeuwarden van 16 juli 2019, ECLI:NL:GHARL:2019:5877 (te vinden op www.rechtspraak.nl), volgt dat een beding dat tot doel of tot gevolg heeft de verkoper te machtigen om zonder geldige, in de overeen-komst vermelde reden eenzijdig de voorwaarden van de overeenkomst te wijzigen als oneerlijk kan worden aangemerkt. Maar of het beding daadwerkelijk oneerlijk is, hangt ook af van de overige omstandigheden van het geval, waaronder of de voorgenomen wijziging zo spoedig mogelijk aan de consument kenbaar wordt gemaakt, of de consument vrij is de overeenkomst onmiddellijk op te zeggen en of het voor hem daadwerkelijk mogelijk was (en is) om de overeenkomst onmiddellijk te beëindigen en bij een andere aanbieder een overeenkomst te sluiten.

4.5 In artikel 16 van de Algemene Voorwaarden staat dat Verzekeraar de premie of de voorwaarden mag aanpassen op de verlengingsdatum als hij daar een reden voor heeft. De Commissie dient ambtshalve te beoordelen of dit beding oneerlijk is. Weliswaar worden de redenen om de premie of de voorwaarden op de verlengingsdatum aan te passen in dit artikel niet limitatief opgesomd, maar wel wordt aangegeven wanneer de premie mag worden aangepast en wordt een voorbeeld van een dergelijke reden genoemd. Hiermee wordt, mede gelet op de rest van dit artikel, voldoende inzicht gegeven in de reikwijdte van deze bepaling. Bovendien is in de overeenkomst bepaald dat Consument de Verzekering onmiddellijk te allen tijde kan beëindigen. Consument kon de Verzekering dus beëindigen en hij had daadwerkelijk de mogelijkheid elders een vergelijkbare verzekering af te sluiten. Alles tezamen genomen leidt tot de conclusie dat door dit deel van artikel 16 het evenwicht tussen de uit de overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen van partijen niet aanzienlijk ten nadele van de consument wordt verstoord. De Commissie is daarom van oordeel dat dit deel van het beding niet oneerlijk is.

4.6 Nu vast is komen te staan dat artikel 16 van de Algemene Voorwaarden geen oneerlijk beding is, komt de Commissie toe aan beantwoording van de vraag of Verzekeraar de verzekeringsovereenkomst heeft mogen wijzigen zoals hij heeft gedaan. Voor deze beoordeling is artikel 7:940 lid 1 Burgerlijk Wetboek van belang. Dit artikel brengt mee dat bij afloop van de verzekeringsperiode de verzekeringsovereenkomst voor eenzelfde periode wordt verlengd indien een verzekeringnemer geen gebruik maakt van zijn opzeggings-bevoegdheid. Ingevolge de 'Gedragscode geïnformeerde verlenging en contractstermijnen particuliere schade- en inkomensverzekeringen' van het Verbond van Verzekeraars, dient de verzekeraar de verzekerde tijdig voor het verstrijken van de eerste contractstermijn in duidelijke en eenvoudige bewoordingen te informeren over de verlenging van de verzekeringsovereenkomst. Van tijdigheid is sprake als de voorgenomen wijziging per verlengingsdatum minimaal één maand voor de verlengingsdatum door verzekeraar wordt aangekondigd. De Commissie zoekt hierbij aansluiting bij de Circulaire van het Verbond van Verzekeraars van 29 november 2017.[1] Na de verlenging van de verzekeringsovereenkomst heeft de verzekeringnemer het recht de overeenkomst op elk gewenst moment op te zeggen met een opzegtermijn van één maand.

4.7 Bij verlenging van de onderhavige Verzekering geldt dus dat Verzekeraar Consument minimaal één maand vóór de verlenging in duidelijke en eenvoudige bewoordingen moet informeren over deze verlenging. Op de verlengingsdatum mag de Verzekeraar in dat geval de premie en de voorwaarden wijzigen. Consument mag de wijziging echter weigeren en de verzekeringsovereenkomst op zijn beurt per verlengingsdatum opzeggen. Doet hij dat niet, dan kan hij ook na de verlenging op elk gewenst moment de Verzekering nog opzeggen.

[1] Verbond van Verzekeraars, Circulaire MSS-2017-29

4.8 Verzekeraar heeft Consument bij brief van 13 augustus 2018 laten weten dat zijn Verzekering op 1 oktober 2018 zal worden verlengd en dat de Verzekering is vernieuwd. In deze brief verwijst Verzekeraar voor meer informatie naar het bijgevoegde polisblad en het Verschillenoverzicht, waarin is weergegeven welke wijzigingen op de Verzekering van toepassing zijn. Ook wordt Consument erop gewezen dat hij de Verzekering zelf kan aanpassen en dat hij de verzekering dagelijks en zonder opzegtermijn kan opzeggen. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar Consument hiermee tijdig en in duidelijke bewoordingen heeft geïnformeerd over de verlenging van de Verzekering en de wijzigingen in de voorwaarden en premie, als ook over de mogelijkheid voor Consument om de verzekering dagelijks en zonder opzegtermijn op te zeggen. Verzekeraar heeft daarmee aan zijn informatieplicht voldaan.

4.9 Uit artikel 16 van de Algemene Voorwaarden volgt dat Verzekeraar de voorwaarden of de premie alleen mag wijzigen als hij daarvoor een reden heeft, zodat de Commissie ook dient te beoordelen of Verzekeraar hieraan voldaan heeft. Verzekeraar heeft per e-mail van 21 augustus 2018 desgevraagd aan Consument uitgelegd dat de dekking van de Verzekering is uitgebreid en dat met een aantal factoren rekening is gehouden bij het bepalen van de nieuwe premie, waarbij Verzekeraar een opsomming heeft gegeven van die factoren.

4.10 De Commissie vindt, gelet op het voorgaande, dat Verzekeraar, zowel met zijn brief van 13 augustus 2018 als met de nadere informatie die in de e-mail van 21 augustus 2018 is gegeven, in voldoende mate heeft uitgelegd wat de reden is geweest om de Voorwaarden en de premie te wijzigen. Verzekeraar heeft daarmee voldaan aan de zorgplicht jegens Consument. In lijn met de uitspraak van de Commissie van Beroep Kifid 2017-021, merkt de Commissie verder op dat het niet aan Kifid is om de redelijkheid te beoordelen van de premies waartegen Verzekeraar de risico's onder de Verzekering wenst te verzekeren. Dit kan anders zijn als de premiestijging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Het enkele feit dat de premie met 20% is gestegen is onvoldoende voor het oordeel dat de onderhavige premiestijging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

Slotsom

4.11 Omdat Verzekeraar de Verzekering op verlengingsdatum mocht wijzigen op de wijze waarop hij dat heeft gedaan, bestaat voor toewijzing van de vordering van Consument geen grond. Die vordering zal worden 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.