Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-244
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. C.J.M. Veltmaat, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 30 september 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Schadeverzekering N.V., gevestigd te Zwolle, verder te noemen Verzekeraar, waarbij de uitvoering van rechtsbijstand is overgedragen aan ARAG SE, verder te noemen Uitvoerder
Datum uitspraak	: 19 maart 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering, wijziging van de verzekering. Vanwege het schadeverloop, heeft Verzekeraar de verzekering van Consument gewijzigd per de herzieningsdatum (een eigen risico van € 500,00 per schademelding). De Commissie beslist dat de wijziging per de herzieningsdatum is toegestaan, omdat Consument daarover is geïnformeerd en de wijziging niet onredelijk is gezien het schadeverloop. 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 aanvullende stukken van Consument;
- het verweerschrift 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. De Commissie stelt verder vast 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 sinds 1983 een particuliere rechtsbijstandverzekering. In de verzekeringsvoorwaarden 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.
>
> […]
> **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.
> […]
> 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 per brief van 28 september 2018 Consument geïnformeerd over haar claimgedrag onder de rechtsbijstandverzekering en haar verzocht na te denken over maatregelen waardoor het aantal schademeldingen afneemt. Volgens Verzekeraar zou Consument vanaf 28 oktober 2013 vijf keer een zaak hebben gemeld.

2.3 In de brief van 4 oktober 2018 die Verzekeraar naar Consument heeft gestuurd, is onder meer vermeld:

> In uw email van 2 oktober 2018 vraagt u uitleg over het aantal meldingen op uw ABN AMRO rechtsbijstandverzekering. In deze brief leest u hier meer over.
>
> **Welke zaken heeft u afgelopen 5 jaar bij Arag gemeld?**
> 28 oktober 2013 geschil over plaatsen camera,
> 4 augustus 2015 geschil over uitbouw van de buren,
> 24 februari 2016 geschil over horecavergunning,
> 19 februari 2018 geschil over geluidsoverlast met buren,
> 20 september 2018 geschil over uitbouw van horecagelegenheid.
>
> **Waarom houden wij het aantal meldingen bij?**
> Om de premies voor onze klanten betaalbaar te houden monitoren wij het aantal schades op uw verzekeringspakket. Het viel Arag op dat u vanaf 28 oktober 2013 5 zaken hebt gemeld. Hiervan zijn wij door Arag in kennis gesteld.
>
> **Wat gebeurt er bij een volgende schademelding?**
> Een volgende schademelding kunt u gewoon indienen. Deze zal in behandeling worden genomen met de nu geldende dekking. Wel is het mogelijk dat na deze schade uw polls per herzieningsdatum aangepast wordt met een eigen risico. […]

2.4 Nadat Consument weer een melding onder de rechtsbijstandverzekering had gedaan, heeft Verzekeraar op 31 juli 2019 een brief gestuurd naar Consument, met daarin de volgende inhoud:

> In onze brieven van 26 september 2018 en 4 oktober 2018 hebben wij gemeld dat u vaker dan gemiddeld claimt. En dat u een eigen risico krijgt als dit zo blijft. Helaas heeft u onlangs opnieuw een schade gehad en gemeld op uw rechtsbijstandverzekering. In deze brief leest u wat de gevolgen hiervan zijn.
>
> **Wat betekent dit voor uw verzekering?**
> Uw eigen risico wordt EUR 500,- (Dit geldt niet voor verkeerszaken). Bij een volgende schade die u bij ons meldt, betaalt u dit bedrag zelf. Dit extra eigen risico gaat in op 26 februari 2020, dit is de herzieningsdatum van uw verzekering. U ontvangt dan een polis waarop het extra eigen risico staat vermeld. Meldt u tot 26 februari 2021 geen schade? Dan vervalt daarna dit eigen risico.

2.5 Consument heeft hierover geklaagd bij Verzekeraar. Verzekeraar heeft per brief van 14 augustus 2019 uitgelegd dat Uitvoerder aan Verzekeraar heeft gemeld dat Consument vanaf 28 oktober 2013 zeven zaken heeft gemeld. Om de premies voor de klanten betaalbaar te houden, heeft Verzekeraar de verzekering van Consument moeten wijzigen.

2.6 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 erover dat Verzekeraar ten onrechte de rechtsbijstandverzekering per 26 februari 2020 heeft gewijzigd. Daarvoor vindt Consument – kort samengevat – het volgende van belang:

- Consument heeft al sinds 1983 een rechtsbijstandverzekering waarvoor zij premie heeft betaald. Verzekeraar moet uitgaan van het gemiddelde aantal schademeldingen sinds 1983. Dat komt neer op een gemiddeld aantal schademeldingen van slechts 0,5 per jaar bij 15 schademeldingen.
- Omdat Consument al sinds 1983 een rechtsbijstandverzekering heeft, is de door Verzekeraar aangehaalde uitspraak van de Geschillencommissie (nr. 2019-458) niet vergelijkbaar. De wijziging is gezien de ingangsdatum van de verzekering ook niet redelijk, omdat minder vergaande maatregelen mogelijk zijn zoals een premie-verhoging.
- Verzekeraar moet ook de schadelast van de gemelde zaken in zijn beoordeling meenemen.

De schadelast van de vijf gemelde zaken vanaf 2013 was beperkt, omdat het eenvoudige zaken waren die door de junior juristen van Uitvoerder zijn behandeld. Consument heeft bovendien het meeste werk zelf moeten verrichten.

- Het is onduidelijk hoe vaak Consument gebruik mag maken van haar rechtsbijstand-verzekering. De waarschuwingsbrieven van 28 september en 3 oktober 2018 waren niet duidelijk en de brief van 4 oktober 2018 heeft Consument niet ontvangen. In de verzekeringsvoorwaarden staat bovendien niet dat de Verzekeraar een eigen risico mag toepassen.

3.2 Consument vordert dat Verzekeraar de wijziging van de verzekering op de herzienings-datum intrekt.

Verweer Verzekeraar

3.3 Voor Verzekeraar is het van belang dat de claimfrequentie in de afgelopen zeven jaar sterk is gestegen. De claimfrequentie van Consument is de afgelopen jaren ver boven het gemiddelde van één claim per zeven jaar. Consument is daarover geïnformeerd in de brieven van 28 september en 4 oktober 2018. Vanwege haar claimfrequentie gaat een eigen risico van € 500,00 per schademelding voor Consument gelden, die ingaat op de herzieningsdatum. Op grond van de verzekeringsvoorwaarden mag Verzekeraar de verzekering op de herzieningsdatum wijzigen. 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). De Commissie beantwoordt deze vraag bevestigend en licht dat toe.

4.2 De voorwaarden van de onderhavige verzekeringsovereenkomst bepalen dat Verzekeraar de voorwaarden of premie van de verzekering altijd mag wijzigen op de herzieningsdatum. Als de verzekerde het niet eens is met de wijziging, kan hij de verzekeringsovereenkomst dan beëindigen. Daarnaast kan de verzekerde, volgens de voorwaarden, de verzekering op ieder moment beëindigen.

4.3 Dit stelsel van bepalingen moet worden bezien in het licht van de Gedragscode geïnformeerde verlenging en contractstermijnen particuliere schade- en inkomens-verzekeringen 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.

4.4 Tegenover de bevoegdheid van Verzekeraar 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 na het eerste verzekeringsjaar te allen tijde de verzekering 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.

4.5 In het onderhavige geval heeft Verzekeraar Consument in duidelijke en eenvoudige bewoordingen geïnformeerd over de wijziging, de eigen bijdrage van € 500,00 bij een nieuwe melding door Consument na de herzieningsdatum, bij de verlenging van de verzekering en de reden daarvan (de claimfrequentie en het betaalbaar houden van de premies). Dit is een valide reden. Gezien het schadeverloop van Consument, te weten dat zes tot zeven zaken zijn gemeld vanaf oktober 2013 tegenover een gemiddelde van één claim per zeven jaar, kan niet worden geconcludeerd dat de wijziging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Daarbij komt dat het eigen risico vervalt als Consument tot 26 februari 2021 geen schade meldt. Dat Consument sinds 1983 een rechtsbijstandverzekering heeft, maakt het oordeel van de Commissie niet anders. Evenmin is de omstandigheid dat één schademelding een grotere schadelast kan hebben dan meerdere schademeldingen bij elkaar, niet relevant. Verder heeft Verzekeraar Consument al per brief van 28 september 2018 geïnformeerd op haar claimgedrag en verzocht na te denken over maatregelen waardoor het aantal schademeldingen afneemt. Daarmee is Consument de mogelijkheid geboden haar 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 zij de wijziging door Verzekeraar per herzieningsdatum niet wil (of kan) accepteren.

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

4.7 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.