Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0263

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D. Ernst, secretaris)

Datum uitspraak	17 maart 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n. FBTO, gevestigd te Leeuwarden, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Autoverzekering. Door een schadevoorval is de premie die de consument betaalt voor haar verzekering gestegen van € 49,72 naar € 64,78. Het is voor de consument onduidelijk hoe deze stijging tot stand is gekomen. De stijging van de premie na een schadevoorval is volgens de consument niet transparant zonder de bonus-malus regeling. Zij is er ook niet over geïnformeerd dat de bonus-malusregeling niet langer van toepassing is. De commissie heeft geoordeeld dat de bonus-malus regeling niet langer van toepassing is op de verzekering van de consument. De verzekeraar mag de premie na een schadevoorval tussentijds verhogen. De verzekeraar hoeft daarbij geen inzicht te geven in de berekening van de nieuwe premie. De klacht is ongegrond en de vordering is afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift van de verzekeraar.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument had haar vorige auto verzekerd bij de verzekeraar. Op die verzekering was de bonus-malus regeling van toepassing. Voor haar nieuwe auto heeft de consument een auto-verzekering met WA-casco dekking (hierna: de verzekering) afgesloten bij de verzekeraar. Op de verzekering zijn de voorwaarden ‘DLP-AV-03-241’ en ‘PAV-RV-83-241’ (hierna: de voorwaarden) van toepassing.

2.2 De premie die de consument verschuldigd is voor haar autoverzekering is door een schadevoorval gestegen van € 49,72 naar € 64,78.

De klacht en de vordering

2.3 Het is de consument niet duidelijk hoe de nieuwe premie voor haar verzekering tot stand is gekomen. De verzekeraar maakt geen gebruik meer van de bonus-malus regeling. De premiestijging voor de consument is daardoor niet toegelicht.

2.4 De consument is bij het afsluiten van deze verzekering ook niet gewezen op de wijziging dat de bonus-malus regeling niet langer van toepassing is. Dit kan haar om die reden niet worden tegengeworpen.

2.5 De consument vordert herstel van de premiehoogte naar de oude premie van voor het schadevoorval.

Het verweer

2.6 De verzekeraar voert verweer tegen de klacht van de consument. Voor zover relevant komt de commissie in de beoordeling terug op de verweren.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de verzekeraar de premie van de consument moet herstellen naar de oude premie. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is. Zij licht haar oordeel nader toe.

De bonus-malus regeling is niet van toepassing op de verzekering

3.2 De commissie volgt de consument niet in haar standpunt dat zij niet is geïnformeerd door de verzekeraar over dat de bonus-malus regeling niet van toepassing is op de verzekering. De consument heeft de voorwaarden op 15 augustus 2025 ontvangen en is hiermee akkoord gegaan. Bij die bevestiging is de consument er nog expliciet op gewezen dat de bonus-malus regeling niet langer van toepassing is op de verzekering. Daarmee is de consument voldoende geïnformeerd en is de bonus-malus regeling niet van toepassing op de verzekering.

Contractsvrijheid

3.3 De commissie is het met de consument eens dat de premiegevolgen van een schadevoorval minder transparant zijn geworden door het afschaffen van de bonus-malus regeling. Het vaststellen van de premiehoogte waartegen de verzekeraar bereid is het risico van de consument te verzekeren valt echter onder de contractsvrijheid.

In de polisvoorwaarden is bepaald dat de verzekeraar de premie voor de verzekering (tussentijds) mag verhogen na een schadevoorval in artikel 17 van de voorwaarden. Daarbij is het aan de verzekeraar tegen welke premie hij het risico wil verzekeren. De verzekeraar is daarbij niet gehouden om inzicht te geven in de berekening van de nieuwe premie.[1] Dit geldt zowel voor wijziging op de contractvervaldatum als tussentijdse wijzigingen. Hierbij is van belang dat de autoverzekering voor de consument direct opzegbaar is op grond van artikel 4 van de voorwaarden. Het is op dat moment aan de consument om te beslissing of zij tegen de nieuwe premie de auto nog bij de verzekeraar wil verzekeren, of de auto wil verzekeren bij een andere verzekeraar.

Ambtshalve toetsing

3.4 Voor de beoordeling van de klacht is het beding in artikel 17 van de voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten) recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

Slotsom

3.5 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat de bonus-malus regeling niet van toepassing is en geen grond bestaat voor herstel van de premie van de verzekering. De klacht is ongegrond.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ . In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/in-beroep-gaan-bij-kifid/.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ .

[1] Zie in dit kader GC Kifid 2019-1061, overweging 4.9, te vinden op www.kifid.nl.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl