Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-045 d.d. 6 februari 2015
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Samenvatting

Premiebetaling. Consument klaagt erover dat Aangeslotene de maandpremie heeft omgezet in een jaarpremie. Hij wenst de premie maandelijks per internetbetaling te voldoen.
Als door Aangeslotene gesteld en door Consument niet betwist staat vast dat, nu Consument de verzekering op internet heeft aangevraagd, een voorwaarde voor het tot stand komen van de verzekering met Consument was dat hij, wanneer hij de premie in maandelijkse termijnen wilde voldoen, akkoord ging met betaling van de premie per automatische incasso. Aangeslotene heeft, door de maandpremie om te zetten in een jaarpremie met betaling door middel van een acceptgiro omdat Consument de maandpremie niet per automatische incasso wenste te betalen, gehandeld conform de overeengekomen voorwaarden. De omstandigheid dat Consument lange tijd de premie maandelijks per internetbetaling heeft gedaan, brengt niet mee dat Aangeslotene Consument niet mag houden aan de bij het sluiten van de verzekering tussen partijen overeengekomen wijze van betaling.

Consument,

tegen

Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de brief van de gemachtigde van Consument met daarbij het door Consument ondertekende vragenformulier, ontvangen op 22 september 2014;
- de brief met bijlagen van de gemachtigde van Consument van 31 oktober 2014;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
De Commissie zal op verzoek van partijen onder verwijzing naar artikel 37 lid 7 van haar Reglement uitspraak doen op basis van de in haar bezit zijnde stukken.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument heeft bij Aangeslotene een autoverzekering gesloten met als ingangsdatum 9 oktober 2009. Consument heeft de verzekering op internet aangevraagd.

3.2. Consument heeft de premie vanaf 1 september 2010 maandelijks, op de eerste dag van de maand, door een overboeking op internet voldaan.

3.3. In februari 2014 heeft Aangeslotene de premie voor die maand automatisch bij Consument geïncasseerd. Aangeslotene heeft Consument op 22 februari 2014 een nota toegestuurd voor betaling van de resterende jaarpremie tot en met 30 september 2014.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert vaststelling door de Commissie dat de premie voor de autoverzekering per 1 oktober 2014 maandelijks op de eerste van de maand door een internetbetaling door Consument kan worden voldaan en dat Aangeslotene de door hem gedane interne- en externe registraties doorhaalt.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:

- Consument heeft gedurende een periode van drie en een half jaar de premie maandelijks door een internetbetaling voldaan. Aangeslotene heeft deze wijze van betaling geaccepteerd. Bij Consument is het gerechtvaardigd vertrouwen gewekt dat hij de premie op die wijze kan blijven voldoen.
- Aangeslotene heeft eenzijdig de wijze van premiebetaling gewijzigd en bepaald dat bij het betalen van de premie in maandelijkse termijnen de premie dient te worden betaald door maandelijkse incasso of dat Consument, wanneer hij de premie door internetbetaling wilde voldoen, de premie jaarlijks ineens moet betalen.

4.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Consument heeft de verzekering op internet aangevraagd. Bij een internetverzekering is het maandelijks betalen van de premie alleen mogelijk door automatische incasso. Hiermee heeft Consument bij het aanvragen van de verzekering ingestemd. Aangeslotene heeft Consument er voldoende op gewezen dat hij gelet op de inrichting van de polisadministratie belang heeft bij automatische incasso van de premie bij betaling in maandelijkse termijnen. Indien automatische incasso voor Consument niet mogelijk is omdat de bank waarbij hij zijn rekeningen aanhoudt in die optie niet voorziet, kan hij de premie jaarlijks betalen met een acceptgiro.
- Omdat Consument de premie maandelijks had betaald voordat de automatische incasso plaatsvond is door Aangeslotene niet opgemerkt dat de premie door Consument anders werd voldaan dan was afgesproken en dan de bedoeling was.
- Aangeslotene heeft van de persoonsgegevens van Consument geen interne- of externe registratie gedaan of laten doen.

5. Beoordeling

5.1. Aan de orde is de vraag of Aangeslotene kan worden gehouden om Consument te faciliteren om de premie maandelijks per internetbetaling te voldoen.

5.2. Als door Aangeslotene gesteld en door Consument niet betwist staat vast dat, nu Consument de verzekering op internet heeft aangevraagd, een voorwaarde voor het tot stand komen van de verzekering met Consument was dat hij, wanneer hij de premie in maandelijkse termijnen wilde voldoen, akkoord ging met betaling van de premie per automatische incasso. Hierover is Consument door een 'info-button' in het aanvraagscherm op de website geïnformeerd.

5.3. Aangeslotene heeft, door de maandpremie om te zetten in een jaarpremie met betaling door middel van een acceptgiro omdat Consument de maandpremie niet per automatische incasso wenste te betalen, gehandeld conform de overeengekomen voorwaarden. De onderhavige voorwaarde is helder en het beroep daarop door Aangeslotene is naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar. De omstandigheid dat Consument lange tijd de premie maandelijks per internetbetaling heeft gedaan, brengt niet mee dat Aangeslotene Consument niet mag houden aan de bij het sluiten van de verzekering tussen partijen overeengekomen wijze van betaling. Niet kan worden aangenomen dat Consument aan die omstandigheid het gerechtvaardigd vertrouwen heeft mogen ontlenen dat Aangeslotene zich niet meer op de overeengekomen wijze van betaling zal beroepen. Dit geldt temeer omdat de polisadministratie van Aangeslotene op deze wijze van betalen is ingericht zodat Aangeslotene er een gerechtvaardigd belang bij heeft dat de premie, wanneer deze in maandelijkse termijnen wordt betaald, wordt voldaan per automatische incasso.

5.4. Consument heeft ook doorhaling van de interne en externe registratie van zijn persoonsgegevens gevorderd. Consument heeft aangevoerd dat hem bij het sluiten van nieuwe verzekering werd meegedeeld dat hij geregistreerd stond. Aangeslotene heeft betwist dat zij gegevens van Consument intern of extern heeft laten registreren. Op basis hiervan kan de Commissie niet vaststellen of de registraties door Aangeslotene daadwerkelijk zijn gedaan. De Commissie komt derhalve tot het oordeel dat niet is gebleken dat de persoonsgegevens van Consument door Aangeslotene zijn geregistreerd in een intern of extern register.

5.5. Het voorgaande leidt tot de slotsom dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

6. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan.