Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-090
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, drs. L.B. Lauwaars RA en mr. A.W.H. Vink, terwijl mr. D.G. Rosenquist als secretaris)

Klacht ontvangen op	: 10 oktober 2014
Ingesteld door:	: Consument
Tegen:	: National Academic Verzekeringsmaatschappij N.V., gevestigd te Dordrecht, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak:	: 18 maart 2015
Aard uitspraak:	: Niet-bindend

Samenvatting

Motorrijtuigverzekering. En-bloc clausule. Consument klaagt over premieverhoging die door Verzekeraar is doorgevoerd. De Commissie constateert dat Verzekeraar niet aan de voorwaarde van artikel 7:940 lid 4 heeft voldaan, aangezien Consument niet uitdrukkelijk en ondubbelzinnig is geïnformeerd over de wijziging. Consument heeft daardoor geen gebruik kunnen maken van zijn recht de overeenkomst op te zeggen. Met inachtneming hiervan maakt de wijziging geen onderdeel uit van de overeenkomst. Verzekeraar dient het premieverschil aan Consument te retourneren.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ondertekende vragenformulier;
- de klachtbrief van Consument inclusief bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de brieven van Consument van 14 november, 4 december en 10 december 2014;
- de brief van Verzekeraar van 24 november 2014; en
- de voorwaarden die door Verzekeraar op 9 en 10 december 2014 per e-mail zijn toegezonden.

2. Feiten

2.1 Consument had een autoverzekering bij Verzekeraar onder polisnummer [..1..]. Op deze verzekering zijn de Algemene verzekeringsvoorwaarden (versie 2009.1) en de voorwaarden Autoverzekering (versie 2010.1) van toepassing. In de onderhavige kwestie is met name artikel 6 van de Algemene verzekeringsvoorwaarden van belang. Daarin is – onder meer – het volgende bepaald:

> National Academic heeft het recht om op een door haar vast te stellen datum de premie en de voorwaarden van de verzekering te wijzigen. Verder heeft National Academic het recht om tussentijds beperkende voorwaarden te stellen. Indien National Academic van het hierboven omschreven recht gebruik maakt, ontvangt u daarvan bericht. Mocht u niet instemmen met de voorgestelde wijziging, dan heeft u het recht om binnen één maand nadat u de wijziging is medegedeeld schriftelijk op te zeggen. De verzekering wordt dan per de voorgestelde wijzigingsdatum beëindigd. Indien National Academic binnen deze termijn geen opzegging van u ontvangt, wordt u geacht met de wijzigingen in te stemmen.

2.2 Op 3 december 2010 is de premie voor deze verzekering gewijzigd omdat Consument een ander motorrijtuig had verzekerd. De premie steeg op dat moment van €76,78 naar €142,48 per kwartaal. In 2011 is de premie opnieuw aangepast in verband met de aanpassing van de Bonus Malus korting, ten gevolge van een aanrijding. De premie steeg toen naar €238,31 per kwartaal. Op dat moment is een nieuwe polis afgegeven voor de looptijd van drie jaar met daaropvolgend stilzwijgende verlenging voor steeds een jaar. In augustus 2011 is de premie van de verzekering wederom aangepast. Hierover is Consument bij brief van 9 augustus 2011 geïnformeerd:

NATIONAL ACADEMIC

Uw inlogcode: [redacted]
Uw wachtwoord: [redacted]

[redacted]

Dordrecht, 9 augustus 2011

Belangrijke financiële update voor [redacted]

Beste heer [redacted]

Academica is hét financieel adviescentrum voor hbo'ers, academici, middelbaar- en hoger personeel. Daarom zorgt Academica ervoor dat u altijd advies ontvangt op het juiste niveau; advies dat onafhankelijk, betrouwbaar en accuraat is.

In deze brief informeren wij u over enkele positieve ontwikkelingen op digitaal terrein. Ook gaan wij in op uw autoverzekering. U vindt in deze brief de nieuwe premie voor uw autoverzekering bij National Academic. Naar aanleiding hiervan hebben wij een uitgebreide premievergelijking gemaakt waarin alle kwaliteitsverzekeraars voor u zijn vergeleken.

Meer digitaal gemak
Vanaf heden zullen wij u bijpraten via e-mail. Op die manier zijn wij u sneller van dienst; iets wat uitpakt in uw voordeel. Heeft u bijvoorbeeld schade gehad, dan houden wij u, op dagbasis, op de hoogte van schadeafhandelingen en uit te keren bedragen. Ook een premievergelijking, adres-wijziging of tijdelijke hypotheekrenteverlaging communiceren wij vanaf heden per e-mail.

Controleer uw e-mailadres
Om u digitaal te informeren, dienen wij uiteraard in het bezit zijn van uw huidige e-mailadres. Daarom willen wij graag controleren of uw juiste e-mail-adres in onze administratie is opgenomen.

U kunt uw actuele e-mailadres controleren, eventueel wijzigen of invullen via de link: www.academica.nl/mijngegevens. Inloggen doet u met de gegevens rechtsboven in deze brief. U ontvangt automatisch een reactie als wij uw wijziging hebben ontvangen. Wij verzoeken u om uw e-mailadres uiterlijk 15 september 2011 aan ons door te geven.

30 jaar ervaring

Ontvangt u standaard een vervangende auto als u schade heeft gehad, heeft een inbraak gevolgen voor uw schadevrije jaren en welke verzekeraar vergoedt na twee jaar nog steeds een nieuwe auto wanneer deze wordt gestolen?

30 jaar ervaring zorgt ervoor dat Academica bovenstaande vragen eenvoudig kan beantwoorden. Daarmee kan een uitstekende inschatting worden gemaakt van de verzekeraars die qua dekking, kredietwaardigheid en service uitblinken. Dit zijn verzekeraars die voldoen aan de door Academica gestelde minimum-kwaliteitseisen.

Nooit onzekerheid
In 2010 ging de Nederlandse verzekeraar Ineas failliet. Hierdoor moesten 70.000 verzekerden halsoverkop op zoek naar een andere verzekeringsmaatschappij. Ruim 12.000 verzekerden wachtten lange tijd in onzekerheid op de eventuele uitkering van hun schade.

POSTBUS 362 | 3300 AJ DORDRECHT | T 078 632 75 75 | INFO@NA.NL | WWW.NA.NL | KVK 23078337

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

[redacted]

Academica heeft geen verzekeringen onder-gebracht bij Ineas aangezien deze maatschappij niet voldeed aan de gestelde kwaliteitseisen. Met Academica kiest u dus altijd voor zekerheid.

Vakkundig advies
Uw verzekering is momenteel ondergebracht bij verzekeringsmaatschappij National Academic. Naast een scherpe premie, kenmerkt deze verzekeraar zich door het volgende:

- Bij schadeherstel worden alleen originele onderdelen gebruikt;
- U ontvangt 4 jaar garantie op gerepareerde onderdelen;
- Bij herstel via de Schade Alarmservice van National Academic vervalt het eigen risico geheel of gedeeltelijk;
- U ontvangt een gratis leenauto die bovendien voor de deur van uw huis wordt afgezet;
- Herstel van een autoruit kan zowel thuis als op uw werk plaatsvinden.

Met Academica als onafhankelijk adviescentrum weet u zich bovendien verzekerd van het volgende:

- Schade kunt u 24 uur per dag melden;
- U ontvangt gratis juridische bijstand wanneer er een discussie ontstaat met een verzekeraar over het vergoeden van uw schade;
- Academica boekt het schadebedrag naar u over nog voor dit is ontvangen van de verzekeraar.

Uw autoverzekering
Extreme weersomstandigheden, de financiële crisis en hogere autoprijzen zijn belangrijke redenen waarom verzekeraars de afgelopen jaren hun verzekeringspremies aanpassen. Ook verzekeraar National Academic heeft de verzekeringspremie onlangs gewijzigd. Dit heeft gevolgen voor de premie van uw specifieke verzekeringspolis.

Academica ontving inzake uw polis met nummer 09000259393 de nieuwe verzekeringspremie voor uw Toyota Yaris, met kenteken 10-NVJ-2 en dekking: WA + Casco. Uw nieuwe premie per premievervaldatum bedraagt: € 539,18 per kwartaal.

Dit bedrag is inclusief eventuele aanvullende dekkingen, assurantiebelasting en administratie-kosten. Ofwel: dit is het volledige bedrag dat bij u in rekening wordt gebracht. Premiewijzigingen als gevolg van schade zijn in het bovenstaande bedrag overigens niet meegenomen.

De voordeligste verzekeraars voor uw Toyota Yaris
Naar aanleiding van de premieaanpassing hebben wij voor uw persoonlijke situatie direct een vergelijking gemaakt van verzekeraars die voldoen aan de kwaliteitskenmerken van Academica. Hieronder vindt u de eerste vijf verzekeraars uit ons vergelijk.

	Kwaliteitsverzekeraar	Premie		
1	National Academic	€ 539,18		
2	Nationale Nederlanden	€ 545,54	81	135
3	Univé	€ 570,77	60	100
4	Reaal	€ 576,26	92	153
5	ANWB	€ 606,98		

Uit de vergelijking blijkt dat verzekeraar National Academic voor u op dit moment nog steeds de beste keus is.

Tot slot
Wij willen u bedanken voor de tijd die u heeft genomen om deze financiële update door te lezen. Vergeet u niet uw e-mailadres door te geven via www.academica.nl/mijngegevens. Mochten wij nieuwe informatie voor uw portemonnee hebben, dan brengen wij u uiteraard op de hoogte.

Voor nu hopen wij u van dienst te zijn geweest met deze financiële update.

Met vriendelijke groet,
ACADEMICA

Marlon Hartog
Manager Klantcontact

Consument heeft over deze laatste premieverhoging in september 2013 geklaagd bij Verzekeraar. Uiteindelijk is de verzekering per 17 oktober 2013 beëindigd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering en grondslag

3.1 Consument vordert restitutie van de "overtollige premieverhoging", namelijk het verschil tussen de premie die door Verzekeraar in rekening is gebracht sinds september 2011 en de premie die Verzekeraar volgens Consument in rekening had mogen brengen. Consument heeft daartoe het volgende overzicht bijgevoegd:

Berekening overtollige premies National Academic / Academica tbv. Autoverzekering				
Periode	tot	Overtollige Premie	Oorspronkelijke Premie	Overtollig Bedrag
28.Sep.11	28.Dec.11	539	238	301
28.Dec.11	28.Mar.12	539	238	301
28.Mar.12	28.Jun.12	485	238	247
28.Jun.12	28.Sep.12	485	238	247
28.Sep.12	28.Dec.12	485	238	247
28.Dec.12	28.Mar.13	485	238	247
28.Mar.13	28.Jun.13	476	238	238
28.Jun.13	28.Sep.13	476	238	238
28.Sep.13	28.Dec.13	476	238	238
			Overtollige premie ca.	2304

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument stelt primair dat van een collectieve premieverhoging geen sprake is, aangezien de premie voor de verzekering van het andere motorrijtuig van Consument niet is verhoogd. Subsidiair stelt Consument misleid te zijn, door de brief van augustus 2011 "waarin na bijna 2 pagina's 'marketing-talk', verstopt tussen de regels, de premie wordt verhoogd naar € 539,18."

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd:

- Op grond van artikel 6 van de algemene voorwaarden mocht Verzekeraar de premie collectief verhogen en
- De premieverhoging is alleen doorgevoerd indien de premie als gevolg van de herberekening hoger lag dan de premie die de verzekeringnemer al betaalde.

4. Beoordeling

4.1 Kern van deze kwestie is de vraag of Verzekeraar gerechtigd was een collectieve premieverhoging door te voeren. Voor de beoordeling van die vraag is artikel 7:940 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek van belang. Op basis van dit artikel is de verzekeraar gerechtigd de voorwaarden van de overeenkomst *en bloc* te wijzigen. Indien het gaat om een wijziging ten nadele van de verzekeringnemer geldt daarbij de voorwaarde dat de verzekeringnemer de mogelijkheid moet hebben de verzekering op te zeggen.
In het licht van dit artikel had Verzekeraar Consument:

i. uitdrukkelijk en ondubbelzinnig moeten informeren over de premieverhoging;
ii. de grondslag van deze wijziging (artikel 6 van de voorwaarden) kenbaar moeten maken in haar brief; en
iii. moeten wijzen op de mogelijkheid om – in verband met deze wijziging – de verzekering op te zeggen.

4.2 Juist de voorwaarde, dat de verzekeringnemer de mogelijkheid moet hebben tot opzegging van de overeenkomst, is in de onderhavige kwestie van belang. Consument stelt immers dat de mededeling van de premieverhoging onvoldoende is geweest. De Commissie volgt Consument in dit standpunt. De premieverhoging is onopvallend, want zonder kopje en zonder enige uitleg, vermeld aan het einde vaneen brief gevuld met allerhande voor de inhoud van de verzekeringsovereenkomst irrelevante wervende informatie en is dan ook niet ondubbelzinnig en uitdrukkelijk aan Consument kenbaar gemaakt. Ook de grondslag van de wijzigingsbevoegdheid van Verzekeraar is niet vermeld in de brief. Verder biedt artikel 6 van de algemene voorwaarden weliswaar de mogelijkheid aan de verzekeringnemer om tot opzegging over te gaan, maar dan moet de verzekeringnemer zich wel bewust zijn van dit recht. De Commissie stelt vast dat dit recht niet voldoende kenbaar is gemaakt aan Consument nu het onderhavige recht van Consument niet in de brief is vermeld.

4.3 Nu Verzekeraar Consument gelet op het voorgaande onvoldoende (duidelijk) heeft geïnformeerd, concludeert de Commissie dat Verzekeraar niet aan de voorwaarden voor toepassing van de *en bloc* clausule heeft voldaan, zodat Verzekeraar reeds op die grond niet tot de premieverhoging had mogen overgaan. De wijziging maakt geen onderdeel uit van de overeenkomst. Met inachtneming hiervan dient de premieverhoging te worden teruggedraaid. De Commissie sluit hiervoor aan bij de door Consument overgelegde en onder 3.1 opgenomen onweersproken schadeberekening en zal de vordering van € 2.304 toewijzen.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument betaalt het bedrag van €2.304.

Deze uitspraak is een niet-bindende uitspraak als bedoeld in de artikelen 44.3 en 44.4 van het reglement.