Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-990
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 26 juli 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Univé Zuid-Nederland Brandverzekeraar N.V., gevestigd te Assen, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 2 december 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft geklaagd over de premie van zijn autoverzekering. Hij heeft aangegeven dat hij ten onrechte de uitgebreidste verzekering heeft gekregen. De Commissie overweegt dat de verzekeringsdekking door Consument is aanvaard en dat er geen aanleiding is voor de conclusie dat Consument er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat een andere dekking tot stand zou zijn gekomen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar

Ondanks uitnodiging daartoe heeft Consument niet op het verweer gereageerd.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 In 2015 heeft Consument contact opgenomen met Verzekeraar om zijn nieuwe auto te verzekeren. Verzekeraar biedt, voor zover hier relevant, drie vormen van All risk dekking, onder de labels Budget, Plus en Optimaal. De Skoda Fabia is vervolgens "Volledig Casco Optimaal" verzekerd.

2.2 Verschillen tussen de All risk dekkingen bestaan onder meer uit de wijze waarop het vervangend vervoer, het herstel bij schade en de dekking bij diefstal of totaal verlies is geregeld. Naarmate er uitgebreidere dekking wordt geboden, is de premie hoger.

2.3 Consument heeft het pakketoverzicht op 29 oktober 2015 aan Consument gezonden. Daarnaast heeft Consument op 6 december 2015, 10 december 2016 en 9 december 2017 via e-mail een verzekeringsoverzicht gestuurd.

2.4 De drie varianten die Verzekeraar had zijn vervolgens vervangen door één All risk variant . Consument is daarover op 1 december 2018 geïnformeerd, waarbij Verzekeraar het volgende heeft opgemerkt: "*Was u Allrisk Optimaal verzekerd? Dan heeft ustandaard de extra dekking "eigen keuze herstelbedrijf". U betaalt hier meer premie voor. U kunt deze optie zelf aanpassen via [website] of uw adviseur. U verlaagt hiermee uw premie.*"

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert terugbetaling van te veel betaalde premie.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft aangegeven dat hij tot 2015 zijn Honda Jazz in verzekering had met dekking Volledig Casco Plus. Daarvoor gold een extra eigen risico wanneer schade zou worden hersteld door een schadeherstelbedrijf dat niet is aangesloten bij het Univé SchadeService bedrijf.

Toen Consument zijn nieuw auto kocht, heeft hij contact opgenomen met Verzekeraar en verzocht die auto te verzekeren. Hij wilde daarvoor All risk dekking, zoals deze voor zijn Honda bestond. Kennelijk heeft Verzekeraar drie varianten All risk dekking. Daar hoefde Consument niet op berekend te zijn. Hij heeft aangegeven de door Verzekeraar opgestuurde polis en overige stukken in een map te hebben gestopt. Hij heeft niet uitgebreid nagelezen of de dekking gelijk was aan de dekking van de Honda, omdat hij erop mocht vertrouwen dat dit het geval zou zijn. Tot de conclusie dat hij te veel heeft betaald voor verzekering is hij gekomen door een gesprek bij de koffie op zijn werk.

Omdat hij niet heeft gevraagd om de doorgevoerde wijzigingen, wil hij de met die wijzigingen samenhangende hogere premie met terugwerkende kracht vergoed hebben.

Verweer van Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De vraag die de Commissie heeft te beantwoorden, is of Consument erop mocht vertrouwen dat zijn nieuwe auto op dezelfde manier zou worden verzekerd als zijn oude auto.

4.2 De Commissie merkt op dat de overeenkomst tot stand is gekomen door een aanbod en de aanvaarding daarvan. Dat Consument er daarbij vanuit mocht gaan dat Verzekeraar maar één soort All risk autoverzekering aanbood, is niet gebleken. Op de afgegeven polis van 29 oktober 2015 en de nadien toegezonden overzichten, die in overweging 2.3 zijn genoemd, staat opgenomen dat sprake is van een dekking "Volledig Casco Optimaal." De afgegeven polis van zijn oude auto vermeldde dat sprake was van verzekering "Volledig Casco Plus." Het verschil tussen deze polissen had Consument kunnen en moeten opvallen. Ten overvloede merkt de Commissie op dat Verzekeraar heeft aangegeven dat de dekking ook passend was bij de situatie van Consument, omdat de nieuwe auto bij diefstal en totaal verlies drie jaar lang voor de nieuwwaarde verzekerd zou zijn.

4.3 De Commissie concludeert dat zodoende geen sprake is van te veel betaalde premie.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom 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.