Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-160
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. S.W.A. Kelterman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 26 oktober 2015
Ingesteld door	: Consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 5 april 2016
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Bij prolongatie van de woonhuisverzekering is op het polisblad geen verzekerd bedrag meer vermeld. Verzekeraar geeft als toelichting dat de premie elk jaar opnieuw wordt vastgesteld, waarbij rekening wordt gehouden met de schadecijfers, gegevens van de woning (postcode, soort woning, inhoud, bouwjaar, soort rieten dak en WOZ-waarde) en van de verzekeringnemer (geboortedatum, gezinssamenstelling). Er geldt een garantie tegen onderverzekering. De Commissie wijst de vordering van Consument, dat Verzekeraar inzicht geeft in de berekening van de premie, af. Verzekeraar hoeft het premiebedrag niet nader te specificeren. Hij mag naar eigen inzicht een voorstel doen aan Consument om tegen een bepaald premiebedrag het risico van Consument te verzekeren. Indien Consument dit premiebedrag niet acceptabel vindt, staat het hem vrij zich bij een andere verzekeraar tegen een voor hem wel acceptabel premiebedrag te laten verzekeren. Niet is gebleken dat Consument geen reële mogelijkheid meer had om zich na de eenzijdige wijzigingen door Verzekeraar elders op enigszins vergelijkbare voorwaarden te verzekeren. De Commissie ziet geen aanleiding Verzekeraar te bewegen meer inzicht te geven in de premieopbouw dan hij reeds heeft gedaan.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening en op basis van de volgende stukken:

- De door Consument ingediende klacht;
- het verweerschrift van Verzekeraar d.d. 10 december 2015;
- de repliek van Consument d.d. 9 januari 2016.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor vereenvoudigde behandeling als bedoeld in artikel 36 van haar reglement.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1. Consument heeft bij Verzekeraar enkele schadeverzekeringen gesloten, waaronder een Woonhuis- en Inboedelverzekering.

2.2. Op het polisblad dat Verzekeraar heeft afgegeven bij de prolongatie van de verzekeringen per 5 januari 2014 staat, voor zover van belang, het volgende vermeld:
Woonhuisverzekering
Ingangs- c.q. wijzigingsdatum: 05 januari 2014
Woonhuis incl. bijgebouwen, [adres]
Bouwaard: steen of houten skelet met stenen buitenmuren
Dakbedekking: hard, bijvoorbeeld dakpannen, mastiek, shingles, lei, kunstriet
Eerste verdiepingsvloer: steen, beton of bungalowtype
TOP, verzekerd bedrag €322.200
Voorwaarden: Modelnummers: 20203, 202W2
Premie Interpolis na korting exclusief dienstverlening Rabobank €181,68

Inboedelverzekering
Ingangs- c.q. wijzigingsdatum: 05 januari 2014
Inboedel, [adres]
Bouwaard van de woning: steen of houten skelet met stenen buitenmuren
Dakbedekking; hard, bijvoorbeeld dakpannen, mastiek, shingles, lei, kunstriet
TOP, verzekerd bedrag € 23.100
Voorwaarden: Modelnummers: 20203, 202P2
Premie Interpolis na korting exclusief dienstverlening Rabobank €42,00.

2.3. Op het polisblad in verband met prolongatie van de woonhuis- en inboedel-verzekering per 5 januari 2015 zijn de volgende gegevens vermeld:
Woonhuisverzekering
Ingangs- c.q. wijzigingsdatum: 05 januari 2015
[adres]
Type woning; Vrijstaande woning
Gezinssamenstelling: Eenpersoonshuishouden
Voorwaarden: Modelnummers: 20203, 202W3
Premie Interpolis na korting exclusief dienstverlening Rabobank €199,82

Ingangs- c.q. wijzigingsdatum: 05 januari 2015
Inboedel, [adres]
Type woning: Vrijstaande woning
Gezinssamenstelling : Eenpersoonshuishouden
Eigendom: Koopwoning
Voorwaarden: Modelnummers: 20203, 202P3
Premie Interpolis na korting exclusief dienstverlening Rabobank €51,70

2.4. In de Algemene Voorwaarden 20203 staat onder meer het volgende:

"Artikel 6 Wat als premie en/of voorwaarden wijzigen
Wij hebben het recht de premie en/of de voorwaarden van bepaalde groepen verzekeringen in één keer en voor alle verzekerden van die groep tegelijk of groepsgewijs te wijzigen. Als deze verzekering tot die groep hoort, dan hebben wij het recht de premie en/of de voorwaarden ervan overeenkomstig die wijziging aan te passen op een datum die door ons wordt bepaald. Wij informeren u over die wijziging. Als u niet binnen dertig dagen na de ontvangst van deze mededeling schriftelijk aan ons hebt laten weten dat u niet met de wijziging instemt, gaan wij ervan uit dat u er mee instemt. Als u schriftelijk hebt laten weten dat u niet met die wijziging instemt, eindigt die verzekering op de datum die wij in de mededeling noemen. U mag deze wijziging niet weigeren als zij voortvloeit uit wettelijke regelingen of bepalingen, als de wijziging een verlaging van de premie inhoudt en/of een verbetering van de voorwaarden betekent (bijvoorbeeld een uitbreiding van de dekking)."

"Artikel 6 Op welk bedrag wordt de schade vastgesteld
[…]
2 Schadevergoeding
De schadevergoeding is gelijk aan het bedrag aan schade en kosten dat door de expert(s) is vastgesteld rekening houdend met het onderstaande:
a Onderverzekering
Als het verzekerde bedrag lager is dan de berekende waarde onmiddellijk vóór de gebeurtenis, dan vergoeden wij de schade gedeeltelijk. De verhouding tussen de uitkering en de schade is in dat geval dezelfde als de verhouding tussen het verzekerde bedrag en de berekende waarde. (…)
b Garantie tegen onderverzekering
Als u garantie tegen onderverzekering heeft, dan staat dat vermeld op uw verzekerings-bewijs. De garantie houdt in dat wij bij schade het verzekerde bedrag verhogen tot de herbouwwaarde van het gebouw onmiddellijk vóór de gebeurtenis. (…)"

2.5. In de Bijzondere voorwaarden Woonhuisverzekering 202W3 staat onder meer het volgende:
*"**Artikel 5 Hoe regelen we de schade?***
Wij betalen het bedrag van uw schade. (…)
Wie beslist hoe groot de schade is?
Wij bepalen de schade. Wij bepalen daarbij hoe groot de schade is, wat de kosten zijn en hoeveel het beschadigde waard was direct vóórdat de schade ontstond. Daarbij gebruiken wij ook de informatie die u aan ons heeft gegeven. Wij hebben 3 manieren om de schade te bepalen.
- *Wij bepalen de schade samen met u.*
- *Wij kiezen een expert die de schade bepaalt.*
- *Wij kiezen een expert én u kiest een expert.*

(…)"

2.6. Consument heeft op 8 januari 2015 bij zijn assurantietussenpersoon geïnformeerd naar de wijze waarop de premie was berekend en met name naar het tarief per €1.000,00 en de gehanteerde WOZ-waarde. De tussenpersoon heeft daarop, na overleg met Verzekeraar, gereageerd met de mededeling dat Algemene Bedrijven Zeist (ABZ), een databank/dienstverlener in de verzekeringsbranche, werkzaam voor Verzekeraar, de gegevens ophaalt bij gemeenten en kadasters.
De berekening van de premie voor de woonhuis- en inboedelverzekering is gebaseerd op verschillende factoren: (er is dus geen vast tarief per € 1000.00)
- Postcode van de woning
- Soort woning
- WOZ-waarde
- Bouwjaar woning
- Inhoud woning/hoofdgebouw
- Soort rieten dak
- Gezinssamenstelling
- Geboortedatum verzekeringnemer.

Met toepassing van deze berekening heeft verzekerde een garantie tegen onderverzekering. Een glasverzekering is standaard opgenomen in de dekking.

2.7. Verzekeraar heeft op 2 september 2015 de volgende toelichting aan Consument verstrekt:
Vanuit onze schadecijfers stellen wij de premie elk jaar opnieuw vast. De schadecijfers zijn van grote invloed op de premie. Deze kunnen elk jaar verschillen. Daarom stellen wij uw premie elk jaar opnieuw vast. Deze berekening pasten wij aan bij de omzetting naar onze nieuwe Woonverzekeringen. Bij de premieberekening houden wij nu rekening met:
** Uw postcode*
** inhoud van het hoofdgebouw*
** bouwjaar van uw woning*
** soort rieten dak, als dit geldt voor uw woning*
** soort woning*
** WOZ -waarde indicatie*
** uw gezinssamenstelling*
** de geboortedatum verzekeringnemer.*
Veel factoren die de premie bepalen halen wij tegenwoordig uit ABZ (Algemene Bedrijven Zeist). Dit is een landelijke databank voor verzekeraars. De premieberekening geven wij niet prijs. Hoe zwaar elke factor weegt in de premieberekening geven wij niet aan. Dit is een bewuste keuze.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument
Consument vordert dat Verzekeraar inzicht geeft in de berekende premies, waaronder de gehanteerde WOZ-waarde, om deze op juistheid te kunnen controleren.

Grondslagen en argumenten daarvoor
Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
Het is onmogelijk om te controleren of de premies op een juiste manier zijn berekend aangezien Verzekeraar geen inzicht geeft in de waarde waarop de premies gebaseerd zijn. De gehanteerde WOZ-waarde is veel hoger dan die welke de gemeente hanteert en zegt niets over de herbouwwaarde die voorheen in de polis stond. De premie is voor 2015 afgetopt. Dus mogelijk is er voor 2016 een verhoging in de maak.

Verweer Verzekeraar
Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

- De pakketpolis van Consument is verlengd op 5 januari 2015. Bij de jaarpolis is een nieuwsbrief gevoegd waarin Consument is geïnformeerd over de vernieuwde voorwaarden en premie voor zijn Woonhuis- en Inboedelverzekering;
- Door het aanpassen van de premieopbouw is de premie veranderd met het doel om de premie passend te maken bij het risico dat we verzekeren. De premie kan daarom hoger of lager zijn dan in de vorige periode. Afhankelijk van de stijging brengen we de premie in één keer of in twee stappen naar de passende premie. Bij de eerste stap mag de bruto jaarpremie van de Inboedelverzekering maximaal 10% of € 10,00 stijgen. Voor de Woonhuisverzekering is dit maximaal 10% of
  € 15,00. Voor de tweede stap mag de bruto jaarpremie van de Inboedel-verzekering maximaal € 25,00 stijgen. Voor de Woonhuisverzekering is dit maximaal € 35,00.
- Voor Consument wordt de premie ook in twee stappen aangepast; hij wordt over de tweede aanpassing geïnformeerd met de nieuwsbrief die hij krijgt bij zijn
  polis van januari 2016.
- De WOZ-waarde indicatie halen wij uit de landelijke database ABZ. De geïndiceerde WOZ-waarde van de woning van Consument baseren wij op
  € 509.375,00. Deze waarde is een onderdeel van de premie, maar zeker niet de enige premiebepalende factor.
  Wij berekenen de premie van de Woonhuis- en Inboedelverzekering met de volgende factoren:

  Woonhuisverzekering:
  Postcode
  Inhoud hoofdwoning
  Bouwjaar woning
  Soort rieten dak
  Soort woning
  WOZ-waarde indicatie
  Gezinssamenstelling
  Geboortedatum verzekeringnemer.

Inboedelverzekering:
Postcode
Inhoud hoofdgebouw
Bouwjaar woning
Soort rieten dak
Soort woning
WOZ-waarde indicatie
Gezinssamenstelling
Geboortedatum verzekeringnemer
Eigenaar of huurder
Toeslag diefstalgevoelige inboedel > € 35.000,-
Kamerbewoning.

Hoe zwaar elke factor weegt, geven wij niet weer. Dit is een bewuste keuze.

- Consument had eerder geen glasdekking. In de oude situatie was het mogelijk om voor een verzekering zonder glasdekking te kiezen. Men betaalde hier dan geen premie voor. Bij de nieuwe Woonhuisverzekering is dit niet meer mogelijk. Glas is standaard meeverzekerd. Deze dekking zit in de premie verwerkt.
- Wij bieden onze excuses aan voor de onduidelijke communicatie over de premie-stijging. In onze eerdere communicatie gaven wij geen uitleg over de twee stappen van de premieverhoging. Voor een groot deel van onze klanten was dit namelijk niet van toepassing. Omdat wij signalen van onze klanten kregen, besloten wij om dit in de eerstvolgende nieuwsbrief uit te leggen.
- Consument kan ervoor kiezen zijn verzekering op te zeggen. Normaal gesproken geldt een opzegtermijn van één maand. Als Consument niet tevreden is met ons antwoord, mag hij zijn polis per direct opzeggen. Hiervoor kan hij contact opnemen met zijn tussenpersoon.

4. Beoordeling

4.1. Aan de orde is de vraag of Verzekeraar bevoegd was eenzijdig de verzekerings-voorwaarden en premies aan te passen en of hij gehouden is inzicht te geven in de wijze waarop de premies zijn berekend.

4.2. De Commissie stelt voorop dat de met Consument gesloten verzekeringen ertoe strekken om tegen betaling van een premie, het financiële risico van schade aan de woning en/of inboedel over te dragen aan Verzekeraar conform de afgesproken voorwaarden. Daarbij gaat het om een risico dat Consument niet wil en wellicht ook niet kan dragen. Consument moet er dan ook bij het sluiten van de overeenkomst vanuit kunnen gaan dat de

Verzekeraar het overgenomen risico tegen de overeengekomen premie en voorwaarden gedurende de overeengekomen looptijd op zich neemt en bij verwezenlijking daarvan ook draagt. De in artikel 6 van de Voorwaarden 20203 opgenomen en-blocbepaling geeft Verzekeraar de mogelijkheid de premie en/of voorwaarden die hij voor de overname van het risico heeft bedongen eenzijdig tussentijds aan te passen. Ondanks dat een dergelijke eenzijdige bevoegdheid in beginsel niet goed verenigbaar is met de aard van de verzekeringsovereenkomst, heeft de wetgever met het bepaalde in artikel 7:940 lid 4 Burgerlijk Wetboek (BW) uitdrukkelijk wèl in de mogelijkheid van het opnemen van een en-blocbepaling in de verzekeringsvoorwaarden willen voorzien.

In artikel 7:940 lid 4 BW staat het volgende: *"Indien de verzekeraar de voorwaarden van de overeenkomst ten nadele van de verzekeringnemer of de tot uitkering gerechtigde wijzigt, is de verzekeringnemer gerechtigd de overeenkomst op te zeggen tegen de dag waarop de wijziging ingaat, en in ieder geval gedurende één maand nadat de wijziging hem is mee-gedeeld."* Daarbij geldt dus als voorwaarde dat de verzekerde bij een voor hem nadelige wijziging het recht heeft de verzekering op te zeggen. Achtergrond daarvan is dat een verzekeringnemer die niet akkoord wil (of kan) gaan met de eenzijdige nadelige aanpassing door verzekeraar, steeds de mogelijkheid moet hebben om zich dan elders tegen voor hem wel aanvaarbare voorwaarden te verzekeren. Uit artikel 6 van de Voorwaarden 20203 volgt zelfs dat verzekeringnemer bij alle wijzigingen (ook als het niet nadelig voor hem is) binnen 30 dagen mag opzeggen. Verder geldt, zoals bij alle overeenkomsten, dat de verzekeraar bij toepassing van de en bloc-bepaling jegens verzekerde steeds gebonden is aan de eisen van redelijkheid en billijkheid
(artikel 6:248 BW).

4.3. Tegen deze achtergrond overweegt de Commissie het volgende. Allereerst heeft Consument de mogelijkheid gekregen de verzekeringen op te zeggen nadat de wijzigingen bekend werden. Consument had de verzekeringen kunnen opzeggen en zich elders kunnen laten verzekeren, maar heeft van die mogelijkheid geen gebruik gemaakt. Niet is gebleken dat Consument geen reële mogelijkheid meer had om zich na de eenzijdige wijzigingen door Verzekeraar elders op enigszins vergelijkbare voorwaarden te verzekeren. Derhalve kan niet worden geconcludeerd dat het doorvoeren van de eenzijdige wijzigingen naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is en zijn de wijzigingen derhalve toegestaan. Als Consument van mening is dat Verzekeraar bij de premieberekening uitgaat van een te hoge WOZ-waarde, kan hij alsnog gebruik maken van de mogelijkheid door middel van inzending van een recente WOZ-beschikking de huidige WOZ-waarde aan te tonen en herberekening van de premies te vragen.

4.4. In de nieuwe voorwaarden is onderverzekering niet meer mogelijk. Het enkele feit dat op het polisblad geen verzekerde bedragen meer zijn vermeld, brengt niet mee dat de schade op een andere manier wordt vastgesteld.

De schade wordt zowel op grond van de wet als op grond van de verzekeringsvoorwaarden vastgesteld op basis van de daadwerkelijke schade. In het Burgerlijk Wetboek is daarover het volgende bepaald.

"***Artikel 955***
1. De verzekerde som is het hoogste bedrag van de schadevergoeding tot uitkering waarvan de verzekeraar als gevolg van eenzelfde voorval kan worden verplicht (…)
(…)

Artikel 958
1. Er is totaal verlies, wanneer een zaak:
a. is tenietgegaan,
(…).
2. Bij totaal verlies vergoedt de verzekeraar de waarde van het verzekerde belang bij de zaak.
(…)
4. De verzekeraar vergoedt in geval van verzekering tegen vervangings-, herbouw- of nieuwwaarde bij gedeeltelijke schade te zijner keuze hetzij de kosten van herstel en de waardevermindering naar verkoopwaarde ondanks herstel, hetzij de verzekerde waarde van de onbeschadigde zaak verminderd met de verkoopwaarde van de restanten.
5. Indien het bedrag van de verzekerde som lager is dan de waarde die aan de schade-berekening ten grondslag ligt, wordt de vergoeding volgens de leden 2 en 4 verminderd naar evenredigheid van hetgeen dat bedrag lager is dan de waarde."

Uit artikel 7:955 BW wordt duidelijk dat de verzekerde som (ook wel: het verzekerd bedrag) het maximaal uit te keren bedrag is. Dit is dus geen vooraf vastgesteld bedrag dat zal worden uitgekeerd bij bijvoorbeeld tenietgaan van de woning of inboedel. Er zal in alle gevallen worden vastgesteld hoe hoog de daadwerkelijke schade is. Uit artikel 7:958 lid 5 BW volgt dat indien de verzekerde som lager is dan de daadwerkelijke waarde van de woning of inboedel, de uitkering naar evenredigheid wordt verminderd (onderverzekering). Verzekeraar heeft nu juist de voorwaarden en premie gewijzigd om die situatie te voorkomen.

4.5. De Commissie ziet gezien het voorgaande geen aanleiding Verzekeraar te bewegen een verzekerd bedrag op te nemen op het polisblad. Het verzekerde bedrag op het polisblad was slechts een indicatie van de waarde van de woning respectievelijk van de inboedel en in de verhouding tussen Consument en Verzekeraar betekende dit slechts dat bij schade maximaal dit bedrag zou worden uitgekeerd. De schade-vaststelling is zowel in de oude als in de nieuwe situatie gelijk. De vermelding van een verzekerd bedrag brengt daar geen verandering in. Een schade-expert zal de schade vaststellen met inachtneming van de omstandigheden van het geval. Indien Consument het niet eens is met de schade-expert van Verzekeraar, kan hij een contra-expertise laten uitvoeren.

4.6. Daar komt bij dat de Verzekeraar niet is gehouden vooraf vast te stellen wat de waarde van de woning en de inboedel is; de waarde is pas relevant op het moment dat er schade is en hangt bovendien van vele factoren af en is aan verandering onderhevig. Indien Consument de waarde van zijn woning en/of de inboedel op dit moment wil weten, is het aan hem een taxateur in te schakelen.

4.7. Tot slot overweegt de Commissie dat Verzekeraar in het onderhavige geval het premiebedrag niet nader hoeft te specificeren. Verzekeraar mag ten aanzien van de woonhuis- en inboedelverzekering naar eigen inzicht een voorstel doen aan Consument om tegen een bepaald premiebedrag het risico van Consument te verzekeren. Indien Consument dit premiebedrag niet acceptabel vindt, staat het hem vrij zich bij een andere verzekeraar tegen een voor hem wel acceptabel premiebedrag te laten verzekeren. De Commissie ziet daarom geen aanleiding Verzekeraar te bewegen meer inzicht te geven in de premieopbouw dan hij reeds heeft gedaan.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een vereenvoudigde procedure als bedoeld in artikel 36 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.