Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-079
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M. van Pelt, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 8 juli 2015
Ingesteld door	: Consument
Tegen	: VvAA Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 16 februari 2016
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft twee autoverzekeringen. Verzekeraar heeft de premie van Verzekering 1.0 door de jaren heen verhoogd. Consument heeft voor de Verzekering 1.0 een levenslange bonusbeschermer. De commissie overweegt dat het doorvoeren van de eenzijdige wijzigingen naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is. Het komt de Commissie bovendien niet onredelijk voor dat een product mét een (levenslange) bonusbescherming duurder is dan een product dat deze bescherming niet heeft. Bovendien kan de Commissie Verzekeraar volgen dat per product wordt gekeken naar de schadelast om de premie vast te stellen. Door het enkele verschijnen van een nieuw product op de markt tegen een gunstigere premie, ontstaat geen recht voor Consument om een gunstigere premie te ontvangen voor de door hem met Verzekeraar overeengekomen verzekeringen. De premieberekening behoort tot de beleidsvrijheid van Verzekeraar. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de brief Consument d.d. 5 oktober 2015 met bijlagen.
- de brief van Verzekeraar d.d. 10 november 2015 met bijlagen;
- de verklaring van Consument voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar reglement geen aanleiding bestaat.

2. Feiten

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

2.1 Consument heeft per 1 april 2009 een tweetal autoverzekeringen gesloten bij Verzekeraar. Op het polisblad voor de LAD/VvAA PakketPolis voor beide auto's staat bij contractduur: 12 maanden doorlopend. Op het clausuleblad staat onder meer het volgende.
"***LAD/VvAA pakketvoordeel***
Pakketvoordelen
LAD/VvAA-verzekeringspakket
De verzekeringen die in deze polis zijn genoemd vormen tezamen uw verzekeringspakket. Naast de verzekeringsvoorwaarden die op de betreffende verzekering van toepassing zijn kent uw pakket nog een aantal voordelen.
Pakketvoordelen:
(…)
Overig
- Een wijziging in de pakketvoordelen is geen reden voor het tussentijds beëindigen van de verzekering(en).
- De verzekeringsvoorwaarden van de afzonderlijke verzekeringen, waaronder de bepalingen rond opzegging, blijven onverminderd van kracht.
(…)
902 Levenslange B/M garantie
In aanvulling op het in artikel 7 sub b van deze voorwaarden bepaalde geldt het volgende: Nadat deze clausule van kracht is geworden zullen door verzekerde geleden of veroorzaakte schadegevallen niet tot verlaging van de bonuskorting leiden. De Bonusgarantie vervalt indien de schade is veroorzaakt door een handelen of nalaten van de bestuurder dat als een misdrijf is aan te merken en als deze op grond hiervan wordt vervolgd. De uitkering van een cascoschade wordt verlaagd met het gekozen eigen risico, doch minimaal met EUR 135,-
903 BonusBeschermer
Wanneer op het polisblad is aangetekend dat de VvAA bonusbeschermer tot de dekking van de verzekering behoort, heeft de verzekerde het recht om per jaar één niet-verhaalbare schade op de verzekering te claimen, zonder dat dit gevolgen heeft voor de opgebouwde korting. Het jaar vangt aan op de contractsvervaldatum van de polis. In geval de VvAA bonusbeschermer gedurende een verzekeringsjaar op de polis is bijgesloten, geldt de dekking vanaf de datum waarop de clausule BonusBeschermer op de polis is geplaatst. Na een beroep op de dekking van de VvAA Bonusbeschermer blijft de verzekerde bij de eerstvolgende contractsvervaldatum op dezelfde bonustrede staan."

2.2 Op beide verzekeringen zijn van toepassing de Algemene voorwaarden schadeverzekeringen (AVS-1208). In deze Algemene Voorwaarden staat – voor zover relevant – het volgende.
"***ARTIKEL 10. WIJZIGINGEN VAN DE PREMIE OF VAN DE VOORWAARDEN VAN DE VERZEKERING***
10.1. Wanneer veranderen wij uw premie of verzekeringsvoorwaarden?
Hieronder leest u wanneer wij de premie of de verzekeringsvoorwaarden mogen aanpassen. Wij mogen ook beide tegelijkertijd aanpassen.

10.1.1. Tussentijdse aanpassing van uw premie of verzekeringsvoorwaarden
Wij mogen tussentijds de premie of de verzekeringsvoorwaarden van één of meer soorten verzekeringen voor al onze verzekerden tegelijk veranderen. Ook de Algemene voorwaarden mogen wij op die manier aanpassen. Wij mogen ook bepalen per wanneer de verandering ingaat.
10.1.2. Jaarlijkse aanpassing van uw premie of verzekeringsvoorwaarden
Wij mogen jaarlijks de premie of de verzekeringsvoorwaarden van één of meer soorten verzekeringen voor al onze verzekerden veranderen. Ook de Algemene voorwaarden mogen wij op die manier aanpassen. De verandering gaat in op de jaarlijkse verlengingsdatum van uw polis.
10.1.3. Hoe informeren wij u over de wijzigingen?
Als de premie of de verzekeringsvoorwaarden door ons worden aangepast, informeren wij u wat er gewijzigd wordt en over de
datum waarop de wijziging ingaat.
10.1.4. Wat kunt u doen als u het niet eens bent met de wijziging?
Als u het niet eens bent met de wijziging van de premie of de verzekeringsvoorwaarden, kunt u de verzekering op elk moment schriftelijk bij ons opzeggen. De opzegtermijn is minimaal 14 dagen. Als wij geen bericht van u ontvangen, nemen wij aan dat u met de wijziging hebt ingestemd."

2.3 Ten aanzien van de Audi A5 heeft Consument een Autoverzekering 1.0 (hierna: de Verzekering 1.0). Op het polisblad staat dat een levenslange bonusgarantie van toepassing is. De Korting en bonustrede staat op 82,50%. Op het polisblad staat genoemd de Clausule MR902 Levenslange B/M/ garantie. Op het clausuleblad staat onder meer het volgende.

"***MR902 Levenslange B/M garantie***
In aanvulling op het in artikel 7 sub b van deze voorwaarden bepaalde geldt het volgende: Nadat deze clausule van kracht is geworden zullen door verzekerde geleden of veroorzaakte schadegevallen niet tot verlaging van de bonuskorting leiden. De Bonusgarantie vervalt indien de schade is veroorzaakt door een handelen of nalaten van de bestuurder dat als een misdrijf is aan te merken en als deze op grond hiervan wordt vervolgd. De uitkering van een cascoschade wordt verlaagd met het gekozen eigen risico, doch minimaal met EUR 135,-."

2.4 Op de Verzekering 1.0 zijn van toepassing de Verzekeringsvoorwaarden Auto (MAI-0509) (hierna: de Voorwaarden). In deze Voorwaarden staat – voor zover relevant – het volgende.
"*ARTIKEL 7. PREMIEBEREKENING*
De premie van deze verzekering en eventuele wijziging(en) daarvan wordt berekend aan de hand van:
a. de vaste woonplaats van de verzekeringnemer;
b. een kortingsregeling voor al dan niet schadevrij rijden volgens de zgn. Bonusschaal.
(…)
Nadat bij het sluiten van de verzekering de Bonustrede is vastgesteld wordt na elk verzekeringsjaar de korting voor de premie voor het volgende jaar bepaald volgens het in dit artikel vermelde schema.(…)"

2.5 Ten aanzien van de BMW heeft Consument een Tweede gezinsautoverzekering 2.0 (hierna: de Verzekering 2.0). Op het polisblad staat dat een bonusbeschermer van toepassing is tegen een premie van € 95,-. Op het polisblad staat dat Consument heeft betaald voor een bonusbeschermer. Op het clausuleblad bij de polis staat onder meer het volgende:

"***903 BonusBeschermer***
Wanneer op het polisblad is aangetekend dat de VvAA bonusbeschermer tot de dekking van de verzekering behoort, heeft de verzekerde het recht om per jaar één niet-verhaalbare schade op de verzekering te claimen, zonder dat dit gevolgen heeft voor de opgebouwde korting. Het jaar vangt aan op de contractsvervaldatum van de polis. In geval de VvAA bonusbeschermer gedurende een verzekeringsjaar op de polis is bijgesloten, geldt de dekking vanaf de datum waarop de clausule BonusBeschermer op de polis is geplaatst. Na een beroep op de dekking van de VvAA Bonusbeschermer blijft de verzekerde bij de eerstvolgende contractsvervaldatum op dezelfde bonustrede staan."

2.6 Op de Verzekering 2.0 zijn van toepassing de Verzekeringsvoorwaarden Auto (MAI-1108) (hierna: de Voorwaarden). In deze Voorwaarden staat – voor zover relevant – het volgende
"*ARTIKEL 7. PREMIE*
7.1. Bonusladder
De hoogte van uw premie is onder andere afhankelijk van de inschaling op de bonusladder. Bij het afsluiten van de verzekering bepalen wij de bonustrede op grond van uw aantal schadevrije jaren. De basis instaptrede voor deze verzekering is bonustrede 5. De exacte inschaling kan hiervan afwijken. Na elk verzekeringsjaar bepalen wij de korting voor de premie voor het volgende verzekeringsjaar. Dit doen wij volgens de bonusladder.

Bonusladder

		Toekomstige bonustrede na één verzekeringsjaar			
Kortings Percentage	*huidige bonustrede*	*zonder schade*	*met 1 schade*	*met 2 schaden*	*met 3 of meer schaden*
82,5	*18*	*18*	*15*	*12*	*3*
82,5	*17*	*18*	*12*	*8*	*2*
82,5	*16*	*17*	*12*	*8*	*2*
82,5	*15*	*16*	*12*	*8*	*2*
82,5	*14*	*15*	*10*	*6*	*2*
82,5	*13*	*14*	*9*	*5*	*2*
82,5	*12*	*13*	*8*	*4*	*1*
80	*11*	*12*	*7*	*3*	*1*
75	*10*	*11*	*6*	*2*	*1*
70	*9*	*10*	*5*	*2*	*1*
65	*8*	*9*	*4*	*1*	*1*
62,5	*7*	*8*	*3*	*1*	*1*
60	*6*	*7*	*2*	*1*	*1*
50	*5*	*6*	*2*	*1*	*1*
45	*4*	*5*	*1*	*1*	*1*
30	*3*	*4*	*1*	*1*	*1*
20	*2*	*3*	*1*	*1*	*1*
0	*1*	*2*	*1*	*1*	*1*

7.2. Invloed van een gebeurtenis
Per verzekeringsjaar stellen we het aantal schadevrije jaren vast en vervolgens de bonustrede. Hierbij houden we rekening met het aantal schadegevallen dat zich heeft voorgedaan op de Rubrieken A en O tijdens het verzekeringsjaar, dat vooraf gaat aan het nieuwe verzekeringsjaar. (…)
RUBRIEK H: BONUSBESCHERMING
Deze rubriek is van toepassing als dit op de polis staat.
ARTIKEL 15.
U hebt het recht om één keer per verzekeringsjaar een (schuld-) schade te claimen die gevolgen heeft voor de opgebouwde korting op de bonusladder. De dan geldende trede op de bonusladder blijft behouden in het daaropvolgende verzekeringsjaar, waardoor u
geen verlies van opgebouwde bonuskorting heeft. Uw schadevrije jaren worden wel naar beneden aangepast. Deze rubriek geldt vanaf de datum waarop de bonusbescherming
van toepassing is."

2.7 Per 23 juli 2014 betaalde Consument voor de Verzekering 1.0 voor de auto (AUDI A5 3.2 FSI PRO LINE) een netto-premie van € 1.556,16. Bij brief van 8 juni 2015 heeft Verzekeraar aan Consument bericht dat per 23 juli 2015 de netto-premie voor de Verzekering 1.0 voor dezelfde auto € 1.556,03 bedraagt.

2.8 Per 23 juli 2014 betaalde Consument voor de Verzekering 2.0 voor de auto (AUDI A6 2.4 PRO LINE) een netto-premie van € 1.470,79. Bij brief van 26 mei 2015 heeft Verzekeraar aan Consument bericht dat per 19 mei 2015 de netto-premie voor de Verzekering 2.0 voor een andere auto (BMW 3-SERIE 320D HIGH EXECUTIVE) € 1220,29 bedraagt.

2.9 Het overzicht van de verzekeringen is als volgt.

Verzekering 1.0
Per 23 juli 2015:
WA volledig casco + ongevallen inzittenden
B/M trede 18: 82,5% korting
AUDI A5 3.2 FSI PRO LINE: € 1.556,03

Per 23 juli 2014:
WA volledig casco + ongevallen inzittenden
B/M trede 18: 82,5% korting
AUDI A5 3.2 FSI PRO LINE: € 1.556,16

Per 23 juli 2013:
WA beperkt casco + ongevallen inzittenden + bonusbeschermer
B/M trede 18: 82,5% korting
AUDI A4 3.0 V6 162KW CABRIO: € 588,91

Per 23 juli 2012:
WA Volledig casco + ongevallen inzittenden + bonusbeschermer
B/M trede 17: 82,5% korting

AUDI A4 3.0 V6 162KWCABRIO: € 1.224,81

Per 23 juli 2011:
WA Volledig casco + ongevallen inzittenden + bonusbeschermer
B/M trede 16: 82,5% korting
AUDI A4 3.0 V6 162KWCABRIO: € 1.093,14

Per 23 juli 2010:
WA Volledig casco + ongevallen inzittenden + bonusbeschermer
B/M trede 15: 82,5% korting
AUDI A4 3.0 V6 162KWCABRIO: € 1.093,14

Vanaf 23 juli 2014 heeft Consument op deze Verzekering 1.0 een Levenslange B/M garantie in plaats van een bonusbeschermer.

Verzekering 2.0
Per 19 mei 2015:
WA volledig casco + bonusbeschermer B/M trede 16: 82,5% korting
BMW 3-SERIE 320D HIGH EXECUTIVE € 1.220,29

Per 23 juli 2014:
WA volledig casco + bonusbeschermer
B/M trede 15: 82,5% korting
AUDI A6 2.4 PRO LINE € 1.470,79

Per 23 juli 2013:
WA volledig casco + bonusbeschermer
B/M trede 14: 82,5% korting
AUDI A6 2.4 PRO LINE € 1.405,62

Per 23 juli 2012:
WA volledig casco + bonusbeschermer
B/M trede 13: 82,5% korting
BMW 3-SERIE 2.0D 320 TOURING € 941,44

Per 23 juli 2011:
WA volledig casco + bonusbeschermer
B/M trede 14: 82,5% korting
BMW 3-SERIE 2.0D 320 TOURING € 854,66

Per 23 juli 2010:
WA volledig casco + bonusbeschermer
B/M trede 13: 82,5% korting
BMW 3-SERIE 2.0D 320 TOURING € 854,66

2.10 Op 29 mei 2015 heeft Consument een klacht ingediend bij Verzekeraar. Hij schrijft onder meer het volgende.
"*Sinds jaren hebben wij onze auto's bij VVAA verzekerd. Enkele jaren geleden ben ik benaderd door VVAA met het advies om een zogenaamde "bonusbeschermer" af te sluiten op onze autoverzekeringen (nu 1.0). De bonusbeschermer moet een korting garanderen op de bruto premie. De bonusbeschermer was destijds optioneel. Ik heb daar extra voor betaald (en doe dat nog steeds), en ik heb door de jaren heen een aantal kleine schades voor eigen rekening genomen om uiteindelijk de "levenslange bonusbeschermer" te krijgen. Nu ik deze fase bereikt heb, heeft VVAA ineens de spelregels veranderd.*
VVAA heeft voor nieuwe klanten een nieuwe polis versie 3.0 in het leven geroepen. Behalve de bonusbeschermer, zijn de verschillen tussen de 1.0, 2.0 en 3.0 polissen te verwaarlozen, deze polissen zijn vergelijkbaar. Alle lopende bonusbeschermers (waaronder de levenslange) zijn achtergebleven in een voorgaande versie waarvan de premie sneller/meer wordt verhoogd dan die van het 3.0 product. In ieder geval begrijp ik van uw adviseur Dhr. (…) dat de premie op deze polissen jaarlijks 5% wordt verhoogd. Het kortingspercentage blijft dus weliswaar gehandhaafd, de korting wordt over een telkens hoger bruto bedrag berekend. Deze bruto premie staat inmiddels niet meer in verhouding tot de bruto premie van het vergelijkbare actuele 3.0 product, en dat verschil zal blijkbaar elk jaar verder toenemen. De bonusbeschermer, en zeker de "levenslange" is daarmee een farce. De bonus is immers wel beschermd, maar de onderliggende bruto premie –en dus ook de afgeleide netto premie- wordt disproportioneel verhoogd. Het introduceren van een volgende (3.0) versie voor nieuwe klanten, waar bestaande klanten middels een bonusbeschermer worden gebonden aan een te dure (en steeds duurdere) polis is een goedkope doorzichtige truc. U claimt in de akkoordverklaring bij de autoverzekeringen: "VvAA is een integere organisatie". Ik verzoek u dan ook naar dit beginsel te handelen en goedkope trucs achterwege te laten.
Kortom:
1. Ik ben niet akkoord met de bruto premie zoals die momenteel voor mijn auto's berekend is / wordt. Deze bruto premie, en de periodieke verhoging daarvan, zou in verhouding moeten staan tot de premie van het vergelijkbare actuele product.
2. Ik verzoek u daarom de bruto premie voor mijn polissen opnieuw vast te stellen / te corrigeren. Zowel actueel als over de voorgaande jaren. Ik kan niet nagaan vanaf wanneer- en in hoeverre voorgaande situatie de afgelopen jaren heeft opgetreden.
3. Ik verzoek u uw beleid aangaande verhoging van de premie van voorgaande polis versies te koppelen aan de prijsontwikkeling van het actuele product.
Onderstaand ter illustratie een overzicht van mijn huidige polissen versus premieberekening van het 3.0 product. In de bijlage de initiële reactie van uw adviseur naar aanleiding van deze situatie."

2.11 Verzekeraar heeft op 30 juni 2015 daarop als volgt gereageerd richting Consument.
"***Situatie VvAA autoverzekeringen***
VvAA adviseerde u jaren geleden om de autoverzekering 1.0 met levenslange bonusbeschermer af te sluiten. De levenslange bonusbeschermer op de autoverzekering 1.0 is destijds ontwikkeld vanuit onze identiteit als ledenorganisatie en vanuit het idee van solidariteit van en met onze leden. VvAA wilde een uniek product bieden waar al haar leden profijt van zouden hebben. De bonusbeschermer voorzag toen in een behoefte die onze leden toen hadden.

Levenslange bonusbeschermer

De levenslange bonusbeschermer, zoals u die hebt in uw autoverzekering 1.0, houdt in dat leden een levenslange bonusbeschermer ontvangen, wanneer zij 11 jaar aaneengesloten schadevrij rijden én 5 jaar bij VvAA zijn verzekerd. Dat houdt in dat u, na 11 jaar aaneengesloten schadevrij te hebben gereden, onder andere recht hebt op:

- *de maximale korting in het product, namelijk 82,5% op de bruto premie;*
- *behoud van deze korting, ook al hebt u een schade.*

Deze levenslange bonusbeschermer zat standaard in de autoverzekering 1.0. Ieder lid had hier recht op wanneer zij aan de criteria voldeden. U betaalde er ook geen extra aanvullende premie voor. De prijs zat in de premie en die was dus ook iets hoger.

Nieuwe situatie: levenslange bonusbeschermer niet meer accuraat

Helaas blijkt nu dat veel leden met de autoverzekering 1.0 met de levenslange bonusbeschermer onverwacht veel schades indienen. Door deze 'veelclaimerij' kunnen wij niet anders dan de basispremie, op basis van het aantal ingediende schades, verhogen voor alle leden met een autoverzekering 1.0. Want: om uit te kunnen keren aan al deze leden met schades, om onze leden de afgesproken service van deze specifieke verzekering te kunnen blijven bieden en om te voldoen aan de eisen van onze toezichthouders, moeten wij voldoende reserves hebben. Met die reserves gaat VvAA – als ledenorganisatie – juist altijd zeer integer om. Niet een aantrekkelijke winstmarge, zoals dat in de markt steeds vaker het geval is, maar de behoeften van onze leden zijn voor VvAA altijd leidend.

De periodieke verhoging is ook niet iets wat VvAA vanzelfsprekend jaarlijks doet. Deze wordt bepaald door de vele aantallen claims. Wij vermoeden dat juist het enorme voordeel van de levenslange bonusbeschermer er de oorzaak van is dat er zo onverwacht veel geclaimd wordt wanneer leden hun levenslange bonusbeschermer 'eindelijk' binnen hebben. Wij zijn het dan ook met u eens dat VvAA haar beleid ten aanzien van dit product moet veranderen.

Beleid: autoverzekeringen 2.0 en 3.0 als alternatief naast autoverzekering 1.0

Om dit probleem op te lossen – leden hebben wel de voordelen van de levenslange bonusbeschermer, maar betalen juist daardoor elk jaar een steeds hogere basispremie – besloot VvAA deze autoverzekering niet meer aan te bieden aan nieuwe klanten. Wel wilden we deze service en de hoge korting blijven bieden aan onze bestaande klanten. Om hen een alternatief te bieden, ontwikkelden wij de autoverzekeringen 2.0 en 3.0. De condities van deze verzekeringen zijn echter wel degelijk anders. Zo zijn de premies over het algemeen lager – een groot voordeel – en zijn de voorwaarden en voordelen van de bonusbeschermer minder profijtelijk – een nadeel ten opzichte van de autoverzekering 1.0. Zo is bijvoorbeeld in de autoverzekering 2.0 en 3.0 de levenslange bonusbeschermer niet meer af te sluiten. Optioneel kunnen klanten in de autoverzekering 2.0 kiezen voor een bonusbeschermer die bescherming biedt bij één niet verhaalbare schade in een verzekeringsjaar, zonder dat de premiekorting achteruitgaat. De bonusbeschermer beschermt niet in terugval van schadevrije jaren. In de autoverzekering 3.0 is de bonusbeschermer niet meer te sluiten. Wel kunt u, als u eenmaal in trede 20 op de bonusladder staat, een niet-verhaalbare schade claimen zonder dat u terugvalt in premiekorting.

Beleid: uw verzoek om prijsontwikkelingen te koppelen
U verzoekt ons om de prijsontwikkeling van de verschillende producten aan elkaar te koppelen. Dit kunnen wij niet doen. De autoverzekeringen 1.0, 2.0 en 3.0 zijn namelijk elk volledig zelfstandige producten die specifiek andere wensen van onze klanten bedienen. Met andere woorden: het zijn geen 'treden' van een zelfde basisproduct, maar op zichzelf staande producten. Elke verzekering kent geheel eigen voorwaarden, een geheel eigen schadelast en daardoor een geheel eigen prijsopbouw. Wel bieden wij onze klanten, die de basispremie van de 1.0 te hoog vinden, altijd aan om over te stappen naar de autoverzekering 3.0. Daarmee vervalt dan wel de levenslange bonusgarantie en verandert het kortingspercentage naar het percentage dat hoort bij het schadeverloop op uw auto.
(…)
Tot slot
U vraagt ons ook of wij de premieverhogingen voor uw autoverzekering 1.0 van de afgelopen jaren met terugwerkende kracht willen corrigeren. Dit is helaas niet mogelijk. De autoverzekering 1.0 die u bij ons hebt, was jarenlang een uitermate goede en zeer gewilde autoverzekering met uitstekende voorwaarden. De premie die u voor deze autoverzekering betaalt, staat in verhouding tot die voorwaarden en service. Hierboven las u hoe en waardoor de premie van deze autoverzekering zich tot de huidige premie ontwikkeld heeft. Ondanks dat een hoge bruto premie onwenselijk is, klopt de manier waarop wij de premie en de periodieke verhoging vaststellen. VvAA berekent deze transparant en vanuit het doel om al onze leden met deze autoverzekering zo goed mogelijk en volstrekt rechtvaardig te kunnen blijven bedienen. En VvAA ontwikkelde alternatieven voor haar leden als antwoord op de ontwikkelingen met de autoverzekering 1.0.
Wij veranderen niet onze spelregels, halen geen goedkope trucs uit en handelen als ledenorganisatie slechts in het belang van onze leden. Al ruim 90 jaar maken wij ons altijd hard voor oplossingen waarmee onze leden specifiek, structureel en écht geholpen zijn. In dit geval zorgt die kwaliteit er helaas voor dat een aantal leden niet meer optimaal profiteert van de autoverzekering waarmee wij destijds al onze leden wilden bedienen. VvAA onderzoekt momenteel dan ook een nieuw en passend antwoord voor die leden."

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering
3.1 Consument vordert dat de brutopremie van de Verzekeringen 1.0 en 2.0 niet meer verhoogd worden dan de brutopremie van een vergelijkbaar 3.0 product en vordert de in het verleden gedane verhogingen terug, begroot op een bedrag van € 3.682,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor
3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

- Consument is niet akkoord met de bruto premie zoals die momenteel voor zijn auto's berekend is/wordt. Deze bruto premie, en de periodieke verhoging daarvan, zou in verhouding moeten staan tot de premie van het vergelijkbare actuele product, de Verzekering 3.0. Het verweer van Verzekeraar komt op hoofdlijnen neer op het moeten verhogen van de premie in verband met de plotseling toegenomen schadelast op de Verzekering 1.0. Het claimgedrag van de polishouders is bij het (allemaal gelijktijdig bereiken van de levenslange bonusbeschermer) explosief gestegen.

Consument vindt dit logisch, gezien de aard van dit product: deze voorwaarde is nu juist wat Verzekeraar eerder verkocht heeft, en waarvoor jarenlang een extra/hogere premie is berekend dan voor een verzekering zonder bonusbeschermer. Verzekeraar heeft dus vanaf het moment van introductie van deze verzekering moeten en kunnen weten dat deze situatie zou optreden bij het bereiken van de "levenslang" status. Wanneer de verzekeraar daarop niet gereserveerd heeft (op basis van de extra premiebetalingen in het verleden), ligt dat in de risicosfeer van de verzekeraar, niet van de verzekerde(n).

- Deze bruto premie staat inmiddels niet meer in verhouding tot de bruto premie van het vergelijkbare actuele 3.0 product, en dat verschil zal blijkbaar elk jaar verder toenemen. De bonusbeschermer, en zeker de "levenslange" is daarmee een farce. Het kortingspercentage blijft weliswaar gehandhaafd, maar de korting wordt over een telkens hoger bruto bedrag berekend. De bonus is dus wel beschermd, maar de onderliggende bruto premie – en dus ook de afgeleide netto premie - wordt disproportioneel verhoogd.
- Juist het 'levenslang' begrip, legt de verantwoordelijkheid om voor deze clausule financiële dekking voor de lange termijn (levenslang) te garanderen bij de verzekeraar. Het is immers de verzekeraar die deze clausule aan haar standaard product heeft toegevoegd. Daarmee is de verzekeraar dus willens en wetens verplichtingen met een zeer lange looptijd aangegaan. Het bij de verzekerden terugleggen van de rekening van de levenslange verplichtingen van de verzekeraar op het moment dat de te verwachten schadelast optreedt, is onredelijk.
- Consument heeft zijn schade begroot als een schatting op basis van 5 jaar maal het geconstateerde premieverschil per auto. 5 jaar x EUR 736,47 = EUR 3682,35.

Audi A5 18LDK2
huidige polis [..nummer..]
korting 82,50%
netto premie € 1.556,16
bruto premie 100% € 8.892,34
bruto premie 50% € 4.446,17

Calculatie 3.0 30-4-2015 17:11:45
bruto premie 50% € 3.378,88
netto premie -/- 82,5% € 1.182,61
Verschil netto premie/Y € 373,55
Verschil premie % 24%

BMW 320 99ZKS6
voorstel Tweede gezinsautoverzekering 2.0
korting 82,50%
netto premie € 1.249,79
bruto premie 100% € 7.141,66

bruto premie 50% € 3.570,83

Calculatie 3.0 21-5-2015 11:15
bruto premie 50% € 2.533,92
netto premie -/- 82,5% € 886,87
Verschil netto premie/Y € 362,92
Verschil premie % 29%

Consument kan niet nagaan vanaf wanneer- en in hoeverre voorgaande situatie de afgelopen jaren is opgetreden omdat hij niet beschikt over de historische premieberekeningen van het vergelijkbare 3.0 product. Daarnaast verzoekt Consument dat het beleid aangaande verhoging van de premies van zijn Verzekeringen wordt gekoppeld aan de prijsontwikkeling van het actuele product, zoals beloofd "levenslang".

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De verzekeringen zijn volledig zelfstandige producten met een eigen schadelast. De schadelast is bij de verzekering 1.0 helaas veel hoger dan bij de verzekeringen 2.0 en 3.0. Dat komt omdat de verzekering 1.0 standaard de levenslange bonus/malusgarantie heeft. De levenslange bonus/malusgarantie is geen optie waarvoor betaald moet worden, die zit standaard in het product. Verzekeraar constateert dat, als men eenmaal de levenslange bonus/malusgarantie heeft bereikt, er bovengemiddeld vaak wordt geclaimd. Om de verzekering 1.0 niet verlieslatend te laten worden, heeft Verzekeraar de premie van de verzekering 1.0 een aantal keer moeten verhogen. De volgende verhogingen heeft Verzekeraar per contractvervaldatum (voor zowel Wettelijke Aansprakelijkheid als Casco) doorgevoerd;
  -Per 1-1-2011: 7,5%
  -Per 1-9-2012: 5,0%
  -Per 1-7-2014: 5,0%
  De premie van de Autoverzekering 2.0 of 3.0 is niet verhoogd (of verlaagd).
- De drie producten zijn niet vergelijkbaar. Alleen de verzekering 1.0 biedt een levenslange bonusgarantie welke kan worden ontvangen, wanneer verzekerde 11 jaar aaneengesloten schadevrij rijdt én 5 jaar bij VvAA is verzekerd. Een wezenlijk verschil tussen de verzekering 1.0 en 2.0 is dat de verzekering 2.0 een gewone bonusbeschermer heeft, die bovendien optioneel is. Bij de verzekering 3.0 kan er geen bonusbeschermer worden gesloten.
- De bonusbeschermer en de levenslange bonusgarantie zijn verschillende dekkingen.
  - Met de bonusbeschermer mag er eenmaal per jaar een schuldschade of niet-verhaalbare schade worden geclaimd, zonder terug te vallen in korting.
  - Bij de levenslange bonusgarantie mag méér dan eenmaal per jaar een schuldschade of niet-verhaalbare worden geclaimd zonder terug te vallen in korting.
- Andere factoren die bijdragen in de hoogte van de premie zijn:
  - Het veranderen van voertuig (dit is enkele keren gebeurd);

- Het veranderen van dekking (van casco naar beperkt casco);
- Wijzigingen in de assurantiebelasting

- Verzekeraar betwist niet dat de bruto premie van de verzekering 1.0 hoger is dan de verzekering 3.0. De verzekering 3.0 is pas een jaar geleden (in september 2014) in de markt gezet. Daarom is het bovendien niet mogelijk om het premieverschil over een periode van 5 jaar te berekenen.

4. Beoordeling

4.1 Aan de orde is de vraag of Verzekeraar gehouden is de premie van Consument aan te passen en of Consument recht heeft op een schadevergoeding.

4.2 De Commissie stelt voorop dat de met Consument gesloten verzekering ertoe strekt om tegen betaling van een premie, het financiële risico van schade aan de auto's over te dragen aan de Verzekeraar tegen 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. Consument en Verzekeraar hebben afgesproken, dat de verzekeringen van Consument bij stilzwijgen van Consument jaarlijks met een jaar *verlengd* worden. De in artikel 10 van de Algemene voorwaarden opgenomen bepaling geeft de Verzekeraar de mogelijkheid jaarlijks de premie en/of voorwaarden die zij voor de overname van het risico heeft bedongen eenzijdig aan te passen op de jaarlijkse verlengingsdatum van de verzekering. 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 meegedeeld.*" Bij bedoelde wijziging 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 10 van de Algemene Voorwaarden volgt zelfs dat verzekeringnemer de verzekering op elk moment schriftelijk kan opzeggen, met een opzegtermijn van minimaal 14 dagen, indien hij het niet eens is met de wijziging van de premie of de verzekeringsvoorwaarden. Verder geldt dat toepassing van de bepaling jegens verzekerde naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid in de gegeven omstandigheden niet onaanvaardbaar mag zijn (art. 6:248 lid 2 BW).

4.3 Tegen deze achtergrond overweegt de Commissie het volgende. Voorafgaand aan de jaarlijkse verlenging deelt Verzekeraar (laatstelijk op 8 juni 2015 voor de verlenging op 27 juli 2015) aan Consument de nieuwe premie mede. Consument heeft de mogelijkheid gekregen de verzekeringen op te zeggen nadat de wijzigingen bekend werden.

Consument had de Verzekering 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. Uit de stukken maakt de Commissie overigens op dat bij de wijzigingen in 2015 geen premieverhogingen hebben plaatsgevonden. De Verzekering 1.0 is zelfs iets omlaag gegaan. De Verzekering 2.0 heeft een ander verzekerd object gekregen, zodat een vergelijking van het premiebedrag niet mogelijk is. Uit de reactie van Verzekeraar kan worden opgemaakt dat in 2011; 2012 en 2014 wel verhogingen van respectievelijk 7,5; 5 en 5 % zijn doorgevoerd ten aanzien van Verzekering 1.0. Deze verhogingen heeft Consument steeds geaccepteerd door geen gebruik te maken van zijn opzegmogelijkheid. Bovendien is de Commissie van oordeel dat met die verhogingen geen sprake is van een zodanig ingrijpende wijziging van de bij het afsluiten van de verzekeringsovereenkomst door elk van partijen aanvaarde rechten en verplichtingen dat in feite sprake is van een nieuwe overeenkomst, welke tot stand diende te komen door aanbod en aanvaarding en niet door stilzwijgende verlenging. De verzekering is steeds stilzwijgend verlengd. Alles overwegend kan niet worden geconcludeerd dat het doorvoeren van de eenzijdige wijzigingen naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De wijzigingen zijn derhalve toegestaan.

4.4 Consument lijkt zich meer te richten op een vergelijking van het product de Verzekering 1.0 met het nieuwe product de verzekering 3.0. Volgens Consument zijn het dezelfde producten, afgezien van de levenslange bonusbeschermer, en dienen de premies gelijk op te gaan. Tegen deze achtergrond overweegt de Commissie het volgende. Het staat Verzekeraar vrij om naar eigen inzicht een voorstel te doen aan Consument om tegen een bepaald premiebedrag en bepaalde voorwaarden het risico van Consument te verzekeren. Het voorstel van Consument om de premiebedragen te vergelijken met de verzekering 3.0 kan de Commissie niet honoreren. Verzekeraar heeft uitvoerig onderbouwd dat de verzekering 3.0 een ander product betreft. Een belangrijk verschil is de (levenslange) bonusbescherming die verzekering 3.0 niet kent. Het komt de Commissie niet onredelijk voor dat een product mét een (levenslange) bonusbescherming duurder is dan een product dat deze bescherming niet heeft. Bovendien kan de Commissie Verzekeraar volgen dat per product wordt gekeken naar de schadelast om de premie vast te stellen. Hoewel de Commissie de onvrede van Consument begrijpt, heeft Consument nog steeds een levenslange bonusbeschermer. Hierboven werd overwogen dat de verzekeringen 1.0 en 2.0 op zichzelf genomen geen onredelijke wijzigingen hebben doorgemaakt en de wijzigingen zijn steeds door Consument geaccepteerd. Door het enkele verschijnen van een nieuw product op de markt tegen een gunstigere premie, ontstaat geen recht voor Consument om een gunstigere premie te ontvangen voor de door hem met Verzekeraar overeengekomen verzekeringen. De premieberekening behoort tot de beleidsvrijheid van Verzekeraar. Indien Consument meer waarde hecht aan een gunstigere premie dan aan de levenslange bonusbeschermer, staat het hem vrij een nieuwe verzekering te sluiten.

5. 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 bindende 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/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld