Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1124

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S.M. Oei, secretaris)

Datum uitspraak	19 december 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n. FBTO, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Autoverzekering. De consument stelt dat de verzekeraar een te hoge maandpremie voor zijn autoverzekering hanteert en dat hij verplicht is deze met terugwerkende kracht per ingangsdatum te verlagen naar € 30,88. De commissie oordeelt dat tussen partijen een maandpremie van € 76,06 is overeengekomen en er geen rechtsgrondslag is om deze premie te verlagen. De vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de verzekeraar.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft sinds 13 februari 2024 een autoverzekering bij de verzekeraar. Hiervoor betaalt hij € 76,06 per maand.

2.2 In mei 2024 heeft de consument een klacht ingediend bij de verzekeraar over de hoogte van zijn premie. De consument heeft de verzekeraar verzocht zijn maandpremie te verlagen naar € 30,88, omdat hij mocht verwachten dat de verzekeraar een marktconform tarief zou hanteren. De verzekeraar heeft dit verzoek afgewezen. De consument heeft daarom een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.3 De consument vordert een bedrag van € 225,90 aan premierestitutie, wettelijke rente vanaf 7 februari 2024 en een boete van € 25.000,-. Ter onderbouwing van zijn vordering voert hij het volgende aan.

2.4 Tijdens telefonisch contact met een medewerker van de verzekeraar ten tijde van het afsluiten van de autoverzekering is de verwachting geschept dat de premie voor de autoverzekering rond de € 30,- per maand zou zijn. Als bewijs hiervoor heeft de consument een getuigenverklaring overgelegd.

2.5 Op de website van Independer worden bij andere verzekeraars autoverzekeringen aangeboden tegen een veel lagere premie, waarvan de goedkoopste € 30,88 per maand is. De verzekeraar hanteert een niet-marktconforme premie en moet daarom de premie aanpassen naar € 30,88 per maand.

Het verweer

2.6 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de verzekeraar verplicht is de maandpremie van de autoverzekering met terugwerkende kracht per ingangsdatum te verlagen naar € 30,88. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en licht dit hierna toe.

Wat is tussen partijen overeengekomen?

3.2 De verzekeraar stelt dat de consument op 13 februari 2024 zelf online de autoverzekering heeft afgesloten tegen oorspronkelijk een maandpremie van € 78,77. De consument heeft hierop door middel van het zetten van vinkje akkoord gegeven. Daarna heeft de consument per e-mail een bevestiging van de afgesloten autoverzekering tegen een maandpremie van € 78,77 ontvangen. Op 28 februari 2024 heeft de verzekeraar de consument per e-mail meegedeeld dat de maandpremie (met terugwerkende kracht) is verlaagd naar € 76,06, omdat na controle in Roy-data bleek dat de consument 10 in plaats van 9 schadevrije jaren had. De verzekeraar heeft hiervan bewijsstukken overgelegd.

3.3 De consument heeft het voorgaande niet betwist. De commissie neemt daarom als vaststaand aan dat tussen partijen een autoverzekering met een maandpremie van € 76,06 is overeengekomen.

Mocht de consument op basis van gerechtvaardigd vertrouwen uitgaan van een lagere premie?

3.4 De consument stelt dat tijdens telefonisch contact met een medewerker van de verzekeraar ten tijde van het afsluiten van de autoverzekering de verwachting is geschept dat de premie rond de € 30,- per maand zou zijn. Ter onderbouwing van zijn stelling heeft de consument een getuigenverklaring overgelegd. Hierin staat het volgende:

> *"(...)*
> *Ondergetekenden verklaren het volgende:*
> - *Onze klant, [naam van de consument], had een verzekering van zijn oude auto van rond de 30 euro.*
> - *Hij wilde zijn andere auto wederom voor dat bedrag verzekeren. Dat lukte niet online.*
> - *Om dit te corrigeren belde bij naar FBTO.*
> - *Deze verklaring geven wij naar waarheid af.*
>
> *(...)"*

3.5 Naar de commissie begrijpt stelt de consument dat hij naar aanleiding van het telefonisch contact met een medewerker van de verzekeraar er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat de premie voor de autoverzekering rond de € 30,- per maand zou zijn. De verzekeraar heeft betwist dat de consument ten tijde van het afsluiten van de autoverzekering telefonisch contact met een medewerker van hem heeft gehad. Volgens de verzekeraar was het eerste telefonisch contact met de consument op 22 april 2024. De consument heeft toen meegedeeld dat hij de premie te hoog vond. De verzekeraar heeft van dit gesprek een telefoonnotitie overgelegd. Verder stelt de verzekeraar dat uit de getuigenverklaring niet valt op te maken dat de consument tijdens het afsluitproces op 13 februari 2024 telefonisch contact heeft gehad met hem en de getuigen bij dit telefoongesprek aanwezig waren.

3.6 Gelet op de onder 3.5 gemotiveerde betwisting van de verzekeraar heeft de consument niet voldaan aan zijn bewijslast om aan te tonen dat er ten tijde van het afsluiten van de auto-verzekering telefonisch contact is geweest met een medewerker van de verzekeraar die de verwachting zou hebben geschept dat de premie rond de € 30,- per maand zou zijn. Dit betekent dat van een gerechtvaardigd vertrouwen dat de premie van de autoverzekering rond de € 30,- per maand zou zijn geen sprake kan zijn.

Is de maandpremie naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar?

3.7 De consument stelt dat de maandpremie van € 76,06 voor zijn autoverzekering niet marktconform is en daarom moet worden verlaagd. Naar de commissie begrijpt, stelt de consument daarmee dat de gehanteerde maandpremie naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Volgens de verzekeraar is de maandpremie marktconform, nu dit niet in onredelijke mate afwijkt van wat andere verzekeraars aanbieden. Op Independer loopt de maandpremie zelfs op tot € 118,92.

3.8 De commissie oordeelt dat de door de verzekeraar gehanteerde maandpremie van € 76,06 voor de autoverzekering van de consument naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is (artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek). Dat de verzekeraar een hogere maandpremie hanteert dan andere verzekeraars is op zichzelf onvoldoende om tot dat oordeel te kunnen komen. Bovendien blijkt uit de website van Independer dat er andere verzekeraars zijn die een nog hogere maandpremie hanteren. Daarbij komt dat het de consument vrij staat om de autoverzekering bij de verzekeraar op te zeggen en deze bij een andere verzekeraar af te sluiten tegen een lagere maandpremie.

Conclusie

3.9 Het voorgaande brengt mee dat de verzekeraar de maandpremie voor de autoverzekering van de consument niet hoeft te verlagen naar € 30,88. Dit betekent dat de klacht ongegrond is en de vordering moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl