Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-760
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. T. Boerman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 8 maart 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. FBTO, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen "Verzekeraar"
Datum uitspraak	: 15 november 2017
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument beklaagt zich over de nieuwe premie en voorwaarden van zijn autoverzekering en vordert dat de verzekering onder de oude voorwaarden wordt voortgezet. De Commissie oordeelt als volgt. In beginsel is sprake van een nieuwe verzekeringsovereenkomst in het geval dat het verzekerd object wijzigt en de verzekeringsovereenkomst voortaan betrekking heeft op het nieuwe object. Zie Raad van Toezicht Verzekeringen III-90/9; Hof Amsterdam 10 november 1988, S&S 1990/72 en Hof Den Haag 8 juni 1988, S&S 1990, 13 en GC Kifid 2017-563. De vervanging van auto 1 door auto 2 heeft derhalve geleid tot beëindiging van de verzekering van auto 1 en totstandkoming van een nieuwe verzekering ten aanzien van auto 2 waarbij het Verzekeraar is toegestaan een nieuwe premie te bepalen. Uit artikel 8 van de Bijzondere Voorwaarden volgt dat Verzekeraar bij een wijziging beoordeelt of hij de verzekering voort wilt zetten en zo ja, onder welke voorwaarden. 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. Zie ook GC Kifid 2017-563 r.o. 4.3. Verzekeraar heeft voldoende gemotiveerd aangevoerd dat de premie van de verzekering op basis van diverse factoren is vastgesteld. Hoewel de Commissie de onvrede van Consument begrijpt, komt het de Commissie niet onredelijk voor dat op een auto met andere kenmerken een andere (hogere) premie van toepassing is. De Commissie wijst de vordering af.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de nadere reactie van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft in 1987 bij Verzekeraar een autoverzekering (hierna: "de verzekering") afgesloten.

2.2 Consument heeft op 21 juni 2013 voor zijn [auto 1] met kenteken [xxxx]97 (hierna: "auto 1") de verzekering voortgezet. Consument was voor de autoverzekering een premie van € 413,25 per jaar verschuldigd voor een 'WA Casco-dekking'.

2.3 Verzekeraar heeft Consument op 8 januari 2015 bericht dat een bedrag van € 78,65 wordt terugbetaald aan Consument in verband met een wijziging van de autoverzekering. Bij het vaststellen van dit bedrag is rekening gehouden met een 75% no-claimkorting, 36 schadevrije jaren en de collectiviteitskorting via Vereniging Eigen Huis.

2.4 Consument heeft in januari 2017 bij Verzekeraar gemeld dat hij een nieuwe [auto 2] heeft met kenteken [xxxx]3S (hierna: "auto 2"). Op 17 januari 2017 heeft Verzekeraar Consument onder meer het volgende geschreven:

"Kortgeleden gaf u door dat u een nieuwe auto heeft. We hebben de verzekering meteen voor u in orde gemaakt!

Uw nieuwe auto is verzekerd vanaf 19 januari 2017
We hebben uw autoverzekering per 19 januari 2017 overgeschreven.

Van uw oude auto:
[Auto 1] met kenteken [xxxx]97

Naar uw nieuwe auto:
[Auto 2] met kenteken [xxxx]3S

Een nieuwe auto, een vernieuwde autoverzekering
Uw nieuwe auto is verzekerd volgens de vernieuwde FBTO Autoverzekering. Een goede keuze! De vernieuwde autoverzekering beheert u makkelijk via MijnFBTO op fbto.nl. U krijgt geen polis met de post.
(…)
Bescherm uw no-claim
Had u bij de vorige autoverzekering van FBTO de Topbonus? De No-claimbeschermer komt hiervoor in de plaats. De No-claimbeschermer is er vanaf € 4,25 per maand en regelt u via MijnFBTO."

2.5 Op het polisblad voor de verzekering van auto 2 staat vermeld dat Consument een premie van € 594,28 per jaar is verschuldigd voor 'WA Casco-dekking'. Op de Verzekering zijn de Bijzondere Voorwaarden Algemeen Deel (hierna: "de Bijzondere Voorwaarden") van toepassing. Hierin staat – voor zover relevant – het volgende:

*"**8. Verandert er iets in uw situatie of aan de auto?***
En kan dat gevolgen hebben voor deze verzekering? Dan laat u ons dat zo snel mogelijk weten. Dat doet u in ieder geval binnen 14 dagen na de veranderingen. U geeft de volgende veranderingen in ieder geval door:
(…)
- *U vervangt de auto door een andere.*

(…)
Heeft u een van deze veranderingen aan ons doorgegeven? Dan mogen wij de verzekering veranderen of stoppen. We mogen dan ook de premie veranderen."

2.6 Op de website van Verzekeraar staat het volgende met betrekking tot de topbonus:

"Heb je een autoverzekering afgesloten voor 05-10-2009 en heb je twee jaar achter elkaar maximale no-claimkorting van 75% gekregen? Dan krijg je een topbonus. Hiermee bescherm je je maximale no-claimkorting. Dit houdt in dat in dat je 1 autoschade kunt indienen zonder dat dit ten koste gaat van de no-claimkorting. Heb je daarna 4 jaar weer geen schade? Dan krijg je opnieuw topbonus."

2.7 Consument is het niet eens met de verhoging van de premie na overschrijving van verzekering van auto 1 op auto 2 en de overgang naar de nieuwe verzekering met nieuwe voorwaarden. Consument heeft derhalve op 17 januari 2017 een klacht ingediend bij Verzekeraar. De uitwisseling van standpunten in de interne klachtenprocedure heeft niet geleid tot een oplossing.

2.8 Verzekeraar heeft Consument tijdens de procedure bij Kifid op 13 september 2017 een voorstel gedaan. Dit voorstel hield het volgende in:

"*Wij zijn bereid tijdelijk een uitzondering toe te staan door tijdelijk het oude product aan te bieden Om [consument] als tevreden klant te mogen behouden, zijn wij bereid nog tijdelijk een verzekering op basis van de oude voorwaarden toe te staan. De overschrijving van 19 januari 2017 willen wij ongedaan maken en een overschrijving per 19 januari 2017 uitvoeren naar de "oude" FBTO autoverzekering. Wij berekenen dan een premie van €422,70 per jaar. Dit is de premie die hoort bij de "oude" autoverzekering op basis van een WA Casco dekking. De accessoires zijn niet meeverzekerd. Wil [consument] een accessoiresdekking? Dan dient [consument] hier een aparte accessoiresmodule voor af te sluiten. Daarnaast aanvaart [consument] de "oude" polisvoorwaarden. Eventuele schades worden dan ook volgens de "oude" polisvoorwaarden uitgekeerd. Tot slot kunnen wij dit herstel tot maximaal 9 maanden in het verleden uitvoeren. Herstel is na 18 oktober 2017 technisch gezien niet meer mogelijk. Daarom horen wij graag op korte termijn of [consument] dit tijdelijke aanbod accepteert."*

2.9 Consument heeft het voorstel van Verzekeraar telefonisch afgewezen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de verzekering onder de oude voorwaarden wordt voortgezet.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat Verzekeraar in strijd met het algemene beginsel van redelijkheid en billijkheid handelt door de premie van de verzekering buitensporig te verhogen.

- Consument heeft geen nieuwe verzekering afgesloten, maar de verzekering overgeschreven. Verzekeraar had de premie dan ook niet met ruim 45% mogen verhogen. Bovendien heeft een medewerker van Verzekeraar Consument in 2013 toegezegd dat de verzekering nog onder de oude voorwaarden valt en dat dit zo zou blijven zolang de verzekering werd voortgezet. Dit is ook bevestigd doordat Verzekeraar de premie voor een no-claimbeschermer heeft teruggestort, omdat deze onder de oude voorwaarden bleek te vallen. Consument ging er dan ook vanuit dat de verzekering was voortgezet op grond van de oude voorwaarden. Bij het overschrijven van de verzekering op de nieuwe auto bleek dit niet het geval te zijn, terwijl Consument in de periode 2009 en 2013 tweemaal een nieuwe auto heeft gekocht en hierop steeds de oude voorwaarden van toepassing waren.
- Consument heeft geen bewijs van de toezegging van de medewerker. Verzekeraar heeft Consument echter nooit gewezen op het feit dat de oude voorwaarden zouden vervallen wanneer hij een nieuwe auto wilde verzekeren.
- Consument heeft recht op een topbonus, omdat hij zijn autoverzekering voor 5 oktober 2009 heeft afgesloten.

Verweer Verzekeraar

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

4. Beoordeling

4.1 De centrale vraag in dit geschil is of Verzekeraar gehouden is de verzekering onder de oude voorwaarden voort te zetten.

4.2 Consument stelt dat geen sprake is van een nieuwe verzekering nu hij de verzekering slechts heeft overgeschreven. Hierover oordeelt de Commissie als volgt.

4.3 In beginsel is sprake van een nieuwe verzekeringsovereenkomst in het geval dat het verzekerd object wijzigt en de verzekeringsovereenkomst voortaan betrekking heeft op het nieuwe object. Zie Raad van Toezicht Verzekeringen III-90/9; Hof Amsterdam 10 november 1988, S&S 1990/72 en Hof Den Haag 8 juni 1988, S&S 1990, 13 en GC Kifid 2017-563. De vervanging van auto 1 door auto 2 heeft derhalve geleid tot beëindiging van de verzekering van auto 1 en totstandkoming van een nieuwe verzekering ten aanzien van auto 2 waarbij het Verzekeraar is toegestaan een nieuwe premie te bepalen. De stelling van Consument dat Verzekeraar hem niet (actief) zou hebben gewezen op het feit dat de oude voorwaarden zouden vervallen indien hij een nieuwe auto zou verzekeren, maakt dit niet anders.

4.4 In de praktijk komt de verzekeringsovereenkomst echter niet tot een einde, maar wordt gesproken van 'overschrijven' en van een 'wijziging' waarbij de oorspronkelijke verzekering wordt voortgezet. Zie GC Kifid 2017-563 r.o. 4.2. De Bijzondere Voorwaarden voorzien reeds in deze mogelijkheid.

4.5 Uit artikel 8 van de Bijzondere Voorwaarden volgt dat Verzekeraar bij een wijziging beoordeelt of hij de verzekering voort wilt zetten en zo ja, onder welke voorwaarden. 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. Zie ook GC Kifid 2017-563 r.o. 4.3. Verzekeraar heeft voldoende gemotiveerd aangevoerd dat de premie van de verzekering op basis van diverse factoren is vastgesteld. Hoewel de Commissie de onvrede van Consument begrijpt, komt het de Commissie niet onredelijk voor dat op een auto met andere kenmerken een andere (hogere) premie van toepassing is. Te meer nu de premie ten aanzien van de verzekering van auto 1 in 2013 is vastgesteld en het niet ondenkbaar is dat de premie in de loop der jaren is gestegen. Bovendien had Consument de mogelijkheid om de verzekering te beëindigen indien hij de nieuwe premie niet wilde accepteren. Van deze mogelijkheid heeft Consument geen gebruik gemaakt. Verder zijn de autoverzekeringen van Verzekeraar dagelijks opzegbaar zodat ook nog op een later moment kan worden opgezegd als Consument dat wenst. Het is de Commissie gezien de genoemde omstandigheden dan ook niet gebleken dat de verhoging van de premie naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is nu de wederzijdse rechten en verplichtingen van Verzekeraar en Consument voldoende in evenwicht zijn. Zie voor dit laatste criterium r.o. 4.9 van Commissie van Beroep Kifid 2017-021.

4.6 Ten aanzien van het standpunt van Consument dat hij er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat de verzekering ten aanzien van auto 2 onder de oude voorwaarden zou worden voortgezet, oordeelt de Commissie dat Consument onvoldoende heeft aangetoond dat een medewerker van Verzekeraar Consument heeft toegezegd dat de verzekering ten aanzien van auto 1 (oneindig) onder de oude voorwaarden zou worden voortgezet. Hoewel de Commissie het, gelet op de terugstorting van de premie voor een no-claimbeschermer door Verzekeraar en de handhaving van de oude voorwaarden bij de eerdere overschrijvingen, begrijpelijk acht dat Consument ervan uitging dat dit wel het geval was, levert dit, gelet op het voorgaande, nog geen verplichting voor Verzekeraar op om de verzekering ten aanzien van auto 2 onder de oude voorwaarden voort te zetten. Nu de Commissie in 4.5 heeft vastgesteld dat er ten aanzien van auto 2 zowel een nieuwe premie als nieuwe voorwaarden van kracht zijn geworden, kan Consument evenmin een geslaagd beroep doen op de tekst over de topbonus op de website van Verzekeraar.

4.7 Gelet op het bovenstaande concludeert de Commissie dat Verzekeraar niet gehouden is de verzekering onder de oude voorwaarden voort te zetten.

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.

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 46 van het Reglement.