Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-1000
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. S.W.A. Kelterman, mr. A.W.T. Wigger, mr. E.C. Ruinaard, mr. L. van Berkum, leden en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 4 januari 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: N.V. Univé Schade, gevestigd te Assen, verder te noemen Verzekeraar.
Datum uitspraak	: 4 december 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Bromfietsverzekering. Consument is het niet eens met de premiestijging per contracts-vervaldatum. De Commissie concludeert dat Consument geen belang meer heeft bij een oordeel over zijn klacht nu Verzekeraar met zijn aanbod in het geheel aan zijn vordering tegemoet wil komen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 5 september 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een verzekering (hierna de Verzekering) met dekking tegen wettelijke aansprakelijkheid voor zijn bromfiets afgesloten bij Verzekeraar. De verlengingsdatum van de verzekering is 17 november 2018. Op de Verzekering zijn de Algemene voorwaarden versie 2 en Voorwaarden Bromfietsverzekering Particulier versie 2 van toepassing.

In de Algemene Voorwaarden versie 2 is, voor zover relevant, het volgende vermeld:

(…)
3.3 Wanneer kunt u een verzekering opzeggen?
(…)
3.3.2 Elke dag
U kunt uw verzekering elke dag opzeggen. U heeft geen opzegtermijn. U krijgt van ons een bevestiging van uw opzegging. Heeft u te veel premie betaald? Dan krijgt u die terug.
(…)
7.3 Wanneer kunnen wij de premie en voorwaarden wijzigen?
(…)
7.3.2 Als wij de verzekering wijzigen
Wijzigen wij de premie of voorwaarden? Dan doen wij dat op het moment dat wij de verzekeringsperiode verlengen. Soms is het nodig om tijdens de verzekeringsperiode uw verzekering te wijzigen. Bijvoorbeeld omdat de wet verandert en wij daardoor grote financiële risico's lopen. Wij zorgen ervoor dat we deze wijzigingen zo beperkt mogelijk houden. Wijzigen wij uw verzekering? Dan laten wij u dat altijd van tevoren weten. U krijgt van ons uiterlijk 30 dagen voordat de wijziging ingaat een bericht met uitleg.
(…)

2.2 Op 6 oktober 2018 heeft Verzekeraar Consument per e-mail geïnformeerd over de verlenging van de Verzekering per 17 november 2018. Daarbij heeft Verzekeraar meegedeeld dat de premie € 184,53 per jaar zal gaan bedragen.

2.3 Op het door Verzekeraar daarbij overgelegde Overzicht wijzigingen Bromfietsverzekering is, voor zover relevant, het volgende vermeld:
(…)

Uw te betalen premie	*Op de bijgestuurde nota staat uw nieuwe premie vermeld. Deze wijkt af van uw premie van vorig jaar. Dat komt door de hoogte van de schadevergoedingen voor alle bromfietsverzekeringen samen. Maar ook omdat wij de berekening verder verfijnd hebben zodat het nog beter aansluit op uw persoonlijke situatie.*

(…)

2.4 Consument heeft naar aanleiding van het ontvangen verlengingsvoorstel Verzekeraar per e-mail van 7 oktober 2018 bericht en aangegeven dat zijn premie eerst € 103,10 per jaar bedroeg en voor het komende jaar € 184,53 zou gaan bedragen.

Consument vraagt om de fout te corrigeren. Indien er geen sprake is van fout verzoekt Consument om aan te geven waarom een premiestijging van 80% ten opzicht van het vorige jaar gerechtvaardigd is.

2.5 Bij e-mail van 9 oktober 2018 heeft Verzekeraar Consument onder andere het volgende medegedeeld:

(…)
Ook is er een prolongatiebijsluiter toegevoegd met een overzicht wijzigingen bromfietsverzekering. Daarin staan de zaken uitgelegd als er wijzigingen zijn tov het vorige verzekeringsjaar. Daarop staat ook vermeld dat de premie is gewijzigd. En dat heeft inderdaad te maken met de vele schademeldingen en de hoogte van de schadevergoedingen. De nieuwe premie voor uw bromfiets van € 184,53 per 17 november 2018 is juist.
(…)

2.6 Op 7 november 2018 en 8 maart 2019 heeft Consument telefonisch contact gehad met Verzekeraar omtrent de premieverhoging.

2.7 Consument heeft de Verzekering per 4 januari 2019 beëindigd.

2.8 In de schriftelijke procedure bij Kifid heeft Verzekeraar bij e-mail van 28 maart 2019 aangeboden om het verschil in premie van 17 november 2018 tot en met 3 januari 2019, zijnde een bedrag van € 11,04 aan Consument terug te betalen. Consument heeft dit aanbod afgeslagen en heeft zijn klacht bij Kifid gehandhaafd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een vergoeding van de schade van € 81,-, zijnde het verschil in jaarpremie (€ 103,10 versus € 184,53).

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- De meeste mensen in Nederland zullen het eens zijn dat een premiestijging van 80% niet redelijk en billijk is. De meeste mensen zullen dit ook onaanvaardbaar vinden.
- Wanneer verzekeraars zonder meer een premiestijging van meer dan 80% mogen doorvoeren, wordt de premie van de verzekering voor veel mensen absurd hoog en soms zelfs onbetaalbaar.
- De argumenten die Verzekeraar aanvoert zijn in veel gevallen vaag en onjuist.

- Consument woont sinds het afsluiten van de Verzekering op dezelfde postcode. Dit is een wijk met veel hoogopgeleide mensen en huizenprijzen ver boven de gemiddelde huizenprijs.
- Uit onderzoek is gebleken dat jongeren meer schade veroorzaken. Consument hoort gezien zijn leeftijd (46 jaar) niet meer bij de jongeren, maar juist bij de meer voorzichtigere middenleeftijd.
- Tevens haalt Verzekeraar het merk van de scooter aan. Er zal vast een onderzoek zijn dat aantoont dat er veel ongelukken met dat merk gebeuren, maar andere variabelen zou Consument logischer lijken. Bijvoorbeeld opleidingsniveau. De HBO opleiding van Consument zou dan in het voordeel van Consument zijn.
- De Verzekeraar kan een voor zichzelf gunstige variabele kiezen om bijvoorbeeld de premie te verhogen.
- Consument heeft gevraagd aan Verzekeraar om met cijfers te onderbouwen dat de premie-wijziging het gevolg is van de vele schademeldingen en de hoogte hiervan. Verzekeraar heeft aangegeven dat dit niet mogelijk was vanuit concurrentie oogpunt, dus kan niet worden gecontroleerd of dit juist is.
- Het zou eerlijker zijn als de verhoogde premie enkel geldt voor nieuwe klanten en klanten die schade hebben veroorzaakt.
- Enkele jaren geleden was het zo dat een premiestijging een bepaald percentage niet mocht overstijgen. Vast door toedoen van de machtige verzekeringslobby is dat destijds losgelaten, waardoor absurde premiestijgingen mogelijk werden. Consument hoopt dat de politiek inziet dat dit soort percentages van premiestijgingen naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn. Tevens hoopt Consument dat de wet weer wordt aangepast zodat er een maximaal percentage geldt.

Verweer Verzekeraar

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

- Verzekeraar was gerechtigd om eenzijdig de premie aan te passen.
- Artikel 7:940 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek brengt mee dat bij afloop van de verzekeringsperiode de verzekeringsovereenkomst voor eenzelfde periode wordt verlengd, als de verzekeringnemer geen gebruik maakt van zijn opzeggingsbevoegdheid. De verzekeraar moet de verzekerde tijdig informeren over de verlenging van de verzekerings-overeenkomst. Op de verlengingsdatum mag de verzekeraar de premie en de voorwaarden wijzigen. De verzekerde mag de wijziging echter weigeren en de verzekeringsovereenkomst te allen tijde opzeggen.
- Op de Verzekering zijn de Algemene Voorwaarden versie 2 van toepassing. In artikel 7.3.2 staat vermeld dat Verzekeraar de voorwaarden en premie mag wijzigen.

- Tegenover de bevoegdheid van Verzekeraar om op de verlengingsdatum de premie en de voorwaarden te wijzigen, staat de bevoegdheid van verzekerde om de verzekering te mogen beëindigen. Verzekeraar heeft Consument erop gewezen dat hij de bevoegdheid heeft om de Verzekering op te zeggen. Van deze bevoegdheid heeft Consument ook gebruik gemaakt.
- Verzekeraar heeft Consument meerdere malen, zowel schriftelijk als telefonisch geïnformeerd over de reden van de premieverhoging. Verzekeraar heeft daarbij allereerst gewezen op de informatie bij de e-mail van 6 oktober 2018. Verzekeraar heeft Consument in het telefoongesprek op 7 november 2018 gewezen op de mogelijkheid om de Verzekering te beëindigen. Tevens is Consument gewezen op een document op de website van Verzekeraar met vragen en antwoorden over de wijzigingen van de Verzekering. Verzekeraar heeft voldaan aan zijn informatie- en motiveringsplicht.
- Consument betwist niet dat hij tijdig is geïnformeerd over de premieverhoging. Evenmin heeft Consument betwist dat hij is geïnformeerd over de factoren die een rol hebben gespeeld bij de berekening van de premie.
- Verzekeraar heeft bij de berekening van de premie rekening gehouden met de postcode, leeftijd en merk van de bromfiets. De verhoging van de premie heeft te maken met een combinatie van risicobepalende factoren. Daarnaast is de verhoging veroorzaakt door het toegenomen aantal schademeldingen en de hoogte van de schadevergoedingen. Aangezien de berekening van de premie concurrentiegevoelige informatie bevat kan Verzekeraar geen exacte specificatie van de premie geven.
- Consument heeft niet aangetoond, noch onderbouwd dat de premieverhoging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.
- Onderhavige kwestie komt overeen met uitspraak GC Kifid 2018-526.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Verzekeraar bevoegd was eenzijdig de premie per de verlengingsdatum 17 november 2018 aan te passen. Tevens ziet de Commissie zich gesteld voor de vraag op welke wijze de premie wordt vastgesteld en welke factoren hierbij een rol spelen.

4.2 De Commissie stelt vast dat Verzekeraar gedurende de schriftelijke procedure bij Kifid heeft aangeboden het verschil in premie aan Consument terug te betalen. Consument heeft dit voorstel van Verzekeraar afgeslagen en heeft zijn klacht gehandhaafd. Het aanbod van Verzekeraar is overeenkomstig de vordering op het klachtformulier van Consument, rekening houdend met de beëindiging van de Verzekering per 4 januari 2019 als gevolg van opzegging door Consument.

De Commissie concludeert dan ook dat Consument geen belang meer heeft bij een oordeel over zijn klacht nu Verzekeraar met zijn aanbod in het geheel aan zijn vordering tegemoet wil komen. De Commissie gaat ervan uit dat Verzekeraar zijn voorstel gestand zal doen.

4.3 Ten overvloede overweegt de Commissie als volgt wat betreft de vraag of Verzekeraar bevoegd was eenzijdig de premie per de verlengingsdatum 17 november 2018 aan te passen. De Commissie vindt hiervoor aansluiting bij uitspraak Kifid GC 2019-894.

4.4 Voordat de Commissie hier nader op in gaat, stelt zij voorop dat het een verzekeraar vrij staat de grenzen te bepalen van de risico's waartegen hij wel en waartegen hij geen dekking wenst te verlenen. Dit vloeit voort uit de vrijemarkteconomie, waarin vraag en aanbod bepalen welke producten worden aangeboden, en waarin de overheid geen rol speelt. Anders dan voorheen is voor verhoging van verzekeringspremies op grond van de Prijzenwet geen goedkeuring meer vereist van het Ministerie van Economische Zaken. Daarnaast is van belang dat het product 'verzekering' een sociale functie heeft. Deze sociale functie ziet op de zekerheid die een verzekering biedt aan het individu door risico's die hij in het maatschappelijk verkeer loopt en die hij niet zelf kan dragen, af te wentelen op een collectiviteit. Kerngedachte van verzekeren is dan ook dat het risico wordt gedeeld. Concreet betekent dit dat elke verzekeringnemer door het betalen van premie meebetaalt aan schadeloosstelling van anderen. Heeft een verzekeringnemer zelf schade dan kan hij, vanuit deze solidariteitsgedachte, ook een beroep doen op de verzekering.

4.5 Het is een Verzekeraar echter niet toegestaan in zijn verzekeringsvoorwaarden een bepaling op te nemen die gekwalificeerd kan worden als een oneerlijk beding, zoals bedoeld is in Richtlijn 93/13/EEG betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten. Op grond van artikel 3 lid 1 Richtlijn 93/13/EEG wordt een beding in een overeenkomst waarover niet afzonderlijk is onderhandeld, als oneerlijk beschouwd indien het, in strijd met de goede trouw, het evenwicht tussen de uit de overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen van de partijen ten nadele van de consument aanzienlijk verstoort. Artikel 4 lid 1 Richtlijn 93/13/EEG bepaalt dat voor de beoordeling van het oneerlijke karakter van een beding in een overeenkomst alle omstandigheden rond de sluiting van de overeenkomst, alsmede alle andere bedingen van de overeenkomst of van een andere overeenkomst waarvan deze afhankelijk is, op het moment waarop de overeenkomst is gesloten, in aanmerking worden genomen, rekening houdend met de aard van de goederen of diensten waarop de overeenkomst betrekking heeft.

4.6 Uit het arrest van het Hof Arnhem-Leeuwarden van 16 juli 2019, met nummer ECLI:NL:GHARL:2019:5877 te vinden op www.rechtspraak.nl, volgt dat een beding dat tot doel of tot gevolg heeft de verkoper te machtigen om zonder geldige, in de overeenkomst vermelde reden eenzijdig de voorwaarden van de overeenkomst te wijzigen als oneerlijk kan worden aangemerkt. Maar of het beding daadwerkelijk oneerlijk is, hangt ook af van de overige omstandigheden van het geval, waaronder of de voorgenomen wijziging zo spoedig mogelijk aan de consument kenbaar wordt gemaakt, of de consument vrij is de overeenkomst onmiddellijk op te zeggen en of het voor hem daadwerkelijk mogelijk was (en is) om de overeenkomst onmiddellijk te beëindigen en bij een andere aanbieder een overeenkomst te sluiten.

4.7 Verzekeraar beroept zich op artikel 7.3.2 van de Voorwaarden. De Commissie dient ambtshalve te beoordelen of dit beding oneerlijk is. In artikel 7.3.2 staat kort gezegd dat Verzekeraar de premie of de voorwaarden kan wijzigen op de verlengingsdatum. Weliswaar worden hierbij geen concrete omstandigheden genoemd wanneer Verzekeraar reden heeft om de premie aan te passen, maar in de bepaling wordt wel een voorbeeld daarvan genoemd en is concreet bepaald wanneer de premie mag worden aangepast. Daarnaast is in artikel 3.3.2 van de Voorwaarden bepaald dat Consument de Verzekering elke dag zonder opzegtermijn kan beëindigen. Consument kon de Verzekering dus beëindigen en had de mogelijkheid elders een vergelijkbare verzekering af te sluiten. Dit alles tezamen leidt tot de conclusie dat door artikel 7.3.2 van de Voorwaarden het evenwicht tussen de uit de overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen van partijen niet aanzienlijk ten nadele van de Consument wordt verstoord. De Commissie is dan ook van oordeel dat het beding niet oneerlijk is.

4.8 Nu vast is komen te staan dat artikel 7.3.2 van de Voorwaarden geen oneerlijk beding is, komt de Commissie toe aan beantwoording van de vraag of Verzekeraar de verzekeringsovereenkomst heeft mogen wijzigen zoals hij heeft gedaan. Voor deze beoordeling is artikel 7:940 lid 1 Burgerlijk Wetboek van belang. Dit artikel brengt mee dat bij afloop van de verzekeringsperiode de verzekeringsovereenkomst voor eenzelfde periode wordt verlengd indien een verzekeringnemer geen gebruik maakt van zijn opzeggings-bevoegdheid. Ingevolge de ‘Gedragscode geïnformeerde verlenging en contractstermijnen particuliere schade- en inkomensverzekeringen’ van het Verbond van Verzekeraars, dient de verzekeraar de verzekerde tijdig voor het verstrijken van de eerste contractstermijn in duidelijke en eenvoudige bewoordingen te informeren over de verlenging van de verzekeringsovereenkomst. Van tijdigheid is sprake als de voorgenomen wijziging per verlengingsdatum minimaal één maand voor de verlengingsdatum door verzekeraar wordt aangekondigd.

De Commissie zoekt hierbij aansluiting bij de Circulaire van het Verbond van Verzekeraars van 29 november 2017.[1] Na de verlenging van de verzekeringsovereenkomst heeft de verzekeringnemer het recht de overeenkomst op elk gewenst moment op te zeggen met een opzegtermijn van één maand.

4.9 Bij verlenging van de onderhavige Verzekering geldt dat Verzekeraar Consument minimaal één maand vóór de verlenging in duidelijke en eenvoudige bewoordingen moet informeren over de verlenging. Op de verlengingsdatum mag Verzekeraar de premie en de Voorwaarden wijzigen. Consument mag de wijziging echter weigeren en de verzekeringsovereenkomst per de verlengingsdatum opzeggen. Doet hij dat niet, dan kan hij ook na de verlenging op elk gewenst moment de Verzekering nog opzeggen.

4.10 Verzekeraar heeft Consument op 6 oktober 2018 geïnformeerd over de verlenging van de Verzekering per 17 november 2018. Verzekeraar heeft daarbij een prolongatiebijsluiter (overzicht wijzigingen Bromfietsverzekering) meegezonden waarop de premiewijziging staat vermeld en wordt toegelicht. Ook heeft Verzekeraar Consument telefonisch gewezen op de mogelijkheid van opzegging van de Verzekering. Van deze mogelijkheid heeft Consument ook gebruik gemaakt. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar Consument hiermee tijdig en in duidelijke bewoordingen heeft geïnformeerd over de verlenging van de Verzekering en de verhoging van de premie, alsook over de mogelijkheid voor Consument om de verzekering dagelijks en zonder opzegtermijn op te zeggen. Verzekeraar heeft daarmee aan zijn informatieplicht voldaan.

4.11 Consument heeft aangevoerd dat de argumenten die Verzekeraar aanvoert in veel gevallen vaag en onjuist zijn. Desgevraagd heeft Verzekeraar geweigerd met cijfers te onderbouwen dat de premiewijziging het gevolg is van de vele schademeldingen en de hoogte hiervan. De Commissie overweegt dat Verzekeraar niet gehouden is om inzicht te geven in de mate waarin elk genoemd aspect is meegewogen bij de vaststelling van de nieuwe premie. In lijn met de uitspraak van de Commissie van Beroep Kifid 2017-021, merkt de Commissie verder op dat het niet aan Kifid is om de redelijkheid te beoordelen van de premies waartegen Verzekeraar de risico's onder de Verzekering wenst te verzekeren. Dit kan anders zijn als de premiestijging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Het enkele feit dat de premie met bijna 80% is gestegen maakt niet dat hiervan sprake is. Zie ook uitspraak Kifid GC 2019-894 overweging 4.10. Consument heeft nog aangevoerd dat hij sinds het afsluiten van de Verzekering op dezelfde postcode woont (dit betreft een wijk met veel hoogopgeleide mensen en huizenprijzen ver boven de gemiddelde huizenprijs), hij niet tot de groep jongeren hoort die meer schade veroorzaken en het eerlijker zou zijn om de verhoogde premie enkel te laten gelden voor nieuwe klanten.

[1] Verbond van Verzekeraars, Circulaire MSS-2017-29.

De Commissie overweegt dat deze argumenten van Consument voorbij gaan aan het feit dat het product 'verzekering' een sociale functie heeft. Deze sociale functie ziet op de zekerheid die een verzekering biedt aan het individu door risico's die hij in het maatschappelijk verkeer loopt en die hij niet zelf kan dragen, af te wentelen op een collectiviteit. Kerngedachte van verzekeren is dan ook dat het risico wordt gedeeld. Concreet betekent dit dat elke verzekeringnemer door het betalen van premie meebetaalt aan schadeloosstelling van anderen. Heeft een verzekeringnemer zelf schade dan kan hij, vanuit deze solidariteitsgedachte, ook een beroep doen op de verzekering.

4.12 De Commissie komt dan ook tot het oordeel dat Verzekeraar de Verzekering eenzijdig per de verlengingsdatum mocht wijzigen op de wijze waarop Verzekeraar dat heeft gedaan. De vordering van Consument zal worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.