Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-157
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M. Veldhuis secretaris)

Klacht ontvangen op	: 2 april 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: AEGON Schadeverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 5 maart 2018
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument beklaagt zich erover dat Verzekeraar een onjuiste bonus-malustrede hanteert en dat hij te veel premie heeft betaald. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar een juiste bonus-malustrede hanteert. Voorts begrijpt de Commissie dat het voor Consument lastig was de communicatie omtrent de premieontwikkelingen te volgen, maar is onvoldoende komen vast te staan dat Consument te veel premie heeft betaald. De vorderingen van Consument worden afgewezen.

1. Procesverloop

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

- de klachtbrief van Consument;
- de aanvullende stukken van Consument van 21 en 29 juni 2017
- het verweerschrift van Verzekeraar
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de aanvullende stukken van Verzekeraar van 21 september 2017;
- de aanvullende informatie van Consument van 4 december 2017.

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 bij Verzekeraar een autoverzekering (hierna: 'de Verzekering') afgesloten. Op de Verzekering zijn de polisvoorwaarden nr. 5000 (hierna: 'de Voorwaarden') van toepassing.

2.2 In de Voorwaarden is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

"***8.4 Hoe bepalen wij uw bonus/maluskorting?***
8.4.1 *Uw bonus/maluskorting wordt bepaald door het aantal jaren dat u geen schade heeft geclaimd. Dat zijn uw schadevrije jaren.*
Uw schadevrije jaren staan op uw polisblad.
U krijgt een extra korting op de premie als u schadevrije jaren heeft.
Voor deze korting gelden de volgende regels:
- De korting geldt voor de WA, WA-Beperkte- en Uitgebreide cascodekking.
- Wij gebruiken de bonus/malustabel om vast te stellen hoeveel korting u krijgt.
- U kunt maximaal 80% korting krijgen.
- Ieder jaar berekenen wij opnieuw uw korting. Dat doen wij op de datum dat voor uw verzekering een nieuw jaar begint.
- Heeft u schadevrij gereden? Dan stijgt u 1 trede in de bonus/malustabel.
- Heeft u een schade bij ons gemeld die wij moeten betalen? Dan kijken wij hoeveel schades u afgelopen jaar heeft gemeld.
Ook een schade die wij nog niet hebben afgehandeld telt mee. In de bonus/malustabel vindt u uw nieuwe kortingspercentage. In de schadevrije jaren tabel ziet u of uw schadevrije jaren veranderen.

Bonus/malustabel

Bonus/ malustrede	Percentage Korting/toeslag	Bij geen schade gaat u naar trede	Bij 1 schade gaat u naar trede	Bij 2 schaden gaat u naar trede
20	80%	20	15	9
19	79%	20	14	8
18	78%	19	13	7
17	77%	18	12	7
16	76%	17	11	6
15	75%	16	10	6
14	72,5%	15	9	5
13	70%	14	8	4
12	67,5%	13	7	3
11	65%	12	6	2
10	62,5%	11	6	2
9	57,5%	10	5	1
8	52,5%	9	4	1
7	47,5%	8	3	1
6	40%	7	2	1
5	30%	6	1	1
4	20%	5	1	1
3	10%	4	1	1
2	0,00%	3	1	1
1	Toeslag 25%	2	1	1

2.3 Op het polisblad van 1 juli 2014 is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

"*De premie per maand (inclusief assurantiebelasting) is € 63,10:*
Wettelijke aansprakelijkheid *€ 24,27*
Uitgebreide casco *€ 38,83*

In deze premie is 75% korting verwerkt omdat voor deze verzekering een BM-regeling geldt. Uw BM-trede is 15, gebaseerd op 10 schadevrije jaren."

2.4 Consument is op 3 juli 2014 betrokken geraakt bij een aanrijding en heeft deze op 4 juli 2014 bij Verzekeraar gemeld.

2.5 Consument is op 1 mei 2015 opnieuw betrokken geraakt bij een aanrijding. Consument heeft de schade niet bij Verzekeraar gemeld.

2.6 Bij e-mail van 30 maart 2017 heeft Verzekeraar het volgende aan Consument medegedeeld:

"***De schadevrije jaren gaan wij pas corrigeren na ontvangst van het schadebedrag***
Zoals eerder doorgegeven gaan wij de schadevrije jaren aanpassen na ontvangst van het schadebedrag. Zolang het bedrag niet ontvangen is door ons, gaan wij uw schadevrije jaren niet aanpassen.

Nota om het schadebedrag te betalen
Per email hebben doorgegeven hoe u dit bedrag aan ons kunt overmaken. Er wordt geen nota verstuurd, om het schadebedrag te betalen.

Gemelde schades
Tijdens het gesprek heeft u aangegeven dat de terugval van uw schadevrije jaren niet correct zijn verwerkt. In onze eerdere e-mails hebben wij uitgelegd om welke schades het gaat en hoe de terugval is verwerkt conform de voorwaarden.
Ook is er aangeboden om de openstaande premies in delen te betalen. Uit coulance hebben wij de dekking hersteld. Dit hebben wij ook per email bevestigd.

U heeft aangegeven dat u een van de schades (EUR 568,07) terug zou betalen. Helaas hebben wij tot op heden dit bedrag niet mogen ontvangen."

2.7 Bij brief van 5 april 2017 heeft Verzekeraar het volgende aan Consument medegedeeld:

"***Aantal tredes op uw polis***
Bij start van uw verzekering (19-07-2012) had u 8 schadevrije jaren en stond u op trede 13. Vlak voor de schades stond u op 10 schadevrije jaren en op trede 15. Vervolgens zijn er twee schades geweest waardoor er volgens de polisvoorwaarden terugval heeft plaatsgevonden in treden en schadevrije jaren. Dit kunt u terugvinden in de polisvoorwaarden op pagina 7. U staat nu op trede 6 met 1 schadevrije jaar.

Premie na terug betalen van de schade van 01 mei 2015
Als u de schade van 1 mei 2015 voor eigen rekening dan wordt uw premie € 73,19 per maand. Dit wordt op premie op basis van 6 schadevrije jaren en trede 11. Per 1 juli 2017 gaat u naar trede 12 (7 schadevrije jaren) op voorwaarde dat er geen (schuld)schade plaatsvinden."

2.8 Verzekeraar heeft Consument bij brief van 12 mei 2017 een betalingsherinnering toegezonden. In de brief is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

"*Een paar weken geleden heeft u van ons een brief gekregen. Daarin vroeg ik u de premie te betalen voor uw Autoverzekering. Het polisnummer is [nummer]. Helaas hebben wij deze betaling nog niet ontvangen. In deze brief vraag ik u om uw medewerking.*

[…]

Premie en kosten overzicht
Het bedrag dat u moet betalen is zo opgebouwd:

Premie op	*01-04-2017*	*€*	*41,83*
	01-05-2017	*€*	*125,46*
Totaal verschuldigd		*€*	*167,29*"

2.9 In mei 2017 heeft Verzekeraar Consument een factuur voor de premie van juni 2017 ter hoogte van € 73,19 toegestuurd.

2.10 Verzekeraar heeft Consument bij brief van 1 juli 2017 een acceptgiro toegezonden. In het begeleidend schrijven is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

"***Wat moet u betalen?***
Het bedrag dat u moet betalen is zo opgebouwd:

Premie op	*01-05-2017*	*€*	*94,10*
	01-06-2017	*€*	*73,19*
Buitengerechtelijke kosten		*€*	*20,00*
Totaal verschuldigd		*€*	*187,29*"

2.11 Verzekeraar heeft Consument bij e-mail van 10 juli 2017 het volgende medegedeeld:

"***Op dit moment staat er een bedrag open van €167,29***
Dit bedrag heeft u zaterdag 8 juli 2017 betaald aan Aegon. Ik ga er vanuit dat wij dit bedrag morgen ontvangen. Als het bedrag zichtbaar is bevestig ik dit via een emailbericht.

U gaf aan €73,19 teveel te hebben betaald
Dit is niet het geval. In de bijlage vindt u een betaaloverzicht van de door ons in rekening gebrachte bedragen en de door u betaalde bedragen in 2017. Wanneer de debet bedragen verrekend worden met de credit bedragen blijft er €167,29 debet over. Dit bedrag komt voort uit deels de premies van april en mei 2017. U gaf aan dit bedrag afgelopen zaterdag 8 juli 2017 te hebben betaald."

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar de juiste bonus-malustrede hanteert en de te veel betaalde premie restitueert.

Grondslagen daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- Verzekeraar hanteert een onjuiste bonus-malustrede. Bij het aangaan van de Verzekering en ook later is door Verzekeraar medegedeeld dat Consument bij een schade vijf treden omlaag zou gaan. De bonus-malustrede van Consument bedroeg op 1 juli 2014 15. Op 3 juli 2014 is Consument betrokken geweest bij een aanrijding en is de bonus-malustrede gedaald naar 10. Op 1 juli 2015 ging Consument weer terug naar trede 11 en op 1 juli 2016 naar trede 12. Nu blijkt echter dat Verzekeraar per 1 juli 2016 een bonus-malustrede van 11 hanteert. De premie die Verzekeraar vanaf 1 juli 2015 geïnd heeft is gebaseerd op een onjuiste bonus-malustrede en derhalve te hoog. Verzekeraar dient de te veel betaalde premie te vergoeden.
- Consument ontving van Verzekeraar een brief met het verzoek een bedrag van € 167,29 te voldoen. Dit bedrag bestond uit de premie per 1 mei 2017 (€ 94,10) en de premie per 1 juni 2017 (€ 73,19). Consument had de premie van juni 2017 al op 24 mei 2017 betaald en heeft dit telefonisch aan Verzekeraar doorgegeven. Dit zou worden verrekend, maar dit is uiteindelijk niet gebeurd. Consument heeft het bedrag van € 167,29 op 8 juli 2017 betaald en de premie van juni 2017 derhalve dubbel betaald.

Verweer van Verzekeraar

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

- De vervaldatum van de Verzekering is elk jaar op 1 juli. Wanneer er in het voorafgaande verzekeringsjaar een schade heeft plaatsgevonden, wordt dit per de eerstvolgende hoofd-premievervaldatum verrekend. Vanaf dat moment worden de schadevrije jaren en de bonus-malustrede aan de hand van de terugvaltabel uit de Voorwaarden verlaagd. Consument was op 3 juli 2014 betrokken bij een aanrijding. De schadevrije jaren en de bonus-malustrede worden vanaf 1 juli 2015 verlaagd aan de hand van de terugvaltabel. In het onderhavige geval werd de bonus-malustrede verlaagd van 15 naar 10. De gehanteerde bonus-malustrede is derhalve juist.
- Consument heeft het bedrag van € 73,19 niet dubbel betaald. Uit de vergelijking tussen de in rekening gebrachte bedragen en de door Consument betaalde bedragen bleek dat er nog een bedrag van € 167,29 openstond. Dit bedrag bestond gedeeltelijk uit de premies van april en mei 2017. Ter onderbouwing hiervan heeft Verzekeraar het volgende overzicht bij verweer ingebracht:

23	13-12-2016	1213,10			Suppletie 0 svj per 1-7-2015 en 1 svj per 1-7-2016. Zie C	terugval door schade dd. 1-5-2015. schadenummer [redacted]
24					gestorneerd door verzekerde op 20-1-2017	Periode 1-7-2015 tot 1-2-2017
25						
26			11-4-2017	1422,19	Correctie svj ivm afspraak terugbetaling en correctie BM	Periode 1-7-2015 tot 1-6-2017
27	1-1-2017	73,19	2-1-2017	73,19	prolongatie had al gedraaid voor vordering #24	
28	1-2-2017	125,46	1-2-2017	125,46	1 schadevrije jaar, trede 6	
29	1-3-2017	125,46	x	x	verrekend credit	1213,10+125,46+125,46+125,46 - 1422,19 = 167,29
30	1-4-2017	125,46	x	x	verrekend credit	
31	1-5-2017	125,46	niet betaald !		valt niet te verrekenen	
32	1-6-2017	73,19	25-5-2017		6 schadevrije jaren, trede 11	
33	jaarprolongatie					
34	1-7-2017	69,58	30-6-2017		7 schadevrije jaren, trede 12	

4. Beoordeling

4.1 Tussen partijen is in geding of Verzekeraar een onjuiste bonus-malustrede hanteert en of Consument te veel premie heeft betaald.

Onjuist gehanteerde bonus-malustrede

4.2 Tussen partijen staat niet ter discussie dat op 1 juli 2014 bonus-malustrede 15 voor Consument gold en dat de Voorwaarden deel uitmaken van de tussen Consument en Verzekeraar gesloten Verzekering. Daarnaast zijn partijen het erover eens dat Consument als gevolg van de geclaimde schade van 3 juli 2014 met 5 bonus-malustreden is gezakt.

4.3 In artikel 8 lid 4 van de Voorwaarden is bepaald dat wanneer één jaar schadevrij wordt gereden de bonus-malustrede met één trede stijgt. Voorts is in de tabel duidelijk aangegeven wat het gevolg is wanneer één of meerdere schades in een jaar worden geclaimd. In de periode van 1 juli 2014 tot 1 juli 2015 heeft Consument één schade bij Verzekeraar geclaimd, namelijk die van 3 juli 2014. De schade van 1 mei 2015 heeft Consument uiteindelijk zelf voldaan en deze schade heeft derhalve geen invloed op de bonus-malustrede. In de tabel is duidelijk aangegeven dat de bonus-malustrede op 1 juli 2015 dan zakt van trede 15 naar trede 10. Anders dan Consument stelt, stijgt de bonusmalus-trede op 1 juli 2015 niet met één trede. Dit gebeurt namelijk alleen wanneer er een jaar geen schade is geclaimd. In het onderhavige geval is daar geen sprake van.

4.4 De conclusie is dat een juiste bonus-malustrede door Verzekeraar wordt gehanteerd. Deze vordering van Consument zal dan ook worden afgewezen.

Te veel betaalde premie

4.5 Ten aanzien van de klacht van Consument over de te veel betaalde premie van € 73,19 staat vast dat de communicatie van Verzekeraar rondom de premiebetalingen en achterstanden rommelig is verlopen. Hoewel de Commissie begrijpt dat het voor Consument lastig was de communicatie omtrent de premieontwikkelingen te volgen, is onvoldoende komen vast te staan dat Consument € 73,19 te veel aan premie heeft betaald. De stelling van Consument wordt door Verzekeraar betwist aan de hand van een betalingsoverzicht en Consument heeft zijn stelling niet nader onderbouwd met stukken. Gelet hierop is de Commissie van oordeel dat moet worden aangenomen dat niet is vast komen te staan dat Consument te veel premie heeft betaald.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen 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 40 van het Reglement.