

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-441 (mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)

Klacht ontvangen op : 20 december 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Allianz Benelux N.V., h.o.d.n. Allsecur, gevestigd te Rotterdam, verder te noemen
Verzekeraar
Datum uitspraak : 18 juli 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt zich erover dat Verzekeraar het aantal schadevrije jaren op 6 heeft gesteld en hierover onjuist is geïnformeerd. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar terecht het aantal schadevrije jaren op 6 heeft gesteld op basis van de Voorwaarden. Niet gebleken dat Consument hierover onjuist door Verzekeraar is geïnformeerd. De vordering wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- aanvullende stukken van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- repliek van Consument;
- dupliek 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 een autoverzekering (hierna Verzekering) afgesloten bij Verzekeraar. In 2015 heeft Consument een tweetal schades gemeld. In de Voorwaarden Auto 007 (hierna Voorwaarden) is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:



Welke regels gelden er voor uw premie?

27. Hoeveel premie betaalt u?

De premie die u betaalt hangt af van het aantal jaren dat u zonder schade rijdt. Dit noemen wij schadevrije jaren. 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, Beperkt Casco en Volledig Casco premie. Wij gebruiken de Bonus Malus tabel (zie pagina 12) om vast te stellen hoeveel korting u krijgt. U begint op Bonus Malus trede 8. Daar hoort een kortingspercentage bij. Heeft u een aantal jaren zonder schade gereden? Dan tellen wij dat aantal jaren op bij de Bonus Malus treden en krijgt u dus meer korting. U kunt maximaal 80% korting krijgen. In het landelijke systeem Roy Data zetten verzekeraars informatie over autoverzekeringen. Daarin zoeken wij bij het begin van uw verzekering op hoeveel schadevrije jaren u heeft. Staan er voor u geen schadevrije jaren in? Dan gaan wij ervan uit dat u nog geen schadevrije jaren heeft. Is het aantal schadevrije jaren niet juist? Bel dan uw vorige verzekeraar. Die kan dan het juiste aantal schadevrije jaren in Roy Data zetten.
- 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 Malus tabel.

- 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 Malus tabel vindt u uw nieuwe kortingspercentage.
- Hoeveel u terugvalt in uw schadevrije jaren verschilt nu per verzekeraar. Dit kan verwarrend zijn. Om het voor u als klant duidelijker te maken, berekenen verzekeraars vanaf 01-01-2016 de opbouw en terugval van schadevrije jaren op dezelfde manier. Bent u op 01-01-2016 bij ons verzekerd? Dan geldt bij verlenging de nieuwe schadevrije jaren tabel (Tabel 1). Stopt uw verzekering bij ons voor 01-01-2016? Dan gebruiken wij de schadevrije jaren tabel die wij tot nu toe hebben gehanteerd (Tabel 2).
- Heeft u een schade gemeld die is verzekerd onder Beperkt Casco? Dan telt die schade niet mee voor uw Bonus Malus trede en voor uw schadevrije jaren.
- Heeft u een Bonusgarantie afgesloten? Dan krijgt u bij schade geen lagere Bonus Malus trede. De garantie geldt voor maximaal één schade per verzekeringsjaar. Uw schadevrije jaren passen wij wel aan volgens de Schadevrije jaren tabel. Lees meer over Bonusgarantie in artikel 18.
- U mag schade waarvoor wij hebben betaald, toch nog zelf betalen. Dat moet u dan wel doen binnen twaalf maanden na onze betaling. U krijgt dan weer dezelfde Bonus Malus trede en schadevrije jaren die u had vóór de schade.

Schadevrije jaren tabel 1

Aantal schadevrije jaren	Schadevrije jaren in volgende verzekeringsjaar:				
	Zonder schade	Met 1 schade	Met 2 schades	Met 3 schades	Met 4 of meer schades
>=16	+1*	10	5	0	-5
15	16	10	5	0	-5
14	15	9	4	-1	-5
13	14	8	3	-2	-5
12	13	7	2	-3	-5
11	12	6	1	-4	-5
10	11	5	0	-5	-5
9	10	4	-1	-5	-5
8	9	3	-2	-5	-5
7	8	2	-3	-5	-5
6	7	1	-4	-5	-5
5	6	0	-5	-5	-5
4	5	-1	-5	-5	-5
3	4	-2	-5	-5	-5
2	3	-3	-5	-5	-5
1	2	-4	-5	-5	-5
0	1	-5	-5	-5	-5
-1	0	-5	-5	-5	-5
-2	-1	-5	-5	-5	-5
-3	-2	-5	-5	-5	-5
-4	-3	-5	-5	-5	-5
-5	-4	-5	-5	-5	-5

* = het aantal schadevrije jaren wordt met 1 verhoogd. U kunt maximaal 99 schadevrije jaren opbouwen.

Schadevrije jaren tabel 2

Aantal schadevrije jaren	Schadevrije jaren in volgende verzekeringsjaar:			
	Zonder schade	Met 1 schade	Met 2 schades	Met 3 of meer schades
>12	+1	6	0	-7
11	12	6	0	-7
10	11	5	-1	-7
9	10	4	-1	-7
8	9	3	-2	-7
7	8	2	-2	-7
6	7	1	-3	-7
5	6	0	-4	-7
4	5	-1	-5	-7
3	4	-2	-6	-7
2	3	-2	-6	-7
1	2	-3	-7	-7
0	1	-4	-7	-7
-1	0	-5	-7	-7
-2	-1	-6	-7	-7
-3	-2	-7	-7	-7
-4	-3	-7	-7	-7
-5	-4	-7	-7	-7
-6	-5	-7	-7	-7
-7	-6	-7	-7	-7

2.2 Per 1 januari 2016 heeft Consument de verzekering beëindigd. Op 26 januari 2016 heeft Verzekeraar Consument per e-mail bericht:

Via onze klantenservice heeft u geïnformeerd naar uw schadevrije jaren die na het beëindigen van uw polis geregistreerd staan in Roydata. Uw verzekeringsjaar liep van 5 juli 2015 tot 5 juli 2016. U heeft de polis opgezegd per 1 januari 2016. Op uw toen lopende polis had u 17 schadevrije jaren.

Als een verzekering beëindigd wordt gaan wij kijken of u het afgelopen jaar nog schade heeft gehad. Dit is het geval geweest. U heeft een schade gemeld op 5 augustus 2015 die inmiddels is afgemeld met een invloed op uw Bonus/Malus. Volgens onze Algemene Voorwaarden 007 valt u dan terug naar 6 schadevrije jaren. De Bonus/Malus tabel vindt u op bladzijde 11. Voor de volledigheid sturen wij u de Algemene Voorwaarden als bijlage mee.

Wij hebben 6 schadevrije jaren per prolongatiedatum 5 juli 2016 geregistreerd in Roydata.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert primair dat hij terugvalt volgens de nu algemene regeling naar 10 schadevrije jaren in 2015.
- 3.2 Subsidiair vordert Consument dat Verzekeraar erkent dat er maar één schademelding is geweest die van invloed was op het aantal schadevrije jaren en de premie, zodat Consument terugvalt op 11 schadevrije jaren in 2015.
- 3.3 De Commissie laat de vordering van Consument om de schade terug te mogen betalen buiten beschouwing. Verzekeraar heeft tijdens de procedure bij Kifid Consument de mogelijkheid geboden om de schade van 5 augustus 2015 (€ 3.149,41) terug te betalen, maar Consument heeft van dit aanbod geen gebruik gemaakt.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.4 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
 - Bij de eerste schade aan de auto van Consument in 2015 heeft Consument voor de schademelding gebeld met Verzekeraar om te vragen of het verstandig was deze schade te melden. De medewerker van Verzekeraar heeft aangegeven dat Consument nog ruim boven de maximale schadevrije jaren bleef (11 jaar) en het melden van de schade dus geen gevolgen had voor de premie.
 - In december 2015 heeft Consument een tweede schade gemeld, die geen effect had op het aantal schadevrije jaren.

De afhandeling door Verzekeraar was niet zoals Consument deze had verwacht, waarop Consument heeft besloten de Verzekering op te zeggen. In overleg met Verzekeraar is de Verzekering beëindigd per 1 januari 2016. Achteraf heeft Verzekeraar tegen Consument gezegd dat hij in de oude regeling valt en naar 6 schadevrije jaren terugvalt.

- Consument is verkeerd voorgelicht toen hij informeerde naar de gevolgen van het melden van de schade.
- Het geluidsfragment van het telefoongesprek dat Verzekeraar heeft overgelegd is van 1 maand na de schademelding. Toen had Consument de schade al gemeld en besloten om over te gaan tot reparatie. Dit is ook terug te horen in het geluidsfragment, want Consument reageert op een melding van Verzekeraar dat de premie omhoog gaat.
- Consument wil graag het geluidsfragment horen van het informatieve telefoongesprek met een medewerker van Verzekeraar waarin is verteld dat hij terug zal vallen naar 11 schadevrije jaren op basis van welke informatie Consument de schade op 5 augustus 2015 heeft gemeld.
- Hoewel de medewerker van Verzekeraar inderdaad in het telefoongesprek vermeldt dat de schadevrije jaren terugvallen naar 6, zijn de gedachten van Consument daar totaal niet bij en is hij gefocust op de premie. Dit is ook duidelijk te horen in het fragment.
- Consument mist alle billijkheid. De reden dat nieuwe wetgeving is ingevoerd, nota bene op de dag dat hij zijn verzekering heeft opgezegd, is juist dat alle regelgeving en bonus/malus tabellen bij alle verzekeringmaatschappijen gelijk zijn en dat de klant weet waar hij of zij aan toe is. Het is vreemd dat geen enkele medewerker van Verzekeraar Consument daarop heeft gewezen tot hij informeerde onder elke voorwaarde hij de verzekering kon opzeggen. Als Consument een maand later had opgezegd, was hij wel onder de nieuwe regeling gevallen en was hij niet zoveel schadevrije jaren terug gevallen als gevolg van één schade.

Verweer Verzekeraar

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

- Op 7 september 2015 heeft Consument telefonisch informatie opgevraagd over de gevolgen van een eventuele schademelding op zijn schadevrije jaren. Consument is verteld dat hij bij één schademelding terug zou vallen van 17 naar 6 schadevrije jaren.
- In de maanden rond de schademelding treft Verzekeraar in haar administratie twee contactmomenten met Consument aan. De eerste is het telefoongesprek van 7 september 2015 en de tweede is de schademelding van 15 september 2015. Consument is tot op heden niet in staat geweest om aan te geven op welke datum en tijdstip hij dan zou hebben gebeld met Verzekeraar. Verzekeraar kan niet anders dan aannemen dat het geheugen van Consument hem in de steek laat.

- Het is juist dat Consument voorafgaand aan de schademelding heeft gebeld. Verzekeraar is van een telefoongesprek in de periode voor 7 september 2015 niets bekend.
- Dat Consument bekend was met de mogelijke gevolgen voor zijn premie blijkt uit zijn klacht van 26 januari 2016 waarin hij de premieverhoging per aanstaande verlenging aanhaalt.
- Omdat er voor de op- en afbouw van de schadevrije jaren per 1 januari 2016 een uniforme regeling bestaat, heeft Verzekeraar in artikel 27 van de Voorwaarden een tussenregeling opgenomen. Als Consument op 1 januari 2016 nog bij Verzekeraar verzekerd was geweest, dan werd bij verlenging de nieuwe uniforme schadevrije jaren tabel gehanteerd (tabel 1). Omdat de verzekering voor de verlengingsdatum van 5 juli 2016 is opgezegd, werd de 'oude' schadevrije jaren tabel gehanteerd (tabel 2). Volgens tabel 2 valt Consument met 12 of meer schadevrije jaren bij 1 schade terug naar 6 schadevrije jaren.
- Consument begrijpt de wijziging in de Voorwaarden niet helemaal. Consument heeft het idee dat hij te vroeg heeft opgezegd en dat indien hij een maand later zou hebben opgezegd, hij een andere terugval zou hebben gehad. Dit klopt niet. Pas bij de verlenging van de Verzekering per 5 juli 2016 zou de nieuwe terugval voor Consument van kracht zijn.
- Verzekeraar heeft Consument correct en duidelijk geïnformeerd over de gevolgen van de schademelding voor zijn schadevrije jaren. Verzekeraar wil Consument om die reden niet tegemoet komen in het verzoek om de schadevrije jaren te corrigeren.

4. Beoordeling

- 4.1 Ter discussie staat de vraag of Verzekeraar terecht het aantal schadevrije jaren van Consument per 5 juli 2016 op het aantal van 6 jaren heeft gesteld en of Consument juist is geïnformeerd over het aantal schadevrije jaren. De Commissie overweegt als volgt.
- 4.2 Tussen partijen staat niet ter discussie dat de Voorwaarden deel uitmaken van de tussen Consument en Verzekeraar gesloten Verzekering. In artikel 27 van de Voorwaarden is bepaald dat wanneer de verzekering stopt voor 01-01-2016, de schadevrije jaren tabel wordt gehanteerd die tot dan toe is gehanteerd en dat is tabel 2. Anders dan Consument stelt, is tevens bepaald dat - indien Consument op 01-01-2016 bij Verzekeraar verzekerd zou zijn – pas bij de verlenging van de Verzekering per 5 juli 2016 de nieuwe schadevrije jaren tabel gaat gelden, te weten tabel 1. Nu de Verzekering per 1 januari 2016 is beëindigd, dient tabel 2 te worden toegepast. In tabel 2 wordt duidelijk vermeld dat wanneer er sprake is van 12 of meer schadevrije jaren, Consument bij 1 schade in het volgende verzekeringsjaar zal terugvallen naar 6 schadevrije jaren. Verzekeraar heeft dan ook terecht het aantal schadevrije jaren van Consument per 5 juli 2016 gesteld op 6 schadevrije jaren op basis van tabel 2 van artikel 27 van de Voorwaarden.
- 4.3 De Commissie volgt Consument niet in de stelling dat hij verkeerd is voorgelicht bij het nemen van de beslissing over het indienen van de schade of pas achteraf is geïnformeerd.

In het door Verzekeraar overgelegde telefoongesprek wordt door de medewerker van Verzekeraar duidelijk melding gemaakt van een terugval naar 6 schadevrije jaren. Dat de gedachten van Consument daar niet bij waren en hij gefocust was op de premie, zoals door Consument betoogd, is een omstandigheid die niet aan de Verzekeraar kan worden toegerekend.

- 4.4 Tegenover de gemotiveerde betwisting door Verzekeraar heeft Consument niet aangetoond dat hem in een telefoongesprek voor 7 september 2015 door een medewerker van Verzekeraar is gezegd dat hij bij melding van één schade zou terugvallen naar 11 schadevrije jaren. Die beweerde mededeling staat daarenboven haaks op de wel vaststaande mededeling zijdens Verzekeraar dat sprake zou zijn van een terugval naar 6 schadevrije jaren.
- 4.5 De Commissie komt tot de conclusie dat Verzekeraar terecht het aantal schadevrije jaren van Consument per 5 juli 2016 heeft gesteld op 6 schadevrije jaren op basis van artikel 27 van de Voorwaarden. Niet gebleken dat Consument hierover onjuist door Verzekeraar is geïnformeerd. De vordering van Consument zal daarom worden afgewezen.

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 40 van het Reglement.