

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-454
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 30 oktober 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Univé Oost Bemiddeling B.V., gevestigd te Groenlo, verder te noemen Tussenpersoon;
Datum uitspraak : 20 juli 2018
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Kostbaarhedenverzekering. Verzekeraar heeft Consument op 25 oktober 2016 een brief verzonden, waarin Consument kon lezen dat zijn verzekeringspakket was geaccepteerd. De kluisclausule is in deze brief niet genoemd. Verzekeraar mocht de clausule dan ook niet meer op het later afgegeven polisblad opnemen. Verzekeraar heeft Consument tijdig geïnformeerd van zijn voornemen de kluisclausule bij verlenging van de Verzekering op 1 november 2017, aan de Verzekering toe te voegen en Consument gewezen op diens bevoegdheid de Verzekering op te zeggen. De feiten geven naar het oordeel van de Commissie geen aanleiding om aan te nemen dat de wijziging van de voorwaarden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De kluisclausule is op verlengingsdatum onderdeel gaan uitmaken van de verzekeringsovereenkomst (vgl. CvB Kifid 2017-021).

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Tussenpersoon;
- de reactie van Consument op dit verweerschrift;
- de reactie van Tussenpersoon daarop, met daarin een voorstel; en
- de reactie van Consument op het voorstel.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie heeft vastgesteld dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak zal daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft met tussenkomst van Tussenpersoon bij Univé Oost Brandverzekeraar N.V. (hierna: 'Verzekeraar') vijf verzekeringen afgesloten: een doorlopende reisverzekering, een particuliere woonverzekering, een autoverzekering, een particuliere aansprakelijkheidsverzekering en een kostbaarhedenverzekering. Voor deze verzekeringen heeft Verzekeraar de acceptatiebrief verzonden op 25 oktober 2016. De verzekeringen zijn op 1 november 2016 ingegaan.
- 2.2 Op het offerteblad d.d. 12 oktober 2016 voor de kostbaarhedenverzekering (hierna: 'de Verzekering') is het volgende opgenomen:

<i>"aantal kostbaarheden</i>	<i>9</i>
<i>Soort kostbaarheid</i>	<i>Sieraden</i>
<i>Taxatiewaarde</i>	<i>EUR 12.560,-</i>

<i>Premie</i>	
<i>Allrisk</i>	<i>EUR 238,64</i>
<i>(...)</i>	
<i>Premie EUR 288,75* per jaar</i>	
<i>*Inclusief EUR 50,11 assurantiebelasting</i>	

De voordelen van de Univé kostbaarhedenverzekering:

Wereldwijde dekking;
snelle schade-afhandeling;
zeer uitgebreide dekking;
scherpe premie;
betrouwbare verzekeringspartner;

Voorwaarden

Voor dit verzekeringsproduct zijn de volgende voorwaarden van toepassing:

Algemene voorwaarden Univé verzekeringen versie 1

Voorwaarden kostbaarhedenverzekering versie 1"

- 2.3 In de acceptatiebrief is met betrekking tot de kostbaarhedenverzekering opgenomen:

"Hartelijk dank voor uw vertrouwen in [Verzekeraar]. U heeft meerdere verzekeringen afgesloten bij [Verzekeraar]. Deze verzekeringen worden onderdeel van uw verzekeringspakket.

(...)

Kostbaarhedenverzekering

Uw kostbaarhedenverzekering gaat in per 01-11-2016

Dit betreft polisnummer [nummer 1]”

Aan Consument is verzocht de jaarpremie voor het gehele verzekeringspakket binnen 14 dagen over te maken.

2.4 Op 31 oktober 2016 heeft Verzekeraar het polisblad van de Verzekering afgegeven. Volgens dit polisblad vormen de te verzekeren kostbaarheden sieraden met een taxatiewaarde van € 12.560. Dit is eveneens het te verzekeren bedrag. De Verzekering kent werelddekking en de dekking is allrisk. Op de Verzekering zijn de Algemene voorwaarden Univé Verzekeringen versie I en de Voorwaarden Kostbaarhedenverzekering versie I van toepassing. De Verzekering loopt van 1 november 2016 tot 1 november 2017 en wordt na afloop automatisch met een jaar verlengd. De Verzekering is dagelijks opzegbaar met een opzegtermijn van 1 maand.

2.5 Op het polisblad is onder meer de volgende clausule opgenomen:

“Kluis

Er zijn extra voorwaarden bij schade aan sieraden door diefstal

- Uw sieraden zijn verzekerd tot de afgesproken maximale verzekerde waarde. Maar alleen als de sieraden zich in een kluis bevinden. Worden uw sieraden buiten de kluis gestolen en droeg u ze niet op uw lichaam? Dan krijgt u maximaal € 5.000,- vergoeding.

- De kluis moet voldoende waarde-indicatie hebben. Blijkt bij schade dat de kluis niet voldoende waarde-indicatie had? Dan krijgt u maximaal de waarde-indicatie als vergoeding met een minimum van € 5.000,-

- U plaatst de kluis volgens de instructies van de leverancier.”

2.6 Consument is met Verzekeraar in discussie geraakt over de kluisclausule. Consument is van oordeel dat deze niet met hem is overeengekomen en heeft een klacht ingediend bij Verzekeraar. Deze heeft uiteindelijk Consument bij brief van 29 juni 2017 geïnformeerd dat de kluisclausule per 1 november 2016 van de verzekering zal worden gehaald. Bij verlenging van de Verzekering zal deze echter worden teruggeplaatst.

2.7 Artikel 3.1.1 van de Algemene voorwaarden luidt:

“3.1.1 Soms krijgt u eerst een voorlopige dekking

U bent dan voorlopig verzekerd vanaf de aangevraagde ingangsdatum.

Na uw aanvraag volgt onze beoordeling. Hier krijgt u een bericht over. Kunnen en willen wij u verzekeren? Dan gaat de voorlopige dekking over in een definitieve dekking. Kunnen of willen wij u niet verzekeren? Dan stopt de voorlopige dekking vanaf de datum die in ons bericht staat.”

Artikel 3.2 van de Algemene voorwaarden luidt:

“3.2 Hoe lang duurt uw verzekering?

U sluit een verzekering af voor maximaal 1 jaar. Dat is de eerste verzekeringsperiode. Wij verlengen uw verzekering daarna elk jaar automatisch met 1 jaar.”

Artikel 3.3.3 van de Algemene voorwaarden luidt:

“3.3.3 Vanaf de verlenging van de eerste verzekeringsperiode

U kunt uw verzekering op elk gewenst moment opzeggen. U heeft 1 maand opzegtermijn: de verzekering stopt niet eerder dan 1 maand na de datum waarop wij uw opzegging ontvangen. U krijgt van ons een bevestiging van uw opzegging van de verzekering. Heeft u te veel premie betaald? Dan krijgt u die terug.

Artikel 7.1 van de Algemene voorwaarden luidt:

“7.1 Wanneer kunnen wij de premie en voorwaarden wijzigen?

7.1.1 Vanaf een nieuwe verzekeringsperiode

Wij kunnen uw premie en de voorwaarden wijzigen op het moment dat wij de verzekeringsperiode verlengen. De wijzigingen gaan dan in op de eerste dag van de nieuwe verzekeringsperiode.

7.1.2 Tijdens de verzekeringsperiode

Soms is het nodig om tijdens de verzekeringsperiode uw verzekering te wijzigen. Wij doen dit alleen als daarvoor een goede reden is. 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 natuurlijk altijd van tevoren weten. Uiterlijk 30 dagen voordat de wijziging ingaat ontvangt u van ons bericht met een uitleg. Ben u het niet eens met de wijziging? Dan kunt u de verzekering opzeggen. Meer informatie hierover kunt u nalezen in artikel 3.3.4.”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar de Verzekering zonder gebruik van de kluisclausule voortzet.

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de met Consument gesloten verzekeringsovereenkomst. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Pas bij ontvangst van het polisblad van de Verzekering heeft Consument kennis genomen van de door Verzekeraar gehanteerde kluisclausule. Deze is van tevoren niet besproken en is op de offerte noch in de acceptatiebrief vermeld. Sprake is van een eenzijdige en onrechtmatige aanpassing van een schriftelijke overeenkomst. Verzekeraar verandert de spelregels tijdens het spel. Voor zover Verzekeraar betoogt enkel sieraden te verzekeren indien de kluisclausule van toepassing is, geldt dat Verzekeraar voor de acceptatie van de Verzekering gebruik had moeten maken van zijn acceptatierecht. De offerte vermeldt geen voorbehoud van acceptatie.
- Consument heeft geen mogelijkheid een kluis met waarde-indicatie te plaatsen in zijn auto, in een taxi, trein, vliegtuig, ferry, schip of hotel, op straat of bij vrienden.
- De kluisclausule wordt woordelijk overgenomen uit de woonhuisverzekering, onder welke verzekering de sieraden ook tot maximaal € 10.000 zijn verzekerd. De clausule past niet bij een kostbaarhedenverzekering die een werelddekking en een allrisk dekking kent. Dit is onmogelijk, onwerkbaar en niet transparant. Bovendien is Consument zo tweemaal verzekerd voor dezelfde sieraden en betaalt hij tweemaal premie.
- De kluisclausule wordt niet genoemd in de algemene of bijzondere voorwaarden.
- Consument heeft aangeboden akkoord te gaan met een maximale vergoeding van € 5.000 per schadegeval maar zonder de kluisclausule. Op dit voorstel heeft Verzekeraar niet gereageerd. De enige oplossing die Verzekeraar heeft aangedragen is opzegging van de Verzekering en deze bij een andere verzekeraar onder te brengen. Dat Verzekeraar pas tijdens de klachtprocedure op het voorstel van Consument heeft gereageerd, toont aan dat Verzekeraar de brieven van Consument niet leest. Gezamenlijk proberen om tot een oplossing te komen is een gepasseerd station.
- Artikel 3.1.1 van de Algemene Voorwaarden is op de situatie van Consument niet van toepassing. De verwijzing naar artikel 7.1.1 van de voorwaarden is zinloos, nu Verzekeraar geen goede reden heeft voor opname van de kluisclausule. Consument verwijst in dit verband naar artikel 7.1.2 van de Algemene Voorwaarden.
- Het aanbod de Verzekering te beëindigen is enkel een oplossing voor Verzekeraar. Consument had juist een 58 jaar lang lopend verzekeringspakket opgezegd om zijn verzekeringen bij Verzekeraar onder te brengen en zou dan worden gedumpt door Verzekeraar. Dit is arrogant en beschamend.

Verweer Verzekeraar

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

- Verzekeraar brengt zijn offertes uit onder voorbehoud van acceptatie. Dit wordt uitdrukkelijk op de offerte vermeld. Als een klant meer dan € 5.000 aan sieraden heeft, dan stelt Verzekeraar extra voorwaarden bij schade door diefstal. Verzekeraar heeft op basis van de aanvraag en de waarde van de sieraden, de kluisclausule op de polis geplaatst, waarmee de kans op een grote diefstalsschade aanzienlijk wordt verminderd.
- Verzekeraar heeft geprobeerd de situatie op te lossen en heeft aangeboden de kostbaarhedenverzekering bij Verzekeraar te beëindigen en de reeds betaalde premies geheel onverplicht terug te betalen. Verzekeraar had op dat moment reeds enige tijd risico gelopen. De waarde van de lijfsieraden kon via het bemiddelingsbedrijf van Verzekeraar bij Klaverblad worden verzekerd, zonder kluisclausule.
- Verzekeraar heeft Consument bij brief van 29 juni 2017 geïnformeerd dat de kluisclausule tot 1 november 2017 zal vervallen. Daarbij heeft Verzekeraar Consument geïnformeerd dat de clausule bij verlenging van de Verzekering weer op de polis zal worden geplaatst. Dit is conform artikel 3.1 en 7.1.1 van de Algemene Voorwaarden. Verzekeraar heeft Consument geïnformeerd over diens opzegmogelijkheden.
- Verzekeraar is bereid alsnog op het voorstel van Consument in te gaan tot het hanteren van een kostbaarhedenverzekering zonder kluisclausule. Dit wil Verzekeraar als volgt uitwerken:
 - Buiten de woning een maximale dekking van € 5.000 voor sieraden zonder kluisclausule, en
 - binnen de woning maximaal € 15.000 met kluisclausule (woonverzekering inboedel en kostbaarheden opgeteld).Daarmee is de verzekerde som op basis van het afgegeven taxatierapport binnen de woning voldoende voor bijvoorbeeld brand of diefstal. Buiten de woning geldt dan de maximale vergoeding van € 5.000 per gebeurtenis zonder kluisclausule conform het voorstel van Consument.

4. Beoordeling

4.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor of Verzekeraar eenzijdig de Verzekering van Consument mag wijzigen en een kluisclausule mag toevoegen: (1) onmiddellijk na acceptatie van de Verzekering en (2) bij verlenging van de Verzekering.

4.2 De Commissie gaat er bij beantwoording van deze vraag op basis van de gewisselde stukken van uit, dat Tussenpersoon in de onderhavige procedure (mede) is opgetreden namens Verzekeraar.

4.3 De acceptatieprocedure bij Verzekeraar behoort in beginsel tot het vrije maatschappijbeleid van Verzekeraar.

Behoudens wanneer Verzekeraar evident fouten heeft gemaakt of zorgvuldigheidsnormen heeft overschreden, valt een beoordeling van het individuele maatschappijbeleid buiten de bevoegdheid van de Commissie. Zie ook GC Kifid 15 januari 2013, 2013-018.

- 4.4 De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar in de onderhavige kwestie niet onmiddellijk na acceptatie van de Verzekering de kluisclausule op het polisblad heeft mogen toevoegen. Verzekeraar betoogt dat in de offerte een voorbehoud van acceptatie is opgenomen en dat Verzekeraar daarom op het polisblad nog de kluisclausule heeft mogen plaatsen. In de klachtprocedure is geen volledige offerte overgelegd, zodat de Commissie niet kan nagaan of een voorbehoud voor acceptatie is gemaakt. Verzekeraar heeft Consument echter op 25 oktober 2016 een brief verzonden, waarin Consument kon lezen dat zijn Verzekeringspakket was geaccepteerd. De kluisclausule is in deze brief niet genoemd. Verzekeraar mocht de clausule dan ook niet meer op het later afgegeven polisblad opnemen.
- 4.5 Het belang van Consument bij dit onderdeel van zijn klacht is echter vervallen, nu Verzekeraar Consument bij brief van 29 juni 2017 heeft bericht dat de kluisclausule van de Verzekering zal worden verwijderd.
- 4.6 Rest de vraag of Verzekeraar bij verlenging van de Verzekering de kluisclausule weer heeft mogen opnemen. Deze vraag beantwoordt de Commissie bevestigend, op grond van het navolgende.
- 4.7 Uit artikel 7.1.1 van de toepasselijke voorwaarden blijkt dat Verzekeraar de premie en de voorwaarden van de Verzekering kan wijzigen op het moment dat Verzekeraar de verzekeringsperiode verlengt. Blijkens artikel 3.2 van de voorwaarden doet dat moment zich voor na ommekomst van één jaar. Op grond van de Gedragscode geïnformeerde verlenging en contractstermijnen particuliere schade- en inkomensverzekeringen van het Verbond van Verzekeraars, die op 1 januari 2010 in werking is getreden, geldt eveneens een contractstermijn van één jaar. Tijdig voor het verstrijken van deze contractstermijn moet de verzekeraar de verzekeringnemer in duidelijke en eenvoudige bewoordingen informeren over de verlenging van de overeenkomst. Na de verlenging heeft de verzekeringnemer het recht de overeenkomst op elk gewenst moment op te zeggen met een opzegtermijn van een maand.
- 4.8 Uit dit samenstel van bepalingen volgt dat Verzekeraar bij verlenging na het eerste verzekeringsjaar vóór de verlenging in duidelijke en eenvoudige bewoordingen Consument moet informeren over de verlenging van de overeenkomst. Op de verlengingsdatum mag Verzekeraar de voorwaarden wijzigen. Consument mag de wijziging echter weigeren en de verzekeringsovereenkomst opzeggen.

Doet hij dat niet, dan kan hij ook na de verlenging op elk gewenst moment de Verzekering nog opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van een maand. Tegenover de bevoegdheid van Verzekeraar om op de verlengingsdatum de voorwaarden te wijzigen staat dus enerzijds zijn informatie- en motiveringsplicht en anderzijds de bevoegdheid van Consument om na het eerste verzekeringsjaar te allen tijde de Verzekering te beëindigen. Daarmee zijn de wederzijdse rechten en verplichtingen voldoende in evenwicht. In het bijzondere geval dat een wijziging van de voorwaarden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is, kan Verzekeraar Consument (gedeeltelijk) niet aan de wijziging houden. Zie CvB Kifid 15 juni 2017, 2017-021.

- 4.9 Verzekeraar heeft Consument tijdig – namelijk op 29 juni 2017, dat wil zeggen ongeveer 4 maanden voor de verlengingsdatum - geïnformeerd van zijn voornemen de kluisclausule bij verlenging van de Verzekering op 1 november 2017, aan de Verzekering toe te voegen en Consument gewezen op diens bevoegdheid de Verzekering op te zeggen. De feiten geven naar het oordeel van de Commissie geen aanleiding om aan te nemen dat de wijziging van de voorwaarden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De Commissie wijst de vordering van Consument dan ook af. De kluisclausule is op verlengingsdatum onderdeel gaan uitmaken van de verzekeringsovereenkomst.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.