

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-715 (prof. mr. M.L. Hendrikse en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 30 januari 2018  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, h.o.d.n. Centraal Beheer,  
verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 21 november 2018  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Consument is niet op de juiste wijze aangemaand tot het nakomen van zijn verplichting tot het betalen van de vervolgpremie. Verzekeraar heeft in zijn brief een termijn van 13 dagen gehanteerd, terwijl hij wettelijk verplicht was tot het hanteren van een termijn van 14 dagen. De schorsing van de dekking heeft derhalve niet rechtsgeldig plaatsgevonden. Verzekeraar is gehouden tot het verlenen van dekking onder de Verzekering. De schade zal op grond van de daarover in de verzekeringsvoorwaarden opgenomen regeling dienen te worden vastgesteld.

### **I. Procesverloop**

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument van 22 februari 2018;
- de aanvullende stukken van Consument van 26 maart 2018;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de 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 diverse schadeverzekeringen gesloten bij Verzekeraar, waaronder een Autoverzekering (hierna Verzekering). In de Algemene voorwaarden DLP-AV-01-171 (hierna Algemene voorwaarden) is – voor zover relevant- het volgende opgenomen:

(...)

12. Wanneer moet de premie op onze rekening staan?

**Op het moment dat in de nota staat.**

- U krijgt een herinnering.
- Na de herinnering heeft u nog 14 dagen om te betalen.
- Na die 14 dagen kunnen wij juridische stappen ondernemen.

13. Wanneer heeft u te laat betaald?

**Als de premie 14 dagen na de herinnering niet op onze rekening staat.**

- De hele premie moet op onze rekening staan.

(...)

15. Wat zijn de gevolgen als u te laat betaalt?

**U bent niet verzekerd.**

- Voor schades die zijn ontstaan vanaf de betaaldatum die op de nota staat,
  - U heeft ook geen recht op hulpverlening.
  - De dag nadat de premie op onze rekening staat, bent u weer verzekerd.

**Wij mogen de achterstallige premie in 1 keer opeisen.**

- Voor alle verzekeringen die op het polisblad staan.

**Wij mogen een procedure starten bij de geschillencommissie Stichting e-Court.**

- Voor het innen van niet betaalde premie.
- U kunt bezwaar maken tegen een procedure bij Stichting e-Court.
  - Binnen een maand nadat u opgeroepen bent
  - Maakt u bezwaar? Dan volgt een procedure bij de rechter.
  - Kijk op [e-court.nl](http://e-court.nl) voor de regels die gelden voor een procedure bij e-Court.

**Wij mogen alle verzekeringen stoppen, die op het polisblad staan.**

- Niet betaalde premie blijft u schuldig.

**Wij mogen u registreren als wanbetaler.**

- Alle verzekeraars van de Achmea Groep kunnen dit inzien.

U betaalt rente en incassokosten.

(...)

2.2 Op 10 augustus 2017 heeft Verzekeraar per brief Consument geïnformeerd over het niet kunnen incasseren van de verschuldigde premie voor de periode 1 augustus 2017 tot 1 september 2017. Hierin is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

(...)

**Wilt u voor 16 augustus 2017 € 113,53 overmaken?**

*U vindt het overzicht bij deze brief. We kunnen dit bedrag niet afschrijven van rekeningnummer*

(...)

*Uw bank heeft deze incasso geweigerd.*

(...)

- 2.3 Bij brief van 21 augustus 2017 heeft Verzekeraar een herinnering gestuurd naar Consument met daarin onder andere de volgende mededeling:

(...)

**Wilt u voor 4 september 2017 € 113,53 overmaken?**

(...)

**Zorg dat u op tijd betaalt**

*Daarmee voorkomt u dat vanaf 1 augustus 2017 niet meer bent verzekerd. Dit geldt voor al uw verzekeringen met kenmerk [kenmerk nr.]*

(...)

- 2.4 Op 5 september 2017 heeft Verzekeraar per brief een herinnering gestuurd. Hierin is – voor zover relevant- het volgende vermeld:

(...)

**Betaalt u ons voor 15 september 2017 € 113,53**

*U vindt het overzicht bij deze brief. Wij vroegen u in onze brief van 21 augustus 2017 om dit bedrag te betalen. Dat heeft u nog niet gedaan.*

(...)

**Uw verzekering stopt als u niet voor 15 september 2017 betaalt**

*Betaal daarom op tijd. Als wij de verzekering met kenmerk [kenmerk nr.] stoppen, dan bent u niet meer verzekerd.*

(...)

- 2.5 Bij brief van 12 september heeft Verzekeraar Consument geïnformeerd over het niet kunnen incasseren van de verschuldigde premie voor de periode 1 september 2017 tot 1 oktober 2017. Hierin is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

(...)

**Wilt u voor 18 september 2017 € 113,53 overmaken?**

*U vindt het overzicht bij deze brief. We kunnen dit bedrag niet afschrijven van rekeningnummer*

(...)

*Uw bank heeft deze incasso geweigerd.*

(...)

- 2.6 Op 9 september 2017 is de auto van Consument uitgebrand. Consument heeft diezelfde dag de schade telefonisch gemeld bij Verzekeraar.
- 2.7 Op 15 september 2017 informeert Verzekeraar Consument telefonisch dat er geen dekking is voor de schade omdat er een premieachterstand is.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument klaagt dat Verzekeraar weigert dekking te verlenen onder de Verzekering en vordert een vergoeding van de schade ter hoogte van 1900 euro.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
- Al jarenlang betaalt Consument aan het einde van de maand en Consument wist niet beter dat dit zo hoort
  - Verzekeraar heeft altijd aan het einde van de maand de premie via automatische incasso geïncasseerd. Dit blijkt ook uit de overgelegde screenshots uit 2015 en 2016. De periode april bijvoorbeeld werd pas eind april via periodieke automatische incasso geïncasseerd. In die tijd stond er altijd genoeg geld op de rekening van Consument om in het begin van de maand of wanneer dan ook af te schrijven.
  - Consument is al 12 jaar klant en heeft niet eerder zulke betalings-achterstanden gehad. Dit werd nu veroorzaakt door ernstige ziekte waardoor Consument niet in staat was om die maand de post bij te houden.
  - Consument kreeg nooit herinneringen tot het moment dat het afgelopen jaar slechter ging met de gezondheid van Consument en zij in een crisis terecht kwam.
  - De woonverzekering die Consument bij Verzekeraar heeft afgesloten, werd wel iedere keer aan het begin van de maand afgeschreven.
  - Consument heeft bij het telefonisch melden van haar schade niet gelijk te horen gekregen dat er geen dekking was voor de schade door een betalingsachterstand.
  - Consument is al 12 jaar goede klant van Verzekeraar en het stemt Consument zeer verdrietig en machteloos dat Verzekeraar geen coulance wil verlenen.

#### *Verweer Verzekeraar*

- 3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Op 10 augustus 2017 informeerde Verzekeraar Consument dat hij de premie van de maand augustus 2017 niet kon incasseren. Verzekeraar ontving het bedrag niet voor 16 augustus 2017. Op 21 augustus heeft Verzekeraar een herinnering gestuurd.

Hierin heeft Verzekeraar gevraagd de premieachterstand vóór 4 september 2017 te betalen. Anders is er geen dekking vanaf 1 augustus 2017. Op 4 september 2017 was de premie nog steeds niet betaald. Volgens artikel 7:934 van het Burgerlijk Wetboek is Verzekeraar vanaf de dag na 4 september 2017 gerechtigd om de dekking op te schorten.

- In de derde brief van Verzekeraar van 5 september 2017 wordt Consument nogmaals verzocht om het openstaande bedrag te voldoen en wordt Consument geïnformeerd over de beëindiging van de verzekering indien het bedrag niet is voldaan vóór 15 september 2017.
- In het telefoongesprek van 15 september 2017 geeft Consument aan dat zij de achterstallige premie diezelfde avond nog gaat voldoen. Dit is helaas te laat, de betaling moest namelijk uiterlijk op 4 september bij Verzekeraar binnen zijn om schorsing te voorkomen. Er is inmiddels geen dekking meer voor de schade. De betaling is uiteindelijk pas op 18 september 2017 bij Verzekeraar binnengekomen.
- In artikel 12 van de Algemene voorwaarden staat vermeld dat een premiebetaling 14 dagen na de herinnering betaald moet zijn. Artikel 13 bepaalt dat als de premie 14 dagen na de herinnering niet op de rekening van Verzekeraar staat, er sprake is van te laat betalen. Volgens artikel 15 is het gevolg van te laat betalen dat de verzekerde niet meer verzekerd is. Dit artikel bepaalt ook dat de verzekering weer dekking biedt vanaf de dag nadat de premie op de rekening van Verzekeraar staat. Verzekeraar stuurde op 21 augustus 2017 een herinnering, 14 dagen later, op 4 september is de premieachterstand niet voldaan. Conform de Algemene voorwaarden is er van 5 september tot 19 september geen dekking. De schade van 9 september is dus ontstaan in de periode dat er geen dekking was.
- Consument is tijdig geïnformeerd over de premieachterstand en de dekking. Uit voorzorg kan het schadesysteem aangeven dat er sprake *kan* zijn van een premieachterstand. Dit is echter niet altijd van toepassing. Nadat het dossier wordt aangelegd beoordeelt de toegewezen dossierbehandelaar binnen 5 werkdagen of er dekking is. De dossierbehandelaar heeft op 15 september 2017 telefonisch aan Consument uitgelegd dat er helaas geen dekking is voor de schade.
- In de brief van 12 september 2017 heeft Verzekeraar Consument geïnformeerd over het weer niet kunnen incasseren van de premie van september. Verzekeraar verzocht de premie te betalen vóór 18 september 2017. De premie werd pas ontvangen op 22 september 2017. Ook de premie van september is dus niet tijdig voldaan.
- Verzekeraar kon meerdere malen de premie niet tijdig incasseren. Verzekeraar heeft nota's van 2015, 2016 en 2017 overgelegd. In deze nota's informeert Verzekeraar Consument dat de autoverzekeringspremie in de 1<sup>e</sup> week van de maand wordt afgeschreven door middel van automatische incasso. Consument heeft iedere 1<sup>e</sup> week van de maand de verplichting om de premie te voldoen. Het is meerdere malen én over verschillende jaren voorgekomen dat Verzekeraar de premie pas aan het einde van de maand automatisch kon incasseren. Het is niet correct dat Consument aangeeft dat Verzekeraar haar hier niet over heeft geïnformeerd.

Verzekeraar heeft als voorbeeld een e-mail en brief aan Consument overgelegd, waarmee hij aantoont dat Consument wél is geïnformeerd over het niet automatisch kunnen incasseren en wat de gevolgen zijn van het niet tijdig voldoen van de premie.

- Nadat een eerste automatische incasso niet mogelijk was, probeert Verzekeraar uit service de premie nogmaals op een later moment af te schrijven nadat Consument hierover is geïnformeerd. Dit is de reden dat de premie aan het einde van de maand wordt afgeschreven. Dit is niet volgens de betaalafpraak zoals in de nota aangegeven staat.
- De premiebetaling van de woon en autoverzekering wordt apart geïncasseerd en daarom heeft het incasseren van de woonverzekeringspremie een andere incasseringsdatum dan de autoverzekering. Ook het automatisch incasseren van de woonverzekeringspremie is meerdere malen niet gelukt bij de eerste poging en hiervan is Consument per e-mail of brief op de hoogte gesteld.
- Verzekeraar heeft voldaan aan de informatieplicht en niet onrechtmatig gehandeld.
- Verzekeraar vindt het een vervelende situatie voor Consument. Helaas is deze situatie geen uitzondering en is de premiebetaling meerdere malen niet vlekkeloos verlopen. Omdat dit geen uitzonderlijke situatie is, verleent Verzekeraar geen coulance.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 De Commissie overweegt dat ingevolge artikel 7:934 BW het niet nakomen van de verplichting tot betaling van de vervolgpremie eerst dan kan leiden tot beëindiging of schorsing van de verzekeringsovereenkomst of de dekking, nadat de schuldenaar (Consument) na de vervaldag onder vermelding van de gevolgen van het uitblijven van betaling vruchteloos is aangemaand tot betaling binnen een termijn van 14 dagen, aanvangende de dag na aanmaning. Op grond van artikel 7:943 lid 3 BW kan niet ten nadele van de verzekeringnemer van artikel 7:934 BW worden afgeweken.
- 4.2 In de brief van 21 augustus 2017 heeft Verzekeraar Consument aangemaand voor 4 september 2017 het verschuldigde bedrag over te maken en medegedeeld dat Consument per 1 augustus 2017 niet meer verzekerd is als Consument niet op tijd betaalt. Met inachtneming van het uitgangspunt dat de termijn begint te lopen op de dag nadat de aanmaning is verstuurd, in dit geval 22 augustus 2017, heeft Verzekeraar in de brief derhalve een termijn van 13 dagen gehanteerd, terwijl hij wettelijk verplicht was tot het hanteren van een termijn van 14 dagen.
- 4.3 De Commissie komt tot de conclusie dat Consument niet op de juiste wijze is aangemaand tot het nakomen van zijn verplichting tot het betalen van de vervolgpremie. De schorsing van de dekking heeft derhalve niet rechtsgeldig plaatsgevonden. Daarnaast heeft Consument op 18 september 2017 alsnog de gehele premie voldaan.

Derhalve moet ervan uit worden gegaan dat de Verzekering of de dekking nooit geschorst is geweest en de auto ook over de periode van 5 september tot 19 september verzekerd was. Vergelijk ook de uitspraak van de Geschillencommissie 2017-392.

- 4.4 Uit het bovenstaande volgt dat Verzekeraar gehouden is tot het verlenen van dekking onder de Verzekering. De schade zal op grond van de daarover in de verzekeringsvoorwaarden opgenomen regeling dienen te worden vastgesteld.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument dekking verleent onder de Verzekering voor de schade met inachtneming van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden.

*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/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://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.*