

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-093
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. J.E.M. Sünnes, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 17 januari 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn,
h.o.d.n. Interpolis, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 7 februari 2019
Aard uitspraak : Niet Bindend advies

Samenvatting

De wijziging van het polisblad heeft tot gevolg gehad dat de vriendin van Consument niet langer meeverzekerd kon worden op de verzekering. Per die datum bepaalde niet de vermelding van de verzekerden op het polisblad wie wel of niet was verzekerd maar moesten daarvoor de Voorwaarden worden geraadpleegd. De vriendin van Consument viel niet onder die omschrijving en was daarmee niet langer verzekerd ook al bleven de Voorwaarden en de premie nagenoeg ongewijzigd. Verzekeraar is in dit geval vrij de tekst van het polisblad te stroomlijnen om daarmee het online afsluiten van de onderhavige soort verzekering mogelijk te maken. Dit valt binnen de beleidsvrijheid van verzekeraar. Dat neemt evenwel niet weg dat Verzekeraar zich op meer persoonlijke wijze met Consument had kunnen en moeten verstaan om de gevolgen van de stroomlijning van het polisblad met hem te bespreken indien hem bekend zou zijn geweest dat de vriendin niet tot het huishouden van Consument behoort. Verzekeraar heeft evenwel bij de mondelinge behandeling onweersproken gesteld dat niet te hebben geweten. De conclusie is dat de klacht ongegrond is en de vordering moet worden afgewezen.

I. Inleiding

I.1 Consument heeft een doorlopende reis- en annuleringsverzekering (hierna: de Verzekering) afgesloten bij Verzekeraar.

Alle verzekerden stonden met naam en geboortedatum op het polisblad vermeld. Per 31 juli 2017, de verlengingsdatum van de Verzekering, heeft de Verzekeraar de lay-out van het polisblad voor alle verzekerden gewijzigd. Deze stroomlijning van het polisblad werd veroorzaakt doordat de verzekering in het vervolg ook online afgesloten moet kunnen worden. De vriendin van Consument stond vanaf dat moment niet langer met naam en geboortedatum op het polisblad naast Consument als verzekerde vermeld. In plaats daarvan vermeldde het polisblad “2 personen in uw huishouden”. De vriendin van Consument valt echter niet onder de omschrijving van een 2-persoonshuishouden (zie bijlage) in de van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden (hierna: de Voorwaarden), omdat zij niet tot het huishouden van Consument behoort.

Door Verzekeraar is op 9 januari 2018 de Verzekering met terugwerkende kracht tot 31 juli 2017 aangepast naar “1 persoon in uw huishouden”, als gevolg waarvan de premie is verlaagd van € 175,44 per jaar naar € 81,63 per jaar. Van de al betaalde premie is aan Consument een bedrag van € 52,37 terugbetaald. Consument heeft de Verzekering per 30 juli 2018 beëindigd.

- 1.2 Consument vordert dat de Verzekering ook geldt voor zijn vriendin die niet woont op hetzelfde adres. Als dat niet kan, vordert Consument een bedrag afgerond op € 2.500,- in verband met de restitutie van de betaalde premies, gerekend over een periode van 16 jaar vanaf de ingangsdatum van de Verzekering, met de wettelijke rente en smartengeld. Dit laatste omdat hij ten onrechte in de veronderstelling heeft geleefd dat zijn vriendin was meeverzekerd.
- 1.3 Verzekeraar wijst erop dat de vriendin van Consument tot 31 juli 2017 als medeverzekerde genoemd is op het polisblad. Dat dit niet in lijn was met de van toepassing zijnde Voorwaarden en het acceptatiebeleid van Verzekeraar, doet daaraan niets af. De vriendin van Consument was tot 31 juli 2017 verzekerd. Haar schade zou zijn vergoed. Vanaf 31 juli 2017 worden meeverzekerden niet meer op het polisblad genoemd. De Verzekering is daarom aangepast naar de omschrijving “1 persoon in uw huishouden” met de daarbij horende lagere premie. Voor de reeds geplande reis van Consument en zijn vriendin van december 2017 is de Verzekering nog aangemerkt als een verzekering voor een 2-persoonshuishouden, waardoor ook eventuele schade van de vriendin van Consument gedurende die reis verzekerd was.

2. De procedure

De procedure bij de Commissie heeft plaatsgevonden met inachtneming van de regels van het Reglement.

De Commissie heeft haar beoordeling gebaseerd op de door partijen aan Kifid toegestuurde documenten inclusief alle bijlagen: het klachtenformulier, het verweerschrift, de repliek van Consument en de dupliek van Verzekeraar.

Consument en de vertegenwoordigers van Verzekeraar hebben op de zitting van 19 november 2018 hun standpunt mondeling toegelicht. Consument was hierbij zelf aanwezig.

3. Beoordeling

De Commissie is de vraag voorgelegd of Verzekeraar de beschrijving van de verzekerde(n) op het polisblad mag aanpassen en of Consument recht heeft op premierestitutie. Naar het oordeel van de Commissie kon de Verzekeraar het polisblad in dit geval wijzigen en heeft Consument geen recht op een premierestitutie. De Commissie legt hieronder uit waarom.

Wat gaat voor, het Polisblad of de Voorwaarden?

- 3.1 Voor zover de Voorwaarden afwijken van het polisblad, gaat het polisblad voor. Zo is ook beslist in eerdere uitspraken van het Kifid. Zie bijvoorbeeld uitspraak GC 2016-321 en GC 2017-523. Het polisblad vermeldt immers de afspraken die specifiek tussen Consument en Verzekeraar zijn overeengekomen. Dit is anders bij de Voorwaarden waarnaar op het polisblad is verwezen, deze gelden voor een groep van soortgelijke verzekeringen. Gelet hierop blijven de Voorwaarden buiten toepassing voor zover die van de specifiek overeengekomen vermelding op het polisblad afwijken.

- 3.2 Tot aan de wijziging van de Verzekering per 31 juli 2017 is de vriendin van Consument met naam en geboortedatum als verzekerde op het polisblad genoemd. Zij kon tot dat moment dan ook rechten ontlenen aan de Verzekering. Na de wijziging van de Verzekering per 31 juli 2017 ontstond bij de Consument begrijpelijkerwijs onduidelijkheid, omdat zijn vriendin niet meer op het polisblad stond vermeld. In plaats daarvan stond er “twee personen in uw huishouden”. Gelet op het antwoord in de Voorwaarden bij de vraag: “Wie zijn verzekerd bij een 2-persoonshuishouden”, was de vriendin van Consument vanaf dat moment niet meer meeverzekerd omdat zij niet tot het huishouden van Consument behoort.

Aanpassing polis, restitutie premie

- 3.3 Tot 31 juli 2017 was de vriendin van Consument medeverzekerde, omdat haar naam en geboortedatum waren vermeld op het polisblad. Voor deze dekking betaalde Consument premie.

- 3.4 De wijziging van het polisblad per 31 juli 2017 heeft tot gevolg gehad dat de vriendin van Consument niet langer meeverzekerd kon worden op de verzekering. Per die datum bepaalde niet de vermelding van de verzekerden op het polisblad wie wel of niet was verzekerd maar moesten daarvoor de Voorwaarden worden geraadpleegd. In de Voorwaarden geldig tot 31 juli 2017 als ook in de voorwaarden geldig vanaf die datum staat dezelfde omschrijving van de ‘verzekerden in een 2-persoonshuishouden’. De vriendin van Consument viel niet onder die omschrijving en was daarmee niet langer verzekerd ook al bleven de Voorwaarden en de premie nagenoeg ongewijzigd. Naar het oordeel van de Commissie stond het Verzekeraar vrij de tekst van het polisblad te stroomlijnen om daarmee het online afsluiten van de onderhavige soort verzekering mogelijk te maken. Dit valt binnen de beleidsvrijheid van verzekeraar.

Dat neemt evenwel niet weg dat Verzekeraar zich op meer persoonlijke wijze met Consument had kunnen en moeten verstaan om de gevolgen van de stroomlijning van het polisblad met hem te bespreken indien hem bekend zou zijn geweest dat de vriendin niet tot het huishouden van Consument behoort. Verzekeraar heeft evenwel bij de mondelinge behandeling onweersproken gesteld dat niet te hebben geweten. Verzekeraar is door onder de verzekering nog dekking te bieden voor de vriendin voor de reeds geboekte wintervakantie in december 2017 Consument zoveel mogelijk tegemoet gekomen in de per 31 juli 2017 ontstane situatie.

- 3.5 Met de wijziging heeft Consument geen financieel nadeel ondervonden. De Verzekering is aangepast naar een éénpersoonshuishouden tegen een lagere premie, met terugbetaling van het vanaf 31 juli 2017 betaalde deel voor een tweepersoonshuishouden. Als tegemoetkoming van deze wijziging heeft Verzekeraar de vriendin van Consument als medeverzekerde aangemerkt voor de gezamenlijke reis van december 2017. Van schade is geen sprake. Tot 31 juli 2017 heeft Consument premie betaald voor twee verzekerden en van die datum voor één verzekerde.
- 3.6 De conclusie is dat de klacht ongegrond is en de vordering moet worden afgewezen.

4. 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.

Bijlage:

Omschrijving 2-persoonshuishouden in de Voorwaarden

1.1 'Wie zijn verzekerden bij een 2-persoonshuishouden ?

Verzekeringnemer = u

- o De persoon die deze verzekering heeft afgesloten*
- En de persoon met wie u samenwoont*
- o De persoon waarmee u een gezin vormt.*
Bijvoorbeeld een kind of partner
- o Ook een adoptiekind*
-vanaf het moment dat het kind officieel wordt overgedragen
-vanaf het moment dat het kind op hetzelfde adres woont

Of de persoon met wie u niet samenwoont.

- o Het kind dat bij een ex-partner woont en regelmatig bij u is*
 - o Ook als het kind of partner in en tehuis zit*
-Bijvoorbeeld een verzorgings- of verpleegtehuis
 - o Ook het kind dat ergens anders woont voor voltijdsstudie*
- Uw verzekerde huishouden vindt u op uw verzekeringsbewijs'*