

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-111 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S. Rutten, secretaris)

Klacht ontvangen op : 9 juli 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. FBTO, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 14 februari 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Partijen zijn met elkaar in geschil of Consument over een bepaalde periode recht heeft gehad op een beveiligingskorting. De Commissie vindt van niet. Vast is komen te staan dat de beveiliging van Consument niet voldeed aan de daaraan gestelde vereisten. Dat Verzekeraar per abuis op enig moment de beveiligingskorting (weer) op de inboedelverzekering heeft geplaatst, maakt dit niet anders.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de aanvullende reactie van Consument;
- de reactie van Verzekeraar hierop.

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 is woonachtig aan de [straat]. Verzekeraar heeft voor deze woning 2 verzekeringen in zijn portefeuille, te weten een opstalverzekering en een inboedelverzekering. De opstalverzekering staat op naam van de heer [X]. De inboedelverzekering staat op naam van Consument.
- 2.2 De onderhavige klachtprocedure ziet op de inboedelverzekering die Consument op 2 oktober 2009 bij Verzekeraar heeft afgesloten. Bij het afsluiten van de inboedelverzekering heeft Consument een beveiligingskorting van 15 % gekregen. Op 16 juni 2010 heeft Consument aan Verzekeraar doorgegeven dat de beveiliging niet goed was onderhouden. Verzekeraar heeft de beveiligingskorting van 15 % gelijk van de inboedelverzekering gehaald.

- 2.3 Op 30 oktober 2017 heeft Verzekeraar de beveiligingskorting van 15 % per abuis weer op de inboedelverzekering geplaatst. Nadat Consument Verzekeraar op deze fout had gewezen, heeft Verzekeraar deze fout per juli 2018 hersteld en de beveiligingskorting van 15 % weer van de inboedelverzekering gehaald. De korting die Consument tijdelijk (het gaat hier om de periode november 2017 tot juli 2018) heeft ontvangen, mocht ze houden.
- 2.4 Partijen zijn met elkaar in geschil of Consument door voornoemde fout van Verzekeraar ook vóór 30 oktober 2017 recht heeft gehad op de beveiligingskorting van 15 % en Consument over die periode dus te veel premie heeft betaald. Consument klaagt er ook over dat Verzekeraar te laat heeft gereageerd op haar klacht.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert premierestitutie. Het gaat om een bedrag van € 375,00 en wettelijke rente over dat bedrag vanaf 1 juni 2010.

Argumenten daarvoor

- 3.2 Consument voert de volgende argumenten aan.
- Verzekeraar heeft in november 2017 tegen beter weten in en in strijd met de verzekeringsvoorwaarden een wijziging doorgevoerd. Verzekeraar heeft toen de beveiligingskorting van 15 % op de inboedelverzekering geplaatst, terwijl Consument in 2010 al had doorgegeven dat de beveiliging niet goed was onderhouden. Door op 30 oktober 2017 de beveiligingskorting van 15 % weer op de polis te plaatsen, heeft Consument voorheen te veel premie betaald.
 - Op de opstalverzekering van de ex-partner is tot maart 2018 ook een beveiligingskorting van 15 % van toepassing geweest. Op grond van de verzekeringsvoorwaarden geldt voor de ene verzekerde hetzelfde als voor de andere verzekerde. Gelet hierop moet op de inboedelverzekering van Consument met terugwerkende kracht ook een beveiligingskorting van 15 % worden geplaatst.

Verweer Verzekeraar

- 3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4 Beoordeling

- 4.1 De vraag die door de Commissie beantwoord moet worden, is of Consument op haar inboedelverzekering met terugwerkende kracht recht heeft op een beveiligingskorting van 15 % en in het verlengde hiervan recht heeft op teruggave van te veel betaalde premie.
- 4.2 Vast is komen te staan dat Verzekeraar een beveiligingskorting van 15 % verleent wanneer de beveiliging aan de vereisten voldoet die Verzekeraar daaraan stelt. Vaststaat dat Consument zelf op 16 juni 2010 heeft doorgegeven dat de beveiliging niet goed is onderhouden. Naar aanleiding hiervan heeft Verzekeraar de beveiligingskorting van de inboedelverzekering afgehaald.

Uit de stukken is niet gebleken dat de beveiliging op een later moment wel goed is onderhouden en dat nadien op enig moment wel voldaan is aan de gestelde vereisten. Dat heeft Consument ook niet gesteld en nader onderbouwd.

- 4.3 Dat Verzekeraar per abuis op 30 oktober 2017 de beveiligingskorting van 15 % weer op de inboedelverzekering heeft geplaatst, maakt het vorenstaande niet anders. Verzekeraar heeft deze fout erkend en per juli 2018 hersteld. Uit de correspondentie die Consument heeft overgelegd blijkt dat Consument het zelf ook vreemd vond dat de beveiligingskorting van 15 % weer op de inboedelverzekering was geplaatst. Consument kan aan deze fout van Verzekeraar en de verwarring die hieromtrent is ontstaan, geen rechten ontlenen. Het enkele feit dat Verzekeraar per abuis de beveiligingskorting op de polis heeft geplaatst, betekent niet dat Consument in de voorliggende periode ook recht heeft gehad op de beveiligingskorting van 15 %. Ook aan de opstalverzekering van de heer [X] kan Consument geen rechten ontlenen. Daarbij laat de Commissie in het midden of al dan niet is vast komen te staan dat op de opstalverzekering van de heer [X] wel een beveiligingskorting van 15 % van toepassing is geweest. Dit is niet relevant voor de beoordeling van het onderhavige geschil.
- 4.4 Tot slot klaagt Consument erover dat Verzekeraar te laat op haar klacht heeft gereageerd. Verzekeraar heeft dit ook erkend, maar geeft hiervoor als verklaring dat hij een buitensporig aantal e-mails van Consument heeft ontvangen. Hierdoor heeft het enige tijd geduurd voordat Verzekeraar kennis heeft kunnen nemen van de inhoud en een reactie heeft kunnen formuleren. De Commissie kan zich voorstellen dat gelet op de vele e-mails die Consument naar Verzekeraar heeft gestuurd, de reactie van Verzekeraar even op zich heeft laten wachten en dat er gedurende de e-mailwisseling hier en daar verwarring is ontstaan. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar op dit punt niets te verwijten valt. Bovendien heeft Consument geenszins aangetoond dat zij hierdoor in haar belangen is geschaad.

Conclusie

- 4.5 De Commissie is dan ook van oordeel dat Consument geen recht heeft op de beveiligingskorting van 15 % met terugwerkende kracht en dus geen recht heeft op premierestitutie.

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/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.