

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-894
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, mr. A.W.T. Wigger,
mr. E.C. Ruinaard, mr. L. van Berkum, leden en mr. L.P. Stapel, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 19 september 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te
Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 7 november 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Woonverzekering. Consument is het niet eens met de premiestijging per contractsvervaldatum. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar de premie heeft mogen wijzigen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie van Consument;
- de reactie van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 5 september 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft een Woonverzekering (verder te noemen 'de Verzekering') bij Verzekeraar. De verlengingsdatum van de verzekering is 1 september 2018.

- 2.2 In de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden (verder te noemen ‘de Voorwaarden’) staat - voor zover relevant - het volgende:

“Aanpassen van uw Woonverzekering

16 Wanneer mogen wij de premie of de voorwaarden aanpassen?

(...)

Als er voor ons een reden is om de premie of de voorwaarden aan te passen.

- *Wij mogen aanpassen op de verlengingsdatum*
- *Bijvoorbeeld omdat we erg veel schades hebben. (...).”*

- 2.3 Bij brief van 30 juli 2018 heeft Verzekeraar Consument bericht dat de Verzekering op 1 september 2018 verlengd zou worden en dat de Verzekering vernieuwd was. Bij die brief was het nieuwe polisblad gevoegd, waaruit blijkt dat de maandpremie € 44,90 (inclusief assurantiebelaasting en korting) zou worden. Ook was bij de brief een persoonlijk overzicht gevoegd met de verschillen tussen de huidige en de nieuwe Verzekering (verder te noemen ‘het Verschillenoverzicht’). In de brief is Consument ook gewezen op de mogelijkheid de Verzekering dagelijks en zonder opzegtermijn op te zeggen.
- 2.4 Consument heeft bij Verzekeraar tevergeefs geklaagd over de stijging van de maandpremie van € 30,13 naar € 44,90.
- 2.5 Op 24 augustus 2018 heeft Verzekeraar per e-mail aan Consument een nadere uitleg gegeven over -onder andere- het vervallen van een tweetal kortingen en over de opbouw van de premie met vermelding van de factoren waarmee rekening is gehouden bij het bepalen van de nieuwe premie.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert premierestitutie tot een bedrag van € 177,00 zijnde het verschil in maandpremie (€ 30,13 oud versus € 44,90 nieuw) over een periode van 12 maanden.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Ter onderbouwing van zijn vordering heeft Consument, kort en zakelijk weergegeven, volgende argumenten aangevoerd.
- Verzekeraar heeft de premiestijging onvoldoende gemotiveerd en gekwantificeerd. Zo heeft een andere verzekeraar (ASR) de premie maar met 5% verhoogd en dit onderbouwd door te wijzen op storm-, hagel-, en neerslagschade van het afgelopen jaar.

Daarnaast gaat het argument van Verzekeraar dat de tuin nu ook onder de Verzekering valt, niet op. Voor 1 september 2018 maakte de tuin namelijk ook al onderdeel uit van de verzekering van Consument. Ook bestaat het merendeel van zijn perceel uit grond, zodat daarvoor geen herbouwwaarde van toepassing is. Tenslotte is de informatie die Verzekeraar heeft gegeven ter onderbouwing van de premiestijging algemeen van aard. Verzekeraar heeft geen inzicht gegeven in de fysieke toegevoegde waarde van de Verzekering ten opzichte van de oude verzekering. Van transparantie in de prijszetting en een daarbij behorende gemotiveerde uiteenzetting van de nieuwe verzekering ten opzichte van de oude, is geen sprake. Niet is duidelijk wat de toegevoegde waarde is van de klantspecifieke situatie van Consument, waarvan Verzekeraar stelt dat daarmee rekening is gehouden bij het bepalen van de premie.

- Bij het aangaan van de verzekeringsovereenkomst is indertijd uitdrukkelijk afgesproken en bevestigd dat de Autoklantkorting (5%) en de Beveiligingskorting (10%) een duurzaam en vast onderdeel uitmaken van de overeenkomst waaraan niet getornd wordt. Verzekeraar kan deze kortingen niet zomaar eenzijdig laten vervallen.
- Er is geen sprake van meer zekerheid voor de klant, maar juist van meer eigen risico. Bij de oude verzekering bestond een eigen risico voor kostbaarheden buitenshuis en een beperkt eigen risico voor mobiele telefoons. Dit risico is ver uitgebreid met als gevolg meer risico voor de klant en ontlasting voor Verzekeraar, terwijl daartegenover een premiestijging staat.
- Er is nog zo iets als een Prijzenwet, eerlijke mededinging en vooral ook *good governance* en een zorgplicht voor de klanten. Niets van dat alles is herkenbaar in een premiestijging van bijna 50%.

Verweer Verzekeraar

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

- Er is sprake van een vernieuwde verzekering die tot stand is gekomen op basis van de wensen van klanten van Verzekeraar. Het product is versimpeld en de dekking is uitgebreid. Verzekeringnemers kunnen door de vernieuwde verzekering niet meer onderverzekerd zijn voor hun inboedel- en opstalverzekering. Op die manier wordt meer zekerheid geboden. Omdat sprake is van een nieuw product stopt daarmee ook de Autoklantkorting en de Beveiligingskorting.
- Bij het bepalen van de premie is een meer individuele benadering toegepast.
- Vergelijking met andere Verzekeraars levert op dat Consument juist een lage premie betaalt ten opzichte van een aantal andere Verzekeraars die eenzelfde type product aanbieden.
- Verzekeraar heeft voldaan aan zijn informatie- en motiveringsplicht.

De verlengingsbrief is op tijd aan het digitale dossier van Consument toegevoegd en in de bijlage bij de verlengingsbrief staat wat er gaat veranderen, wat de verschillen zijn, dat Consument de verzekering altijd mag aanpassen en dat de Verzekering dagelijks opzegbaar is.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Verzekeraar bevoegd was eenzijdig de Verzekering en de daarop van toepassing zijnde Voorwaarden, als ook de premie, aan te passen.
- 4.2 Voordat de Commissie hier nader op in gaat, stelt zij voorop dat het een Verzekeraar vrij staat de grenzen te bepalen van de risico's waartegen hij wel en waartegen hij geen dekking wenst te verlenen. Dit vloeit voort uit de vrijemarkteconomie, waarin vraag en aanbod bepalen welke producten worden aangeboden, en waarin de overheid geen rol speelt. Anders dan voorheen is voor verhoging van verzekeringspremies op grond van de Prijzenwet geen goedkeuring meer vereist van het Ministerie van Economische Zaken. Daarnaast is van belang dat het product 'verzekering' een sociale functie heeft. Deze sociale functie ziet op de zekerheid die een verzekering biedt aan het individu door risico's die hij in het maatschappelijk verkeer loopt en die hij niet zelf kan dragen, af te wentelen op een collectiviteit. Kerngedachte van verzekeren is dan ook dat het risico wordt gedeeld. Concreet betekent dit dat elke verzekeringnemer door het betalen van premie meebetaalt aan schadeloosstelling van anderen. Heeft een verzekeringnemer zelf schade dan kan hij, vanuit deze solidariteitsgedachte, ook een beroep doen op de verzekering.

Juridisch kader bij wijziging verzekeringsovereenkomst per verlengingsdatum

- 4.3 Het is een Verzekeraar echter niet toegestaan in zijn verzekeringsvoorwaarden een bepaling op te nemen die gekwalificeerd kan worden als een oneerlijk beding, zoals bedoeld is in Richtlijn 93/13/EEG betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten. Op grond van artikel 3 lid 1 Richtlijn 93/13/EEG wordt een beding in een overeenkomst waarover niet afzonderlijk is onderhandeld, als oneerlijk beschouwd indien het, in strijd met de goede trouw, het evenwicht tussen de uit de overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen van de partijen ten nadele van de consument aanzienlijk verstoort. Artikel 4 lid 1 Richtlijn 93/13/EEG bepaalt dat voor de beoordeling van het oneerlijke karakter van een beding in een overeenkomst alle omstandigheden rond de sluiting van de overeenkomst, alsmede alle andere bedingen van de overeenkomst of van een andere overeenkomst waarvan deze afhankelijk is, op het moment waarop de overeenkomst is gesloten, in aanmerking worden genomen, rekening houdend met de aard van de goederen of diensten waarop de overeenkomst betrekking heeft.

- 4.4 Uit arrest van het Hof Arnhem-Leeuwarden van 16 juli 2019, met nummer ECLI:NL:GHARL:2019:5877 te vinden op www.rechtspraak.nl, volgt dat een beding dat tot doel of tot gevolg heeft de verkoper te machtigen om zonder geldige, in de overeenkomst vermelde reden eenzijdig de voorwaarden van de overeenkomst te wijzigen als oneerlijk kan worden aangemerkt. Maar of het beding daadwerkelijk oneerlijk is, hangt ook af van de overige omstandigheden van het geval, waaronder of de voorgenomen wijziging zo spoedig mogelijk aan de consument kenbaar wordt gemaakt, of de consument vrij is de overeenkomst onmiddellijk op te zeggen en of het voor hem daadwerkelijk mogelijk was (en is) om de overeenkomst onmiddellijk te beëindigen en bij een andere aanbieder een overeenkomst te sluiten.
- 4.5 De Verzekeraar beroept zich op artikel 16 van de Algemene Voorwaarden, waarin voor zover hier van belang staat dat Verzekeraar de premie of de voorwaarden mag aanpassen op de verlengingsdatum als hij daar een reden voor heeft. De Commissie moet ambtshalve beoordelen of dit beding oneerlijk is. Weliswaar worden de redenen om de premie of de voorwaarden op de verlengingsdatum aan te passen in dit artikel niet limitatief opgesomd, maar wel wordt aangegeven wanneer de premie mag worden aangepast en wordt een voorbeeld van een dergelijke reden genoemd. Hiermee wordt, mede gelet op de rest van dit artikel, voldoende inzicht gegeven in de reikwijdte van deze bepaling. Bovendien is in de overeenkomst bepaald dat Consument de Verzekering onmiddellijk te allen tijde kan beëindigen. Consument kon de Verzekering dus beëindigen en hij had daadwerkelijk de mogelijkheid elders een vergelijkbare verzekering af te sluiten. Alles tezamen genomen leidt tot de conclusie dat door dit deel van artikel 16 het evenwicht tussen de uit de overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen van partijen niet aanzienlijk ten nadele van de Consument wordt verstoord. De Commissie is daarom van oordeel dat dit deel van het beding niet oneerlijk is.
- 4.6 Nu vast is komen te staan dat artikel 16 van de Voorwaarden geen oneerlijk beding is, komt de Commissie toe aan beantwoording van de vraag of Verzekeraar de verzekeringsovereenkomst heeft mogen wijzigen zoals zij heeft gedaan. Voor deze beoordeling is artikel 7:940 lid 1 Burgerlijk Wetboek van belang. Dit artikel brengt mee dat bij afloop van de verzekeringsperiode de verzekeringsovereenkomst voor eenzelfde periode wordt verlengd indien een verzekeringnemer geen gebruik maakt van zijn opzeggingsbevoegdheid. Ingevolge de 'Gedragscode geïnformeerde verlenging en contractstermijnen particuliere schade- en inkomensverzekeringen' van het Verbond van Verzekeraars, dient de verzekeraar de verzekerde tijdig voor het verstrijken van de eerste contractstermijn in duidelijke en eenvoudige bewoordingen te informeren over de verlenging van de verzekeringsovereenkomst. Van tijdigheid is sprake als de voorgenomen wijziging per verlengingsdatum minimaal één maand voor de verlengingsdatum door verzekeraar wordt aangekondigd.

De Commissie zoekt hierbij aansluiting bij de Circulaire van het Verbond van Verzekeraars van 29 november 2017.¹ Na de verlenging van de verzekeringsovereenkomst heeft de verzekeringnemer het recht de overeenkomst op elk gewenst moment op te zeggen met een opzegtermijn van één maand.

- 4.7 Bij verlenging van de onderhavige Verzekering geldt dus dat Verzekeraar Consument minimaal één maand vóór de verlenging in duidelijke en eenvoudige bewoordingen moet informeren over deze verlenging. Op de verlengingsdatum mag de Verzekeraar de premie en de Voorwaarden wijzigen. Consument mag de wijziging echter weigeren en de verzekeringsovereenkomst per de verlengingsdatum opzeggen. Doet hij dat niet, dan kan hij ook na de verlenging op elk gewenst moment de Verzekering nog opzeggen.
- 4.8 Verzekeraar heeft Consument bij brief van 30 juli 2018 laten weten dat zijn Verzekering op 1 september 2018 zou worden verlengd en dat de Verzekering was vernieuwd. In deze brief verwijst Verzekeraar voor meer informatie naar het bijgevoegde polisblad en het Verschillenoverzicht, waarin is weergegeven welke wijzigingen op de Verzekering van toepassing zijn. Ook wordt Consument erop gewezen dat hij de Verzekering zelf kan aanpassen en dat hij de verzekering dagelijks en zonder opzegtermijn kan opzeggen. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar Consument hiermee tijdig en in duidelijke bewoordingen heeft geïnformeerd over de verlenging van de Verzekering en de wijzigingen in de Voorwaarden en premie, als ook over de mogelijkheid voor Consument om de verzekering dagelijks en zonder opzegtermijn op te zeggen. Verzekeraar heeft daarmee aan zijn informatieplicht voldaan.
- 4.9 Uit artikel 16 van de Voorwaarden (zie onder 2.2) volgt dat Verzekeraar de Voorwaarden of de premie alleen mag wijzigen als hij daarvoor een reden heeft, zodat de Commissie ook dient te beoordelen of Verzekeraar hieraan voldaan heeft. Bij e-mail van 24 augustus 2018 heeft Verzekeraar desgevraagd aan Consument uitgelegd dat de dekking van de verzekeringen in de Verzekering zijn uitgebreid en dat met een aantal factoren rekening is gehouden bij het bepalen van de premie, waarbij Verzekeraar een opsomming heeft gegeven van die factoren. Ter zitting heeft Verzekeraar uitgelegd dat deze informatie bewust niet al in de brief van 30 juli 2018 was opgenomen, omdat Verzekeraar wil voorkomen dat een verzekeringnemer een overmaat aan informatie ontvangt, waarvan een deel -op dat moment- overbodig is. In tweede instantie, nadat Consument vragen had gesteld over de wijziging van de Voorwaarden en de verhoging van de premie, is door Verzekeraar nader ingegaan op de redenen daarvoor. Daarbij is ook toegelicht dat de beide kortingen waren vervallen.

¹ Verbond van Verzekeraars, Circulaire MSS-2017-29.

- 4.10 De Commissie vindt, gelet op het voorgaande, dat Verzekeraar, zowel met zijn brief van 30 juli 2018 als met de nadere informatie die bij e-mail van 24 augustus 2018 is gegeven, in voldoende mate heeft uitgelegd wat de reden is geweest om de Voorwaarden en de premie te wijzigen. Verzekeraar heeft daarmee voldaan aan de zorgplicht jegens Consument. De Commissie overweegt dat Verzekeraar niet gehouden is om inzicht te geven in de mate waarin elke genoemd aspect is meegewogen bij de vaststelling van de nieuwe premie. De Commissie overweegt voorts dat niet is komen vast te staan dat Verzekeraar bij het aangaan van de Verzekering een onvoorwaardelijke toezegging heeft gedaan dat de Autoklantkorting en de Beveiligingskorting tijdens de looptijd van de Verzekering in stand zouden blijven. In lijn met de uitspraak van de Commissie van Beroep Kifid 2017-021, merkt de Commissie verder op dat het niet aan Kifid is om de redelijkheid te beoordelen van de premies waartegen Verzekeraar de risico's onder de Verzekering wenst te verzekeren. Dit kan anders zijn als de premiestijging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Het enkele feit dat de premie met bijna 50% is gestegen maakt niet dat hiervan sprake is. En ook de omstandigheid dat een andere verzekeraar de premies voor soortgelijke verzekeringen met een aanzienlijk lager percentage heeft verhoogd, is onvoldoende voor het oordeel dat de onderhavige premiestijging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.
- 4.11 De Commissie komt dan ook tot het oordeel dat Verzekeraar de Verzekering eenzijdig per de verlengingsdatum mocht wijzigen op de wijze waarop Verzekeraar dat heeft gedaan. De vordering van Consument wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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.