

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-974
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, mr. L. van Berkum,
leden en mr. S. Rutten, secretaris)

Klacht ontvangen op : 22 oktober 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. FBTO, gevestigd te Leeuwarden,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 27 november 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft de Commissie de vraag voorgelegd of Verzekeraar bevoegd was tot een eenzijdige aanpassing van de premie in de mate en op de wijze zoals Verzekeraar per premie contractvervaldatum heeft gedaan. De Commissie komt niet toe aan beantwoording van die vraag. Verzekeraar heeft in de procedure bij Kifid een aanbod aan Consument gedaan dat op dat punt helemaal tegemoet komt aan het verlangen van Consument.

1. Inleiding

- 1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de stukken die partijen in de procedure hebben ingebracht. In de procedure hebben partijen de volgende stukken ingebracht: 1) klachtformulier van Consument, 2) het verweerschrift van Verzekeraar, 3) de reactie hierop van Consument, 4) de aanvullende reactie van Verzekeraar, 5) de reactie van Consument daarop, 6) de reactie van Verzekeraar op de nadere vragen van de Commissie en 7) de laatste reactie van Consument.
- 1.2 De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan op grond van de stukken worden beslist.
- 1.3 De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

2. Waar gaat het om

- 2.1 Consument heeft een Aansprakelijkheidsverzekering Particulieren (hierna: 'de Verzekering') afgesloten bij Verzekeraar. Op de Verzekering zijn de Algemene voorwaarden FBTO Aansprakelijkheidsverzekering Particulieren met ingangsdatum 1 juli 2016 van toepassing.

In die voorwaarden is, voor zover relevant, het volgende vermeld:

“(…)

7. Wanneer kunt u de verzekering opzeggen?

U kunt de verzekering dagelijks opzeggen.

“(…)

10. Wanneer mogen wij uw premie en de voorwaarden veranderen?

Wij mogen alleen iets veranderen dat voor iedere verzekerde met dezelfde verzekering geldt. Wij laten het op tijd aan u weten als er iets verandert. De verandering gaat dan per direct in of op een datum die wij noemen. (...)”

- 2.2 Op 27 september 2018 heeft Verzekeraar Consument per mail geïnformeerd over verlenging van de Verzekering per 1 november 2018. De mail bevat informatie over de voordelen en mogelijkheden van de verzekering. Over de aanpassing van de premie is niets opgenomen. In de prolongatiebrief van 7 oktober 2018 is aangegeven dat de nieuwe jaarpremie per 1 november 2018 € 60,38 bedraagt, daarvoor bedroeg de premie € 47,92.
- 2.3 Consument vindt de premieverhoging van 26 % niet gerechtvaardigd. Een dergelijke verhoging is volgens Consument niet marktconform en bovendien is hij over de premiestijging niet juist geïnformeerd. Hij geeft aan een stijging van 3 tot 5 % redelijk te vinden.
- 2.4 Verzekeraar heeft in reactie op de klacht van Consument aangegeven dat een premiestijging noodzakelijk is omdat er meer en hogere schades geclaimd worden (zoals kapotte smartphones en tablets, letselschades) waardoor de door de Verzekeraar uit te keren schadebedragen niet meer door de huidige premies kunnen worden afgedekt. Volgens Verzekeraar is er sprake van een marktconforme verhoging.
- 2.5 Wel erkent Verzekeraar in de schriftelijke procedure bij Kifid dat de communicatie naar Consument over de premieverhoging in de pre-prolongatiemail van 27 september 2018 niet volledig is geweest, omdat als gevolg van een fout in het verzendprogramma de alinea waarin de premieverhoging werd aangekondigd niet in de mail is opgenomen. Verzekeraar biedt aan om aan de meerpremie voor het verzekeringsjaar 1 november 2018 tot 1 november 2019, een bedrag van € 12,46 terug te betalen. Consument kan zich hierin niet vinden en blijft bij zijn eerdere stellingen.
- 2.6 De Commissie heeft Verzekeraar op 1 oktober 2019 nadere vragen gesteld.

In reactie daarop heeft Verzekeraar aangegeven:

‘Naar aanleiding van uw vragen hebben wij geconstateerd dat wij premiewijziging in onze voorwaarden onvoldoende duidelijk hebben omschreven. Eerder hebben we hierover geen klachten ontvangen, waardoor wij deze onduidelijkheid niet eerder opmerkten.

(...)

Wij hebben begrip voor de klacht van meneer [naam Consument]. Onze premie was correct berekend, maar onze premieverhoging per 1 november 2018 naar 60,38 Euro was niet correct doorgevoerd. De termijn voor de verhoging was te kort en we hebben meneer [naam Consument] niet gewezen op de opzegmogelijkheid. Hij heeft terecht aandacht hiervoor gevraagd. Wij bieden onze oprechte verontschuldigheden aan meneer [naam Consument] aan dat we dit niet eerder opmerkten’.

- 2.7 Verder geeft Verzekeraar aan dat de premieverhoging per 1 november 2018 ongedaan gemaakt wordt en de premie voor Consument ook na een verlenging op 1 november 2019 € 47,92 blijft, totdat Consument een conversie naar de verzekering met nieuwe voorwaarden wordt aangeboden.

- 2.8 Consument heeft zijn klacht bij Kifid gehandhaafd.

Vordering Consument

- 2.9 Consument vordert een lagere premieverhoging, bijvoorbeeld van 3%. Verder maakt Consument aanspraak op vergoeding van € 250,- voor de door hem in deze kwestie gestoken tijd.

Verweer

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

3. Beoordeling

- 3.1 Consument heeft de Commissie de vraag voorgelegd of Verzekeraar bevoegd was tot een eenzijdige aanpassing van de premie in de mate en op de wijze zoals Verzekeraar per 1 november 2018 heeft gedaan. De Commissie komt niet toe aan beantwoording van die vraag. Zij licht dit hieronder toe.

- 3.2 Verzekeraar heeft tijdens de schriftelijke procedure bij Kifid aangeboden om de door Consument vanaf 1 november 2018 verschuldigde premie te handhaven op het bedrag dat Consument daarvoor betaalde, totdat Consument een polis met nieuwe voorwaarden wordt aangeboden die hij al dan niet kan accepteren. Dit aanbod van Verzekeraar is verder-strekkend dan de vordering van Consument. Consument heeft aangegeven bereid te zijn geweest om een verhoging van 3 á 5% te accepteren.
- 3.3 Het aanbod van Verzekeraar komt dus helemaal tegemoet aan het verlangen van Consument (en meer dan dat). Consument heeft vervolgens niet onderbouwd waarom hij dan toch nog belang heeft bij zijn vordering tot vaststelling van een lagere premiestijging. Daarom zal de Commissie Consument in die vordering niet-ontvankelijk verklaren.
- 3.4 De Commissie gaat er bij dit oordeel wel van uit dat Verzekeraar zijn voorstel aan Consument gestand zal doen en de algemene voorwaarden zal aanpassen op dit punt.
- 3.5 Bij de behandeling van de vordering tot betaling van de kosten van € 250,- heeft Consument wel belang. De Commissie zal die vordering echter afwijzen. Volgens de vaste lijn van de Commissie komt de bestede eigen tijd alleen dan voor vergoeding in aanmerking als Consument stelt en onderbouwt dat hij kosten heeft moeten maken of dat hij door die bestede tijd inkomen is misgelopen. De Commissie verwijst naar haar uitspraken 2016-360, 2017-868 en 2018-118 (te vinden op www.kifid.nl). Consument heeft nagelaten een deugdelijke onderbouwing te geven. De vordering zal daarom worden afgewezen.

4. Beslissing

De Commissie verklaart Consument niet-ontvankelijk in zijn vordering tot vaststelling van een lagere premieverhoging. Voor het overige wijst de Commissie 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.