

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0270 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Klacht ontvangen op : 29 december 2020
Ingediend door : De consument
Tegen : One Underwriting B.V. (Aon Nederland C.V.), gevestigd te Breda, verder te noemen:
de gevolmachtigde
Datum uitspraak : 23 maart 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

Inboedelverzekering. Wijziging voorwaarden per contractvervaldatum. De gevolmachtigde heeft de consument meegedeeld dat de inboedelverzekering per contractvervaldatum wordt uitgebreid met een CyberHulpdekking. De consument is het hier niet mee eens en vindt dit een door de gevolmachtigde opgedrongen, ongevraagde, onnodige extra verzekering. De wijziging is volgens de consument niet toegestaan. Omdat de gevolmachtigde in de brief waarin hij de consument informeert over de wijziging niet op de opzegmogelijkheid van de verzekering heeft gewezen, moet hij de verzekering toch ongewijzigd tot de volgende contractvervaldatum voortzetten.

1. De procedure

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de gevolmachtigde; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de gevolmachtigde.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 De consument en de gevolmachtigde hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft bij de gevolmachtigde een inboedelverzekering.

In de op de verzekering toepasselijke Algemene Voorwaarden zijn onder meer de volgende bepalingen opgenomen:

3.1 Opzegging door u

U kunt de verzekering ieder moment schriftelijk of digitaal opzeggen. Wij beëindigen de verzekering dan met ingang van de eerstkomende maandelijkse beëindigingsdatum. Als dag van beëindiging geldt dezelfde dag als die van de ingangsdatum die op uw polisblad staat. Bijvoorbeeld: bij een ingangsdatum van 06-11-2013 en een opzegdatum van 18-03-2017, wordt de beëindigingsdatum 06-04-2017

5.3 Aanpassing bij verlenging van de verzekering

Wij kunnen jaarlijks de premie en de voorwaarden van een of meerdere soorten verzekeringen voor al onze verzekerden aanpassen. Deze aanpassing gaat dan in op de jaarlijkse verlengingsdatum. Ook de Algemene voorwaarden kunnen wij op die manier aanpassen. Als de premie of voorwaarden veranderen, ontvangt u van ons een brief met informatie over de wijziging.

- 2.2 Bij brief van 26 november 2020 heeft Aon Nederland CV, de tussenpersoon, de consument bericht dat vanaf 1 februari 2021 de CyberHulpdekking standaard onderdeel uitmaakt van de inboedelverzekering. Voor deze extra dekking wordt een premie van € 1,27 per maand in rekening gebracht. Aon heeft hierop in de brief een toelichting gegeven en vermeld dat de consument met contact op kan nemen als zij vragen heeft over de wijzigingen of advies over de verzekering wenst. De gevolmachtigde heeft in de brief ook verwezen naar documenten met informatie over de CyberHulpdekking.
- 2.3 De consument is het met deze wijziging niet eens en heeft daarover een klacht ingediend. Omdat dat niet tot een oplossing heeft geleid is de klacht voorgelegd aan Kifid.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument vordert voortzetting van de verzekering zonder CyberHulpdekking. De gevolmachtigde heeft de bestaande inboedelverzekering uitgebreid met een verzekering die geen verband houdt met de inboedelverzekering. De CyberHulpdekking is ongevraagd en ongewenst. Het nut van deze dekking ontgaat de consument.

Het begrip 'inboedel' zoals dat is omschreven in artikel 3:5 van het Burgerlijk Wetboek (BW) ziet niet op digitale gegevens of informatie en dus kan de Cyberhulpdekking ook niet onder de inboedelverzekering worden gebracht. Bij CyberHulpdekking is veelal geen sprake van directe schade aan zaken die onder de definitie van inboedel vallen, maar schade door diefstal van gegevens. Een inboedelverzekering is niet bedoeld voor digitale zaken maar voor materiële, roerende zaken.

Met de CyberHulpdekking gaat het dus niet om een uitbreiding van een inboedelverzekering maar een opgedrongen, ongevraagde, onnodige extra verzekering. Door bij de verlenging van de bestaande verzekeringsovereenkomst deze extra dekking op te dringen is sprake van koppelverkoop. Nieuwe klanten kunnen hier bewust voor kiezen maar het is onacceptabel dat bestaande klanten deze keuze niet wordt geboden.

Het verweer

2.5 De gevolmachtigde heeft de volgende verweren gevoerd.

Bij brief van 26 november 2020, en dus ruim voor de contractvervaldatum van 1 februari 2021, is de consument over de uitbreiding van de verzekering geïnformeerd. Op grond van artikel 5 van de algemene voorwaarden is wijziging met de verlenging van de verzekering per contractvervaldatum mogelijk. Verzekerden kunnen in dat geval de verzekering opzeggen tegen het einde van de contractdatum.

De inboedelverzekering biedt niet alleen dekking voor de inboedel als bedoeld in art. 3:5 BW, maar biedt een ruimere dekking. Ook zaken die volgens de wet niet tot de inboedel worden gerekend, vallen onder de dekking. Het is op grond van de wet ook niet verboden om de dekking van de inboedelverzekering uit te breiden. Een inboedelverzekering biedt vooral bescherming van een privépersoon tegen risico's die direct verband houden met een privé/thuis situatie van de verzekerde. Deze risico's kunnen in de loop der jaren wijzigen. Zo is het cyberrisico een reëel risico dat steeds grotere vormen aanneemt en waarvan de gevolgen aanzienlijk kunnen zijn. Gevolmachtigde heeft de dekking van de inboedelverzekering aangepast omdat de oude voorwaarden verzekerden onvoldoende bescherming bieden tegen cyberrisico's.

Verzekeraars hebben contractsvrijheid en daarmee het recht verzekeringsvoorwaarden aan te passen. Dit volgt ook uit de uitspraak van de Geschillencommissie Kifid 2020-120. De gevolmachtigde heeft ook niet onredelijk of onbillijk gehandeld. De klant kan de verzekering eenvoudig opzeggen als de gewijzigde verzekering niet meer bij hem past. De wijziging is correct doorgevoerd en dit wordt door de consument ook niet betwist. De gevolmachtigde heeft voorgesteld om voor een periode van maximaal één jaar de kosten van de extra dekking voor zijn rekening te nemen, maar de consument heeft dit voorstel afgewezen omdat haar klacht principieel van aard is.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de gevolmachtigde eenzijdig de inboedelverzekering heeft mogen uitbreiden met de CyberHulpdekking.

De commissie is van oordeel dat de gevolmachtigde dit onder bepaalde voorwaarden mocht doen en licht dit oordeel hierna toe.

- 3.2 Voorop staat 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 wil of 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.
- 3.3 Verder is van belang dat een verzekeraar in beginsel zelf mag bepalen voor welke risico’s hij wel en geen dekking wenst te verlenen.¹ Dit vloeit voort uit de vrijemarkteconomie, waarin vraag en aanbod bepalen welke producten worden aangeboden, en waarin de overheid geen rol speelt. Dit betekent dat een verzekeraar of gevolmachtigde namens de verzekeraar zelf mag bepalen of hij onder de inboedelverzekering ook een CyberHulpdekking aanbiedt. Hieronder gaat de commissie in op de vraag of een wijziging die inhoudt dat de Cyberhulpdekking wordt toegevoegd aan lopende inboedelverzekeringen mag worden doorgevoerd.

Juridisch kader bij wijziging verzekeringsovereenkomst per contractvervaldatum

- 3.4 Het is de verzekeraar, of de gevolmachtigde namens de verzekeraar, niet toegestaan in de voorwaarden 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.² 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.³

¹ Zie ook het arrest van de Hoge Raad van 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, te raadplegen op www.rechtspraak.nl.

² Zie ook de uitspraak van de Geschillencommissie Kifid 2019-894.

³ Zie ook de uitspraken van de Geschillencommissie Kifid 2019-894 en 2019-1061.

- 3.5 De gevolmachtigde beroept zich op artikel 5 van de Algemene Voorwaarden, waarin, onder 5.3, voor zover hier van belang staat dat de verzekeraar de premie of de voorwaarden mag aanpassen op de verlengingsdatum. De commissie moet ambtshalve beoordelen of dit beding oneerlijk is. De commissie neemt daarbij in overweging dat het een bepaling is die gaat over een wijziging van voorwaarden per contractsvervaldatum, en daarmee per de datum waarop de verzekeringsovereenkomst afloopt als deze niet (stilzwijgend) wordt verlengd. Het gaat dus niet om een zogenoemde tussentijdse wijziging. In de overeenkomst staat ook dat de consument de verzekering ieder moment schriftelijk of digitaal kan opzeggen. De consument kon de verzekering dus beëindigen en zij had daadwerkelijk de mogelijkheid elders een vergelijkbare verzekering af te sluiten. Alles tezamen genomen leidt tot de conclusie dat door dit deel van artikel 5 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
- 3.6 Nu is komen vast te staan dat artikel 5.3 van de voorwaarden geen oneerlijk beding is, komt de commissie toe aan de vraag of de gevolmachtigde de verzekeringsovereenkomst mocht wijzigingen zoals hij heeft gedaan. Voor deze beoordeling is artikel 7:940 lid 1 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) van belang. Dit artikel brengt mee dat bij afloop van de verzekeringsperiode de verzekeringsovereenkomst voor eenzelfde periode wordt verlengd als de verzekeringnemer geen gebruik maakt van zijn opzeggingsbevoegdheid. Op grond van artikel 3.1 van de 'Gedragscode geïnformeerde verlenging en contractstermijnen particuliere schade- en inkomensverzekeringen 2019' van het Verbond van Verzekeraars moet de verzekeraar, of in dit geval de gevolmachtigde namens de verzekeraar, de verzekerde tijdig voor het verstrijken van de eerste contractstermijn in duidelijke en eenvoudige bewoordingen 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. 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.⁵
- 3.7 De gevolmachtigde heeft de consument bij brief van 26 november 2020 erover geïnformeerd dat de CyberHulpdekking vanaf 1 februari 2021 standaard onderdeel uitmaakt van haar inboedelverzekering. De gevolmachtigde heeft in de brief uitleg gegeven over de reden van de wijziging en verwezen naar een digitale flyer, het CyberHulp KennisPortaal en de voorwaarden voor de CyberHulpdekking. De gevolmachtigde heeft de consument hiermee in duidelijke bewoordingen geïnformeerd over de verlenging van de verzekering en de wijziging daarvan. De gevolmachtigde heeft de consument ook tijdig geïnformeerd.

⁴ Zie de uitspraak van de Commissie van Beroep, nummer 2017-021, te vinden op www.kifid.nl.

⁵ Zie de uitspraak van de Geschillencommissie nummer 2020-551, te vinden op www.kifid.nl.

De wijziging is meegedeeld ruim een maand voor de contractvervaldatum van 1 februari 2021. Maar de gevolmachtigde heeft de consument in deze brief niet gewezen op de mogelijkheid om de verzekering op ieder moment op te zeggen. Hoewel in de brief wel wordt verwezen naar een flyer, en in de flyer wordt verwezen naar een verzekeringskaart met informatie over de cyberhulp en de opzegmogelijkheden, is dat niet voldoende. De gevolmachtigde had de consument er in de brief op moeten wijzen.

- 3.8 Dit betekent in beginsel dat de wijziging van de dekking per contractvervaldatum niet rechtsgeldig is en dat de inboedelverzekering van de consument ongewijzigd, en dus zonder de Cyberhulpdekking moet worden voortgezet tot de eerstvolgende contractvervaldatum, 1 februari 2022. De Commissie overweegt evenwel dat de gevolmachtigde in de interne klachtprocedure heeft voorgesteld de premie voor het eerste jaar na de wijziging voor zijn rekening te nemen. Hiermee is feitelijk sprake van een wijziging van de verzekering zonder nadeel voor de consument.

De commissie kan zich voorstellen dat de gevolmachtigde dit aanbod gestand doet, waarmee de verzekering met CyberHulpdekking wordt voortgezet, zonder de aanvullende premie daarvoor in rekening te brengen. Het staat de gevolmachtigde vrij de verzekering per eerstvolgende verlengingsdatum te wijzigen, mits hij hierbij voldoet aan de daarvoor geldende vereisten. De commissie kan de gevolmachtigde niet verplichten om de inboedelverzekering in de toekomst ongewijzigd, zonder CyberHulpdekking, voort te zetten.

Slotsom

- 3.9 Voor zover de klacht inhoudt dat het wijzigen van de inboedelverzekering door het toevoegen van een CyberHulpdekking niet is toegestaan, is deze ongegrond. Omdat het doorvoeren van de wijziging aan bepaalde vormvereisten moet voldoen en daaraan niet is voldaan, zal de commissie de vordering toewijzen in die zin dat de verzekering ongewijzigd, althans zonder de premieverhoging van € 1,27, zal worden voortgezet tot de eerstvolgende contractvervaldatum, of zoveel eerder als de verzekering overeenkomstig de verzekeringsvoorwaarden door één van de partijen wordt opgezegd.

4. De beslissing

De commissie acht de klacht gedeeltelijk gegrond en wijst de vordering toe in die zin dat de verzekering ongewijzigd, althans zonder de premieverhoging van € 1,27, zal worden voortgezet tot de eerstvolgende contractvervaldatum, of zoveel eerder als de verzekering overeenkomstig de verzekeringsvoorwaarden door één van de partijen wordt opgezegd. De commissie bepaalt dat de gevolmachtigde hiervan binnen twee weken na de datum van verzending van de uitspraak aan de consument een bevestiging stuurt.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.