

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-086 I (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S.M. Oei, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 18 juni 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	: 5 oktober 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Autoverzekering. De consument is het niet eens met de premiestijging per contractvervaldatum. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar de premie heeft mogen wijzigen.

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 verzekeraar; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van verzekeraar.
- 1.2 De consument heeft aangegeven geen hoorzitting te willen. De commissie beslist daarom op grond van de stukken in het dossier.
- 1.3 De consument en de verzekeraar 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 een verzekeringspakket bij de verzekeraar. Onderdeel van het pakket is een autoverzekering (hierna: 'de autoverzekering'). Op de autoverzekering zijn onder andere de verzekeringsvoorwaarden algemeen AV-02-191 (hierna: 'de voorwaarden') vanaf 14 november 2020 tot 8 april 2021 van toepassing.
- 2.2 Bij brief van 3 maart 2021 heeft de verzekeraar de consument meegedeeld dat de verzekering per 8 april 2021 zal worden verlengd en de voorwaarden van zijn verzekeringen veranderen.

De premie van de autoverzekering voor het nieuwe verzekeringsjaar is verhoogd van € 537,95 naar € 705,51. De consument is het daar niet mee eens en heeft daarom een klacht ingediend bij Kifid.

- 2.3 Op 22 november 2019 heeft de consument al eerder een klacht tegen de verzekeraar ingediend bij Kifid, omdat hij het onder andere niet eens was met de premieverhoging van de autoverzekering per 8 april 2019. In haar tussenuitspraak van 1 juli 2020¹ heeft de commissie geoordeeld dat de verzekeraar zijn informatieplicht heeft geschonden, omdat hij de consument niet tijdig heeft geïnformeerd over de premiewijziging en heeft nagelaten de consument te wijzen op de mogelijkheid de autoverzekering dagelijks zonder opzegtermijn op te zeggen. De premieverhoging per 8 april 2019 was daarom niet rechtsgeldig. Omdat er in het dossier geen aanwijzingen waren dat de verzekeraar tijdig tegen 8 april 2020 heeft gewijzigd of opgezegd, oordeelde de commissie dat de autoverzekering ongewijzigd doorloopt tot de eerstvolgende contractvervaldatum 8 april 2021.

De klacht en vordering

- 2.4 Naar de commissie begrijpt, vordert de consument dat de verzekeraar met terugwerkende kracht vanaf 8 april 2021 de premieverhoging terugdraait.
- 2.5 De consument vindt een premieverhoging van 18% onterecht, omdat hij met zijn auto alleen in landelijk gebied rijdt waar nauwelijks auto's rijden. Daarnaast blijkt uit artikelen van De Telegraaf juist dat de premie van autoverzekeringen omlaag kan. De uitleg die de verzekeraar heeft gegeven voor de premieverhoging vindt de consument onvoldoende.

Het verweer

- 2.6 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

- 3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de verzekeraar eenzijdig de premie van de autoverzekering mocht aanpassen per 8 april 2021. Zij oordeelt dat dit mocht en licht dit hierna toe.

¹ GC Kifid 2020-551 (te vinden op www.kifid.nl)

- 3.2 In de onderhavige kwestie gaat het evenals bij de door de consument eerder ingediende klacht (zie randnummer 2.3 hiervoor) over een eenzijdige premiewijziging van de autoverzekering waarbij de verzekeraar zich beroept op een gelijkkluidend artikel uit de voorwaarden, namelijk artikel 17 dat als volgt luidt:

“17 Wanneer mogen wij de premie of de voorwaarden aanpassen?

Als de consumentenprijzen veranderen.

- Wij mogen aanpassen op de verlengingsdatum.
- Wij volgen de indexen van het Centraal Bureau voor de Statistiek.

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

- Wij mogen aanpassen op de verlengingsdatum.
- Bijvoorbeeld omdat we erg veel schades hebben.

Als uw situatie verandert.

- Wij mogen aanpassen als de situatie verandert.
 - Belangrijke veranderingen meldt u direct.
 - Bij de verschillende verzekeringen leest u wat belangrijke veranderingen zijn.

Als wij dit doen voor een groep klanten of een groep verzekeringen.

- Wij mogen aanpassen op ieder moment van het jaar.
- Voor de hele groep op dezelfde manier.
- Voor de hele groep op het zelfde moment.
- Alleen in bijzondere gevallen.”

- 3.3 De verzekeraar vindt dat hij aan alle voorwaarden voor een rechtsgeldige premiewijziging heeft voldaan en daarom de premie van de autoverzekering per 8 april 2021 mocht verhogen. De consument is het daar niet mee eens.

Het (juridisch) kader

- 3.4 Voor het uitgebreide (juridisch) kader van een rechtsgeldige eenzijdige wijziging van de verzekering waaronder de premie, verwijst de commissie naar haar eerdere uitspraak van 1 juli 2020 genoemd onder randnummer 2.3. Kortweg staat hierin het volgende:

- Een verzekeraar mag zelf bepalen voor welke risico's hij wel en geen dekking wenst te verlenen. Daarnaast is van belang dat het product 'verzekering' een sociale functie heeft. Kerngedachte van verzekeren is dan ook dat het risico wordt gedeeld.
- De commissie moet ambtshalve toetsen of artikel 17 van de voorwaarden een oneerlijk beding is.
- Indien geen sprake is van een oneerlijk beding, moet de verzekeraar aan zijn informatieplicht ingevolge artikel 7:940 lid I van het Burgerlijk Wetboek en de 'Gedragscode geïnformeerde verlenging en contractstermijnen particuliere schade- en inkomensverzekeringen 2019' hebben voldaan.

Geen oneerlijk beding

3.5 In haar uitspraak van 1 juli 2020 heeft de commissie al geoordeeld dat artikel 17 van de voorwaarden geen oneerlijk beding is. Omdat artikel 17 in de nu van toepassing zijnde voorwaarden gelijkkluidend is en uit artikel 4 van de voorwaarden ook blijkt dat de consument onmiddellijk te allen tijde de autoverzekering kan beëindigen, volstaat de commissie met een verwijzing naar de motivering in haar uitspraak van 1 juli 2020 onder randnummer 4.4 dat artikel 17 geen oneerlijk beding is.

Voldaan aan informatieplicht

3.6 De verzekeraar heeft de consument bij brief van 18 september 2020 en bij e-mailbericht van 23 oktober 2020 onder andere laten weten dat hij een maand voor de verlengingsdatum van 8 april 2021 een premievoorstel ontvangt en dat als hij het daarmee niet eens is, de verzekering dagelijks kan opzeggen. Bij brief van 3 maart 2021 heeft de verzekeraar de consument onder andere meegedeeld dat zijn verzekeringspakket waarvan de autoverzekering onderdeel is op 8 april 2021 zal worden verlengd en dat de voorwaarden en premie veranderen. In deze brief verwijst de verzekeraar naar bijlagen waarin onder andere is weergegeven waarom de premie van de autoverzekering verandert en hoe de nieuwe premie is opgebouwd. Ook wordt de consument erop gewezen dat zijn verzekeringen dagelijks en zonder opzegtermijn opzegbaar zijn. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar de consument tijdig heeft geïnformeerd over de verlenging van zijn verzekeringspakket per 8 april 2021, omdat de verzekeraar deze verlenging ruim een maand voor de ingang ervan aan de consument heeft meegedeeld. Ook heeft de verzekeraar de consument in duidelijke bewoordingen geïnformeerd over de verlenging van zijn verzekeringspakket en de wijzigingen in de voorwaarden en premie, als ook over de mogelijkheid voor de consument om zijn verzekeringen dagelijks en zonder opzegtermijn op te zeggen. De verzekeraar heeft daarmee aan zijn informatieplicht voldaan.

3.7 Uit artikel 17 van de voorwaarden (zie randnummer 3.2) volgt dat de verzekeraar de voorwaarden of de premie alleen mag wijzigen als hij daarvoor een reden heeft, zodat de commissie ook dient te beoordelen of de verzekeraar hieraan voldaan heeft. In de bijlage bij de brief van 8 april 2021 heeft de verzekeraar aan de consument uitgelegd dat met een aantal factoren rekening is gehouden bij het bepalen van de premie van de autoverzekering, waarbij de verzekeraar een opsomming heeft gegeven van die factoren. Daarnaast heeft de verzekeraar verwezen naar een link van zijn website waarop per factor een nadere uitleg staat gegeven.

3.8 De commissie vindt, gelet op het voorgaande, dat de verzekeraar in voldoende mate heeft uitgelegd wat de reden is geweest van de premiestijging van de autoverzekering.

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 de verzekeraar de risico's onder de verzekering wenst te verzekeren. Dit kan anders zijn als de premiestijging in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Het enkele feit dat de premie volgens de consument met 18% is gestegen is onvoldoende voor het oordeel dat de onderhavige premiestijging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

Slotsom

3.9 Omdat de verzekeraar de autoverzekering mocht wijzigen per 8 april 2021 op de wijze waarop hij dat heeft gedaan, bestaat voor toewijzing van de vordering van de consument geen grond. Die vordering zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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.