

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0002

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	3 januari 2024
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n. FBTO, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Klacht over de omvang van de premiestijging van de autoverzekering. De consumenten beschikken over een Bentley. De verzekeraar heeft bij de verlenging van de verzekering de premie verhoogd van € 102,93 naar € 176,95. Onder verwijzing naar eerdere vergelijkbare uitspraken, is de commissie van oordeel dat de verzekeraar de premie mocht verhogen. De vordering van de consumenten wordt afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consumenten; 5) de dupliek van de verzekeraar en 6) de aanvullende reactie van de consumenten en 7) de reactie daarop van de verzekeraar.
- 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 consumenten hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Op 30 augustus 2021 hebben de consumenten bij de verzekeraar een allrisk verzekering gesloten voor een auto van het merk Bentley. Op de autoverzekering zijn onder meer de algemene voorwaarden (AV-03-211) van toepassing.

2.2 Op 29 juli 2023 heeft de verzekeraar de consumenten per e-mail geïnformeerd dat hun maandpremie voor de autoverzekering per 30 augustus 2023 wordt verhoogd van € 102,93 naar € 176,95. De verzekeraar heeft de consumenten daarbij een opzegmogelijkheid aangeboden indien de verzekering niet meer passend is. Diezelfde dag hebben de consumenten via de chat de verzekeraar gevraagd naar de oorzaak van de verhoging en hebben zij vervolgens bij de verzekeraar een klacht ingediend.

2.3 Op 3 augustus 2023 hebben de consumenten met de verzekeraar een telefoongesprek gevoerd over de klacht. Dit gesprek heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consumenten.

De klacht en vordering

2.4 De consumenten vorderen van de verzekeraar een bedrag van € 45.000,- vermeerderd met wettelijke rente over een deel van dat bedrag, te weten € 900,-, vanaf 1 augustus 2023. Ter onderbouwing van hun vordering stellen de consumenten dat de premieverhoging buitenproportioneel is vanwege de volgende redenen.

2.5 Ten eerste hebben de consumenten de verzekeraar niet op extra kosten gejaagd. Zij hebben weliswaar twee kleine schades gemeld bij de verzekeraar, maar de veroorzakende partijen hebben schuld erkend. De schadevrije jaren van de consumenten zijn in tact sinds het aangaan van de autoverzekering.

2.6 Ten tweede staat tegenover de premiestijging niet een uitgebreider product. De consumenten hebben in de loop der tijd alleen pechhulp in het buitenland en binnenland afgenomen, maar die nooit gebruikt.

2.7 Ten derde heeft de verzekeraar de consumenten niet juist geïnformeerd toen zij de verzekering aangingen. De verzekeraar heeft nagelaten om de consumenten te informeren dat zij de verzekering zijn aangegaan tegen een commerciële premie. De consumenten wisten daardoor niet dat zij twee jaar een premie betaalden die niet passend was voor hun auto(verzekering). Hieruit blijkt dat de verzekeraar een machtspositie heeft ten opzichte van de consumenten.

2.8 Ten vierde stellen de consumenten dat een premieverhoging van € 100,- naar € 175,- vreemd en niet aanvaardbaar is. De consumenten hebben geen mogelijkheid om tegen dezelfde kosten over te stappen naar een andere verzekeraar. De consumenten zouden een kleine verhoging wegens inflatie wel kunnen begrijpen.

2.9 Ten vijfde stellen de consumenten dat de verzekeraar hen onvoldoende uitgelegd heeft waarom de forse premiestijging noodzakelijk is. Er is wel aan de consumenten uitgelegd dat het om een veelheid aan oorzaken gaat, maar die veelheid aan oorzaken was ook in de twee voorgaande jaren aanwezig zonder dat de premie dusdanig steeg of werd aangeboden.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Waar het om gaat

- 3.1 De klacht is in deze zaak toegespitst op de vraag of de verzekeraar de maandpremie voor een autoverzekering met 75% mocht verhogen. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar tot deze verhoging bevoegd was en zij verwijst daarbij naar eerdere uitspraken die over hetzelfde onderwerp zijn gedaan.¹

Ambtshalve toetsing

- 3.2 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 17 van de algemene voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

De kerngedachte van verzekeren

- 3.3 Voor de beoordeling van de klacht is allereerst de kerngedachte van verzekeren van belang. Het product 'verzekering' heeft namelijk een sociale functie. Een verzekering biedt zekerheid aan het individu. Daarbij geldt dat bij verzekeren het risico wordt gedeeld. Elke verzekeringnemer betaalt zodoende mee aan schadeloosstelling van anderen.
- 3.4 Daarnaast geldt dat het de verzekeraar vrij staat om de grenzen te bepalen van de risico's waartegen hij wel en geen dekking wenst te verlenen. Dit is gebaseerd op de vrijemarkteconomie, waarin vraag en aanbod bepalen welke producten worden aangeboden. Anders dan voorheen is voor verhoging van verzekeringspremies geen goedkeuring meer vereist van het Ministerie van Economische Zaken.

De verzekeraar mocht de verzekeringsovereenkomst wijzigen

- 3.5 In lijn met een uitspraak van de Commissie van Beroep 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 een verzekering wenst te verzekeren. Dit kan anders zijn als de premiestijging in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.²

¹ Zie Kifid GC nrs. 2019-894 en 2021-1001, te vinden op www.kifid.nl.

² Kifid CvB nr. 2017-021 (overweging 4.11), te vinden op www.kifid.nl.

- 3.6 De commissie begrijpt uit de stelling van de consumenten dat zij van mening zijn dat de premiestijging in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De onderbouwing van de stelling van de consumenten is vermeld onder 2.5 tot en met 2.9.
- 3.7 Als onderbouwing voor de premieverhoging heeft de verzekeraar gesteld dat zijn premie-model sinds eind 2022 is aangepast, zodat beter berekend kan worden welke premie bij welk risico past. De premie die de verzekeraar eerder had berekend voor de Bentley bleek niet meer toereikend. De verzekerde Bentley is een auto met een cataloguswaarde van € 320.725,-. Er zijn weinig verzekeraars die een auto van dit merk willen verzekeren omdat de reparatiekosten voor een dergelijke auto hoog zijn. De verzekeraar zal nieuwe aanvragen voor een autoverzekering voor een soortgelijke auto als de Bentley met de huidige acceptatiecriteria daarom niet accepteren. De premiestijging is nodig, zodat de verzekeraar ook in de toekomst alle schades kan blijven vergoeden. Dat de consumenten schadevrij hebben gereden staat dus los van de nieuwe premie. Het heeft alleen te maken met het risicoprofiel van de Bentley en de stijgende kosten in de markt. Tot slot heeft de verzekeraar gesteld dat de premie voor de Bentley marktconform is volgens vergelijkingswebsites en dus niet in onredelijke mate afwijkt van wat andere verzekeraars aanbieden.
- 3.8 De commissie oordeelt als volgt. Het is een feit dat de maandpremie van de consumenten met 75% is verhoogd en het is daarom begrijpelijk dat de consumenten daar niet blij mee zijn. Het staat ook vast dat de consumenten de autoverzekering vóór de premiestijging konden opzeggen en die mogelijkheid nu nog steeds hebben. Eveneens staat echter vast dat zij op dit moment geen alternatief kunnen vinden met een veel lagere premie. De onvrede die de consumenten ervaren bij de premiestijging en de stellingen die zij daarvoor hebben aangedragen bieden echter geen grond voor de commissie om te oordelen dat die stijging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Dat de premie met 75% is verhoogd is op zichzelf onvoldoende om tot dat oordeel te kunnen komen. De verzekeraar heeft de stellingen van de consumenten gemotiveerd betwist met als gevolg dat de consumenten er niet in zijn geslaagd om aan te tonen dat de premiestijging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Algemene voorwaarden (AV-03-211)

Aanpassen van uw verzekering

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 hetzelfde moment.
- Alleen in bijzondere gevallen