

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0198

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. dr. K. Engel, leden en mr. B. Spaan, secretaris)

Datum uitspraak	11 maart 2025
Klacht van	Mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Premieverhoging woonhuisverzekering. De verzekeraar heeft de premie van de verzekering van de consumenten per verlengingsdatum verhoogd. De consumenten zijn het daar niet mee eens. De commissie mag niet beoordelen of de premies die de consumenten moeten gaan betalen in een redelijke verhouding staan tot de risico's die verzekeraar verzekert. De verzekeraar heeft zich aan de voor hem geldende regelgeving in het kader van zijn informatieplicht gehouden. Ook is niet gebleken dat de premiestijging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De klacht is ongegrond en de vordering 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 en 3) het verweerschrift 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 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 consumenten hebben via hun tussenpersoon een Alles in één Polis bij de verzekeraar afgesloten met 9 september als jaarlijkse verlengingsdatum. Tot de Alles in één Polis behoort een woonhuisverzekering voor het huis van de consumenten met een rieten dak zonder brandwerende beplating.

Op de woonhuisverzekering zijn voor zover van belang voor dit geschil de “Algemene voorwaarden” met kenmerk AV-O2-221 (verder te noemen: de voorwaarden) van toepassing.

2.2 In de voorwaarden staat onder andere het volgende:

“Aanpassen van uw verzekering

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

(...)

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”*

2.3 Per brief van 4 augustus 2024 heeft de verzekeraar de consumenten erover geïnformeerd dat de Alles in één Polis op 9 september 2024 met één jaar zal worden verlengd en dat de maandpremie dan zal stijgen van € 346,86 naar € 461,34. De maandpremie voor de woonhuisverzekering zal € 327,61 bedragen. De maandpremie voor de woonhuisverzekering betrof eerst € 234,23 en stijgt dus met € 93,38.

2.4 In de bijlage bij de brief heeft de verzekeraar onder “Wat verandert er voor u?” de volgende toelichting gegeven op de premiestijging:

“We passen de premie van uw verzekering(en) aan.

Ieder jaar bekijken wij onze premies opnieuw, zodat de premie die u betaalt past bij het risico. We zien dat de (reparatie)kosten van schadeherstel toenemen. Onder andere doordat de prijzen van producten, materialen en arbeid de afgelopen tijd flink zijn gestegen. Ook stijgt het aantal schades door onder andere veranderende weersomstandigheden in binnen- en buitenland, zoals storm, hagel- en hoosbuien en branden. We begrijpen dat een stijging van uw premie niet leuk is. Zeker in deze tijd, waarin veel dingen om ons heen duurder worden. Een aanpassing van de premie is soms niet te voorkomen. Om zo ook in de toekomst schades te kunnen blijven betalen.”

2.5 Op 13 september 2024 hebben de consumenten een klacht ingediend bij de verzekeraar. De verzekeraar heeft op 18 september 2024 op de klacht van de consumenten gereageerd en aangegeven dat de verhoging van de premie helaas nodig is. De consumenten hebben hierna een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.6 De consumenten klagen erover dat de premie voor de woonhuisverzekering met € 93,38 per maand is gestegen, wat een premiestijging van € 1.120,56 per jaar inhoudt. De consumenten hebben een traditioneel rieten dak en zijn zich ervan bewust dat je dan meer premie betaalt. De consumenten vinden de premiestijging echter buiten proportioneel.

Bovendien gelden de redenen die de verzekeraar voor de premiestijging aanvoert voor iedereen, terwijl de consumenten de indruk hebben dat de premie van de woonhuisverzekering van andere verzekerden niet zoveel stijgt. Zeker nu de tussenpersoon ook heeft aangegeven dat de premies van andere verzekerden met een lager bedrag zijn gestegen.

- 2.7 De consumenten vorderen een verlaging van de premie en betaling van € 1.120,56. Dit is het bedrag van de verhoging van de premie op jaarbasis.

Het verweer

- 2.8 De verzekeraar voert verweer tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie oordeelt dat de verzekeraar mocht overgaan tot verhoging van de premie voor de woonhuisverzekering met € 93,38 per maand (€ 1.120,56 per jaar). Deze uitspraak van de commissie is in lijn met haar eerdere uitspraken over dit onderwerp.¹

De verzekeraar komt contractsvrijheid toe; de commissie toetst terughoudend

- 3.2 Het staat de verzekeraar vrij om de grenzen te bepalen van de risico's waartegen hij wel en geen dekking wenst te verlenen en tegen welke premies hij dit wil doen.² Nederland kent een vrijemarkteconomie en aan de verzekeraar komt in beginsel contractsvrijheid toe. Op grond van artikel 17 van de voorwaarden is de verzekeraar bevoegd om de premie per verlengingsdatum aan te passen. Het is niet aan Kifid om te oordelen of de premies in een redelijke verhouding staan tot de risico's die de verzekeraar verzekert. De commissie kan alleen beoordelen of de verzekeraar aan de voor hem geldende regelgeving in het kader van zijn informatieplicht heeft voldaan en of de premiestijging op grond van omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (volgens artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek; hierna BW).³ Van dit laatste is niet snel sprake, gelet op de term 'onaanvaardbaar'.

Regelgeving

- 3.3 De verzekeraar heeft de premie van de woonhuisverzekering aangepast per de jaarlijkse verlengingsdatum. Voor de beoordeling van de vraag of de verzekeraar de woonhuisverzekering per die datum mocht wijzigen, is artikel 7:940 lid 1 BW van belang.

¹ Zie bijvoorbeeld Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-894, 2021-1001, 2024-0002, 2024-0707, 2024-1037 en 2024-1110, te vinden op www.kifid.nl.

² Hoge Raad 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, te vinden op www.rechtspraak.nl.

³ Commissie van Beroep Kifid nr. 2017-021, te vinden op www.kifid.nl.

In artikel 7:940 lid 1 BW ligt de erkenning besloten van de mogelijkheid van (stilzwijgende) verlenging van de verzekering behoudens opzegging.⁴ Uit deze bepaling kan dus worden afgeleid dat verzekeraars bevoegd zijn om in de voorwaarden verlenging van de verzekering te bedingen.

- 3.4 Ook zijn van belang de 'Gedragscode geïnformeerde verlening en contractstermijnen particuliere schade- en inkomensverzekering 2020'⁵ en de 'Gedragscode Informatieverstreking 2024'⁶ van het Verbond van Verzekeraars. Uit artikel 3.3, 3.4 en 5 van de eerstgenoemde gedragscode volgt dat de verzekeraar de verzekeringnemer tijdig, dat wil zeggen minimaal één maand, voor het verstrijken van de contractstermijn in duidelijke en eenvoudige bewoordingen moet informeren over de verlenging van de verzekerings-overeenkomst. De verzekeringnemer heeft na de verlenging van de verzekerings-overeenkomst het recht de overeenkomst op elk gewenst moment op te zeggen met een opzegtermijn van maximaal één maand.⁷
- 3.5 Verder staat in artikel 6 van de 'Gedragscode Informatieverstreking 2024' dat de verzekeraar zijn klant tijdig moet informeren over een premieverhoging, dat wil zeggen minimaal 21 werkdagen voordat de premieverhoging ingaat. De verzekeraar moet in begrijpelijke taal uitleggen dat de premie aangepast wordt, wat hier de reden voor is en of het een algemene, eenmalige of persoonlijke reden is. Ook moet de verzekeraar aangeven hoe de verzekering opgezegd of aangepast kan worden en daarbij duidelijk uitleggen welke mogelijkheden er zijn, welke acties nodig zijn en welke gevolgen een beslissing heeft. Zo heeft de klant nog minimaal een maand de tijd om zijn verzekering op te zeggen en kan de klant zich in die tijd oriënteren op een eventuele andere aanbieder van verzekeringen.

De verzekeraar heeft zich aan deze regelgeving gehouden

- 3.6 In deze zaak heeft de verzekeraar de consumenten per brief van 4 augustus 2024 medegedeeld dat de premie van de Alles in één Polis met ingang van 9 september 2024 (de verlengingsdatum) verandert. In de brief worden de consumenten erop gewezen dat zij de verzekeringen die onder de Alles in één Polis vallen kunnen aanpassen of opzeggen en wordt uitgelegd hoe dit kan en welke gevolgen dit heeft. In de bijlagen bij de brief is per verzekering aangegeven wat de nieuwe premie is en is in algemene termen uitgelegd waarom de premie wordt verhoogd. Aan dit laatste heeft de verzekeraar op een later moment, namelijk bij verweer, toegevoegd dat traditioneel riet een zeer hoog risico is, dat ook het soort dakbedekking een premiefactor is en dat ook op de website van de verzekeraar kan worden teruggevonden wat de premiefactoren zijn.

⁴ Commissie van Beroep Kifid nr. 2017-021, overweging 4.5, te vinden op www.kifid.nl.

⁵ Gedragscode geïnformeerde verlening en contractstermijnen particuliere schade- en inkomensverzekering 2020, te vinden op www.verzekeraars.nl.

⁶ Gedragscode Informatieverstreking 2024, te vinden op www.verzekeraars.nl.

⁷ Zie ook Geschillencommissie Kifid nrs. 2024-0707, 2021-1001, 2020-218, te vinden op www.kifid.nl.

- 3.7 De commissie is van oordeel dat de verzekeraar de consumenten tijdig heeft geïnformeerd over de premiestijging per 9 september 2024, omdat de verzekeraar de premiestijging meer dan 21 werkdagen dan wel één maand voor de ingang ervan aan de consumenten heeft medegedeeld en de consumenten nog minimaal één maand de tijd hadden om hun verzekering op te zeggen. Ook heeft de verzekeraar de consumenten erover geïnformeerd dat het mogelijk is om de verzekeringen die onder de Alles in één Polis vallen, waaronder de woonhuisverzekering, op elk moment te wijzigen of op te zeggen, waar de consumenten dit kunnen doen en welke gevolgen opzegging van een verzekering kan hebben. Verder heeft de verzekeraar de consumenten in duidelijke bewoordingen en in algemene termen uitgelegd waarom de premie is verhoogd. Dat de verzekeraar in dit kader op een later moment noemt dat traditioneel riet een zeer hoog risico is, doet daar niet aan af. Het had de verzekeraar wel gesierd om deze factor eerder te noemen. Dit betekent echter niet dat de premieverhoging niet doorgevoerd had mogen worden.

De premieverhoging is naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar

- 3.8 De consumenten stellen dat de redenen die de verzekeraar in eerste instantie heeft genoemd voor de premieverhoging van de woonhuisverzekering voor iedereen gelden, terwijl de consumenten de indruk hebben dat de premie van de woonhuisverzekering van andere verzekerden niet zoveel stijgt. Dit zeker nu de tussenpersoon ook heeft aangegeven dat de premies van andere verzekerden met een lager bedrag zijn gestegen. Ook stellen de consumenten dat zij de premiestijging buiten proportioneel vinden. Het is een feit dat de maandpremie voor de woonhuisverzekering van de consumenten stijgt van € 234,23 naar € 327,61 en het is daarom begrijpelijk dat de consumenten daar niet blij mee zijn. De stellingen die de consumenten hebben aangedragen bieden echter geen grond voor de commissie om te oordelen dat die stijging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is volgens artikel 6:248 lid 2 BW. Hiervan is slechts sprake in uitzonderlijke situaties.

De premieverhoging per verlengingsdatum houdt stand

- 3.9 De commissie is van oordeel dat de verzekeraar aan zijn informatieplicht heeft voldaan. Niet is gebleken dat de premiestijging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

Ambtshalve toetsing

- 3.10 Voor de beoordeling van de klacht is beding 17 van de 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.

Conclusie

- 3.11 De conclusie van het voorgaande is dat de verzekeraar de premie van de woonhuis-verzekering per 9 september 2024 mocht aanpassen. De hiertegen gerichte klacht is ongegrond en de vordering zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 april 2024, 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 wet- en regelgeving en de verzekeringsvoorwaarden

Burgerlijk Wetboek Boek 6

Artikel 248

(...)

2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

Burgerlijk Wetboek Boek 7

Artikel 940

1. Bij opzegging tegen het einde van een verzekeringsperiode teneinde verlenging van de overeenkomst te verhinderen, wordt een termijn van twee maanden in acht genomen.

(...)

Gedragscode geïnformeerde verlenging en contractstermijnen bij particuliere en zakelijke schade- en inkomensverzekeringen 2020

Verlenging

(...)

Artikel 3.3

In geval van de particuliere verzekering wordt de verzekeringnemer bovendien tijdig voor de verlenging geïnformeerd over deze verlenging.

Opzegging

Artikel 3.4

Als de particuliere of zakelijke verzekering met 12 maanden is verlengd, heeft verzekeringnemer het recht de overeenkomst op elk gewenst moment op te zeggen met een opzegtermijn van maximaal een maand. De verzekeraar informeert de verzekeringnemer hier minimaal een maand voor de verlenging over.

(...)

Artikel 5 Transparantie informatieverstrekking

Informatieverstrekking op basis van deze gedragscode gebeurt altijd in duidelijke en eenvoudige bewoordingen zodat verwacht mag worden dat de verzekeringnemer de aan hem verstrekte informatie begrijpt. De wijze waarop informatieverstrekking aan de verzekeringnemer plaatsvindt is vormvrij.

Gedragscode Informatieverstrekking 2024

6 Artikel 6 Wat als uw premie en/of voorwaarden veranderen?

Aanpassingen in de premie en in de voorwaarden van uw verzekering kunnen veel gevolgen voor u hebben. Daarom moet uw verzekeraar u hierbij op de juiste manier informeren. In dit artikel staat waaraan uw verzekeraar zich moet houden.

6.1 U krijgt voldoende tijd om te beslissen of u de verandering accepteert

U ontvangt op tijd bericht van uw verzekeraar dat hij uw premie wil verhogen. Hetzelfde geldt als hij de voorwaarden wil veranderen of wil veranderen wat verzekerd is (de dekking). Op tijd betekent dat uw verzekeraar u minimaal 21 werkdagen voordat de premieverhoging ingaat informeert. Vanaf dat moment heeft u nog minimaal een maand de tijd om uw verzekering op te zeggen. In die periode kunt u zich oriënteren op een eventuele andere aanbieder van verzekeringen.

6.2 U begrijpt waarom uw verzekering verandert

Uw verzekeraar legt in begrijpelijke taal uit wat de reden is om uw premie en/of verzekeringsvoorwaarden aan te passen. Hij geeft daarbij aan of het een algemene, eenmalige of persoonlijke reden is. Een algemene reden is bijvoorbeeld een wetswijziging. Een eenmalige reden is bijvoorbeeld een extreme storm. Een persoonlijke reden is bijvoorbeeld dat u veel schades claimt.

6.3 U weet hoe u uw verzekering opzegt of aanpast

Bij een premieverhoging en / of een aanpassing van de voorwaarden of dekking geeft uw verzekeraar aan hoe u uw verzekering kunt opzeggen of eventueel kunt aanpassen wat verzekerd is. Hij legt daarbij duidelijk uit welke mogelijkheden u hebt en welke actie van u nodig is. Ook legt hij uit welke gevolgen uw beslissing heeft.

Algemene voorwaarden (AV-02-221)

Aanpassen van uw verzekering

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

(...)

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

(...)