

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-401
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. B.F. Keulen en mr. J.S.W. Holtrop, leden
en terwijl mr. W.H. Luk, secretaris)

Klacht ontvangen op : 11 november 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn,
h.o.d.n. Interpolis, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 2 september 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft bij Verzekeraar een verzekeringspakket gesloten met onder meer een opstal- en een inboedelverzekering. Verzekeraar heeft de totale premie per contractsvervaldatum met 20,22% verhoogd. De Commissie is van oordeel dat een verzekeraar zijn verzekeringsproducten per contractsvervaldatum mag aanpassen voor zover het gaat om aanpassingen van een beperkte omvang en financieel belang. Een voorbeeld van een dergelijke aanpassing betreft een premieverhoging voor zover deze hoogstens 10% bedraagt. De Commissie is van oordeel dat met de stijging van de totale jaarpremie exclusief assurantiebelasting met 20,22% sprake is van een zodanig ingrijpende wijziging van de overeenkomst dat sprake is van een nieuwe overeenkomst, welke tot stand dient te komen door aanbod en aanvaarding en stilzwijgende verlenging derhalve niet aan de orde is. Voor opzegging teneinde verlenging van de verzekeringsovereenkomst te verhinderen dient Verzekeraar op grond van artikel 7:940 lid 1 Burgerlijk Wetboek een opzegtermijn van twee maanden aan te houden. Nu Verzekeraar het verzekeringspakket niet heeft opgezegd, dient het verzekeringspakket per prolongatiedatum te worden verlengd tegen dezelfde voorwaarden, waaronder de premie.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de e-mailberichten van Verzekeraar van 9 maart en 21 april 2016;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een ‘Alles in een Polis’ gesloten bestaande uit een inboedelverzekering, een woonhuisverzekering en een aansprakelijkheidsverzekering.

2.2 Op het verzekeringspakket zijn de Algemene Voorwaarden 2020³ van toepassing. Voor zover van belang is in deze verzekeringsvoorwaarden het volgende bepaald:

“Artikel 6 Wanneer mogen wij de premie of de voorwaarden aanpassen?”

Wij mogen de premie of de voorwaarden aanpassen als de consumentenprijzen veranderen. Daarbij volgen wij de indexen van het Centraal Bureau voor de Statistiek. Dit mogen we doen op de verlengingsdatum van uw verzekering. Wij mogen de premie of de voorwaarden op de verlengingsdatum ook aanpassen als er voor ons een reden is om dit te doen. Bijvoorbeeld omdat we erg veel schades hebben. Verder mogen wij de premie of de voorwaarden aanpassen als uw situatie verandert. Wij vragen u daarom belangrijke veranderingen direct te melden. Bij de verschillende verzekeringen leest u wat wij verstaan onder ‘belangrijke veranderingen’. En tot slot mogen wij de premie of de voorwaarden aanpassen voor een groep klanten of een groep verzekeringen. Wij mogen dat op ieder moment van het jaar. Maar alleen voor de hele groep op dezelfde manier en voor de hele groep op hetzelfde moment.

2.3 Voor de periode van 30 oktober 2014 tot 30 oktober 2015 is de premie voor het pakket als volgt berekend:

Premie Verzekeraar na 3,0% pakketkorting:		
Woonhuisverzekering	€	105,34
Inboedelverzekering	€	102,82
Aansprakelijkheidsverzekering	€	33,27
		-----+
Premie na korting	€	241,43
Dienstverlening tussenpersoon	€	68,12
		-----+
Netto jaarpremie	€	309,55
Assurantiebelasting (21%)	€	65,00
		-----+
Jaarbedrag	€	374,55

2.4 Verzekeraar heeft Consument in 2014 door middel van een nieuwsbrief geïnformeerd over wijzigingen van de verzekeringsproducten:

*“Wij hebben onze Woonhuis-, Inboedel-, (...) en Aansprakelijkheidsverzekering vernieuwd. In dit overzicht zetten we op een rij wat voor u de belangrijkste wijzigingen zijn.
(...)”*

Wat betekent dit voor uw premie?

De vernieuwingen hebben ook gevolgen voor de premie. Sommige van onze klanten gaan minder betalen. Anderen iets meer. Wilt u weten wat u gaat betalen? De nieuwe premies van uw verzekeringen vindt u op uw verzekeringsbewijs.

Gaat u zomaar over naar de vernieuwde verzekeringen?

U gaat automatisch over op de vernieuwde verzekeringen. Dit is mogelijk omdat het om een beperkt aantal wijzigingen gaat (artikel 6 algemene voorwaarden). Wilt u de verzekering(en) niet? Als u binnen 30 dagen opzegt, dan beëindigen wij uw verzekering(en) op 11 december 2014. Tot die datum gelden uw voorwaarden en premie.”

- 2.5 Consument heeft geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid tot opzegging. Voor de periode van 30 oktober 2015 tot 29 oktober 2016 heeft Verzekeraar de premie van het verzekeringspakket als volgt aangepast:

Premie Verzekeraar na 3,0% pakketkorting:		
Woonhuisverzekering	€	139,29
Inboedelverzekering	€	127,07
Aansprakelijkheidsverzekering	€	33,27
		-----+
Premie na korting	€	299,63
Dienstverlening tussenpersoon	€	72,51
		-----+
Netto jaarpremie	€	372,14
Assurantiebelasting (21%)	€	78,15
		-----+
Jaarbedrag	€	450,29

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de verhoging van de premie drastisch naar beneden wordt bijgesteld tot enkele procenten, zoals dat voorheen het geval was.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat Consument zich niet kan vinden in de stijging van de jaarpremie met € 75,74. Deze stijging van 20,22% is volgens Consument disproportioneel en onacceptabel. Consument stelt dat Verzekeraar onvoldoende onderbouwing heeft gegeven voor deze stijging. Er zijn geen wijzigingen in de woonsituatie van Consument die voor Verzekeraar tot een ander risico leiden. Ook naar aanleiding van de door Verzekeraar toegezonden nieuwsbrief van oktober 2015 is geen duidelijkheid ontstaan over of begrip voor de premiestijging.

Verweer van Verzekeraar

- 3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- De premie moet passen bij het risico dat Verzekeraar wenst te verzekeren. De premie kan hoger of lager zijn dan in de vorige periode. Afhankelijk van de stijging brengt Verzekeraar de premie in 1 of 2 stappen naar de passende premie.

- Verzekeraar hanteert de volgende maximale premiestijging voor de Woonhuis- en Inboedelverzekering:
Woonhuisverzekering: de collectiefpremie mag maximaal € 35,00 per jaar of 10% (als dat meer is dan € 35,00 is) per jaar stijgen;
Inboedelverzekering: de collectiefpremie mag maximaal € 25,00 per jaar of 10% (als dat meer dan € 25,00 is) per jaar stijgen.
Daarbij geldt dat de collectiefpremie (bruto premie) de premie is zonder actiekorting, collectiviteitskorting of pakketkorting. In het onderhavige geval is de premie van de Woonhuisverzekering gestegen met € 33,95 en die van de Inboedelverzekering met € 24,25.
- Verzekeraar heeft Consument met de nieuwsbrieven die in 2014 en 2015 bij de nieuwe jaarpolissen zijn verzonden over de aanpassing van onder meer de Woonhuis- en Inboedelverzekering geïnformeerd.
Het vernieuwen van de verzekeringen heeft ook gevolgen voor de premie. De premie van de Woonhuis- en Inboedelverzekering wordt nu aan de hand van de volgende factoren berekend:
Woonhuisverzekering:
 - Postcode
 - Inhoud hoofdwoning
 - Bouwjaar woning
 - Soort rieten dak
 - Soort woning
 - WOZ waarde indicatie
 - Gezinssamenstelling
 - Geboortedatum verzekeringnemer
Inboedelverzekering:
 - Postcode
 - Inhoud hoofdgebouw
 - Bouwjaar woning
 - Soort rieten dak
 - Soort woning
 - WOZ waarde indicatie
 - Gezinssamenstelling
 - Geboortedatum verzekeringnemer
 - Eigenaar of huurder
 - Toeslag diefstalgevoelige inboedel > € 35.000,-
 - Kamerbewoning
Verzekeraar heeft ervoor gekozen niet te vermelden hoe zwaar elke factor weegt voor de berekening van de premie.
- Consument kan ervoor kiezen zijn verzekering op te zeggen. Normaal gesproken geldt hiervoor een opzegtermijn van een maand. Verzekeraar biedt Consument de mogelijkheid aan de verzekeringen per direct op te zeggen.

4. Beoordeling

- 4.1 Een overeenkomst, zoals de onderhavige, komt tot stand door aanbod en aanvaarding. Consument en Verzekeraar hebben afgesproken, dat de pakketverzekering bij stilzwijgen van Consument jaarlijks per 30 oktober met een jaar wordt verlengd.
- 4.2 In de nieuwsbrief van 2014 heeft Verzekeraar Consument medegedeeld dat hij automatisch op de nieuwe producten en de premiebedragen zou overgaan, aangezien sprake zou zijn van een beperkt aantal wijzigingen. Naar het oordeel van de Commissie mag een verzekeraar zijn verzekeringsproducten per contractvervaldatum aanpassen als het om aanpassingen van een beperkte omvang en financieel belang gaat. Een voorbeeld van een dergelijke aanpassing betreft een premieverhoging voor zover deze hoogstens 10% bedraagt. In het onderhavige geval heeft Verzekeraar de premie van het verzekeringspakket van Consument per 30 oktober 2015 met 20,22% verhoogd. Hoewel de premiestijging betrekking heeft op de Woonhuis- en de Inboedelverzekering, gaat de Commissie evenals Consument bij de vaststelling van de premieverhoging uit van de totale jaarpremie van het verzekeringspakket. Overigens dient te worden opgemerkt dat de individuele premie van zowel de Woonhuis- als de Inboedelverzekering met meer dan 10% per jaar is gestegen. De Commissie is van oordeel dat met de stijging van de totale jaarpremie exclusief assurantiebelasting met 20,22% sprake is van een *zodanig ingrijpende wijziging* van de overeenkomst dat sprake is van een *nieuwe* overeenkomst, welke tot stand dient te komen door aanbod en aanvaarding en stilzwijgende verlenging derhalve niet aan de orde is (vgl. GC Kifid 7 januari 2016 (2016-020)). Verzekeraar heeft Consument bij de prolongatie van het verzekeringspakket per 30 oktober 2015 in kennis gesteld van de premieverhoging. Gelet op de premiestijging van meer dan 10% is aldus sprake van een nieuw aanbod van Verzekeraar, waarbij de oude verzekeringsovereenkomst in geval van aanvaarding wordt beëindigd. Dit aanbod is door Consument niet aanvaard. Voor opzegging teneinde verlenging van de verzekeringsovereenkomst te verhinderen dient Verzekeraar op grond van artikel 7:940 lid 1 Burgerlijk Wetboek een opzegtermijn van twee maanden aan te houden. Verzekeraar heeft echter het verzekeringspakket niet opgezegd maar – ten onrechte – gemeend te kunnen volstaan met stilzwijgende verlenging van de overeenkomst, waarbij alleen de mogelijkheid van opzegging door Consument is benoemd.
- 4.3 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat per 30 oktober 2015 geen nieuwe verzekeringsovereenkomst tot stand is gekomen. Nu de ‘oude’ verzekering niet is opgezegd, is de Commissie van oordeel dat het verzekeringspakket per 30 oktober 2015 is verlengd tegen dezelfde voorwaarden – waaronder de premie – als die welke golden tot die datum. Dit betekent dat Consument voor het verzekeringspakket ook per 30 oktober 2015 een jaarpremie van € 374,55 inclusief assurantiebelasting is verschuldigd.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument de te veel betaalde premie vergoedt en het verzekeringspakket vanaf 30 oktober 2015 voortzet tegen de op dat moment geldende voorwaarden en premie.

In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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 46 van het Reglement.