

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-199
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. A.W.H. Vink en drs. L.B. Lauwaars RA en
mr. W.H. Luk, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 30 oktober 2014
Ingesteld door : Consument
Tegen : Verzekeruzelf.nl B.V., gevestigd te 's-Hertogenbosch, verder te
noemen Gevolmachtigde
Datum uitspraak : 11 juni 2015
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Motorrijtuigverzekering. Schadevrije jaren en 'en-bloc' wijziging. Consument klaagt enerzijds over de wijze waarop het aantal schadevrije jaren wordt berekend. Daarbij gaat het met name om de aftrek van de starterstrede. De Commissie stelt vast dat Gevolmachtigde Consument onvoldoende heeft geïnformeerd over het bestaan en de hoogte van de starterstrede. Ook de berekening van het aantal schadevrije jaren waarbij de starterstrede in mindering wordt gebracht is niet besproken. In de verzekeringsvoorwaarden wordt de starterstrede ook niet genoemd. Gelet hierop biedt de verzekeringsovereenkomst onvoldoende grondslag voor Gevolmachtigde deze voor Consument nadelige berekeningsmethode te hanteren. Daarnaast klaagt Consument over de hoogte van de premie van de door Gevolmachtigde aangeboden alternatieve autoverzekering. Volgens Gemachtigde betreft het een wijziging van de verzekering die en-bloc is doorgevoerd. De Commissie is echter van oordeel dat sprake is van een opzegging van de verzekering en niet van een en-bloc wijziging. Aangezien Gevolmachtigde de in artikel 7:940 lid 1 BW genoemde opzegtermijn van twee maanden niet in acht heeft genomen, moet de 'oude' verzekering worden voortgezet.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ondertekende klachtformulier met als bijlage de correspondentie in de interne klachtprocedure van Gevolmachtigde;
- het verweerschrift van Gevolmachtigde;
- de reactie van Consument;
- de brief van Gevolmachtigde van 12 maart 2015.

De Commissie heeft besloten dat een mondelinge behandeling achterwege kan blijven en op de voet van artikel 37 van het reglement Gevolmachtigde op een punt om een nadere toelichting gevraagd. De Commissie zal thans uitspraak doen op basis van de in haar bezit zijnde stukken. De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende – niet betwiste – feiten.

2.1 Consument heeft bij Gevolmachtigde per 25 september 2010 een AutoSure Verzekering gesloten met een WA Volledig Casco dekking. De risicodragende verzekeraar is REAAL Schadeverzekeringen N.V. Op de verzekering zijn de Voorwaarden AutoSure Verzekering Model VP0609 VUZ 2-2010 (verder te noemen de Verzekeringsvoorwaarden) van toepassing. Gevolmachtigde heeft het door Consument opgegeven aantal schadevrije jaren van 22 overgenomen en Consument op basis van B/M-trede 21 een premiekorting van 80% toegekend.

2.2 In artikel 9 van de Verzekeringsvoorwaarden is de volgende Bonus-/Malusregeling opgenomen:

9.2 Bonus-/Malusregeling

Bonus/malus trede	Kortings percentage	B/M trede na 1 jaar géén schade	Trede na 1 schade	Trede na 2 schade	Trede na 3 of meer schade
21	80%	21	16	9	2
20	80%	21	15	9	1
19	80%	20	14	8	1
18	80%	19	13	8	1
17	80%	18	12	7	1
16	80%	17	11	7	1
15	80%	16	10	6	1
14	78%	15	9	5	1
13	76%	14	9	5	1
12	72%	13	8	4	1
11	68%	12	8	4	1
10	64%	11	7	3	1
9	60%	10	6	2	1
8	56%	9	5	2	1
7	52%	8	4	2	1
6	48%	7	3	2	1
5	40%	6	2	2	1
4	30%	5	1	1	1
3	20%	4	1	1	1
2	4%	3	1	1	1
1	+30%	2	1	1	1

2.3 In het verzekeringsjaar 2010/2011 heeft een schuld schade tot een terugval van trede 21 naar trede 16 geleid. Na twee jaar schadevrij te hebben gereden was Consument in het verzekeringsjaar 2013/2014 opnieuw betrokken bij een niet verhaalbare schade. Overeenkomstig de B/M-regeling is Consument als gevolg hiervan van trede 18 teruggevallen naar trede 13.

2.4 Op 15 september 2014 heeft Gevolmachtigde Consument schriftelijk in kennis gesteld van het volgende:

“Aanpassing van uw autoverzekering (polisnr. [nummer])

(...)

Helaas is gebleken dat er structureel op AutoSure veel meer aan schade wordt uitbetaald dan er aan premie binnenkomt. Daardoor mogen wij uw verzekering vanaf 1 oktober 2014 niet meer verlengen. Gelukkig kunnen we u een alternatief aanbieden: de Triple A autoverzekering. De premie van de Triple A autoverzekering is hoger dan u gewend bent. Uw huidige premie: € 410,31. Uw nieuwe premie: € 591,31. De genoemde premies zijn per jaar, inclusief 21% assurantiebelasting.

Laagste prijs garantie:

Onze premies zijn nog steeds zo scherp dat wij u een laagste prijsgarantie kunnen aanbieden. De laagste prijs kunnen wij garanderen voor de Triple A autoverzekering in combinatie met andere noodzakelijke “rondom huis” verzekeringen.

Hoe werkt de laagste prijsgarantie?

U sluit binnen één maand, naast uw Triple A autoverzekering, nog minimaal twee van de volgende verzekeringen af bij Verzekerezelf.nl:

- Woonhuisverzekering
- Inboedelverzekering
- Aansprakelijkheidsverzekering

Vindt u bij één andere verzekeraar een lagere premie voor deze verzekeringen samen?

Stuur dan een e-mail naar info@verzekerezelf.nl. Vermeld daarin waar u de lagere premie heeft gevonden en hoe hoog het premieverschil is. Wij passen uw premie daar dan op aan.

U bent uiteraard nergens toe verplicht: als u verder geen actie onderneemt dan loopt uw autoverzekering door onder de naam Triple A. U heeft dan nog steeds een autoverzekering met een zeer scherpe premie en een uitstekende dekking.”

- 2.5 Per 1 oktober 2014 is de verzekering van Consument omgezet naar de Triple A autoverzekering.
- 2.6 Op 12 oktober 2014 heeft Consument Gevolmachtigde per e-mailbericht de volgende vraag gesteld: “In uw factuur nr. [nummer 1] voor het nieuwe autoverzekeringsjaar zie ik vermeld dat er 4 opgebouwde schadevrije jaren zijn. Bij mijn overstap naar uw maatschappij op 1 oktober 2010 meldde mijn vorige verzekeraar dat er volgens opgave van Roy Data 22 schadevrije jaren waren. Weliswaar heb ik sedert mijn overstap helaas twee schades (in twee verschillende verzekeringsjaren) gehad maar dat verklaart zover ik kan zien niet een terugval van zestien jaren. Kunt u mij uitleggen hoe dit zit?”
- 2.7 Gevolmachtigde heeft Consument op 14 oktober 2014 een toelichting gegeven op de wijze waarop het aantal schadevrije jaren wordt berekend. Hiervoor wordt de volgende formule gehanteerd: ‘nieuwe kortingstrede na terugval – de starterstrede van het product = het aantal schadevrije jaren’. Consument was met 22 schadevrije jaren ingeschaald op B/M-trede 21. Als gevolg van een schade in het verzekeringsjaar 2010/2011 is Consument op de B/M-ladder teruggevallen naar trede 16. De gehanteerde starterstrede is 7. Het aantal schadevrije jaren is, met inachtneming van de hiervoor genoemde formule, $(16 - 7) = 9$. Na de tweede schade in het verzekeringsjaar 2013/2014 is het aantal schadevrije jaren volgens deze berekening van 9 verlaagd naar 4.
- 2.8 Op 16 oktober 2014 heeft Gevolmachtigde, onder verwijzing naar de ‘nieuwe’ B/M-tabel, zoals opgenomen in de Bedrijfsregeling II (Roy-data), die per 1 januari 2016 ingaat, besloten Consument tegemoet te komen door de nieuwe regeling toe te passen en het aantal zuivere schadevrije jaren op 5 vast te stellen.

2.9 In het e-mailbericht van 27 oktober 2014 heeft Gevolmachtigde erkend dat na de eerste schade in de berekening van het aantal schadevrije jaren een fout is gemaakt. Dit heeft ertoe geleid dat het aantal schadevrije jaren is aangepast naar 6.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert dat Gevolmachtigde hem 7 extra schadevrije jaren toekent en in Roy-data melding maakt van 13 schadevrije jaren. Daarnaast is Consument van mening dat Gevolmachtigde hem een autoverzekering moet aanbieden met een redelijke premie.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Gevolmachtigde hanteert voor de berekening van het aantal schadevrije jaren een rekenkundig maximum van 21 en trekt vervolgens een starterstrede van 7 jaren af. Aangezien hierover geen (heldere) uitleg in de verzekeringsvoorwaarden is opgenomen, kan de uitkomst van de berekening geen stand houden. Ook over de 'starterstrede' wordt in de verzekeringsvoorwaarden niet gesproken. Gevolmachtigde heeft voor de berekening van het aantal schadevrije jaren ten onrechte deze starterstrede in mindering gebracht.
- 3.3 Voor wat betreft de door Verzekerezelf.nl geboden alternatieve verzekering stelt Consument dat een premiestijging van 44% buitenproportioneel is. Als gevolg van de gehanteerde berekening van het aantal schadevrije jaren wordt het de Consument onmogelijk gemaakt om naar een andere verzekeraar over te stappen.

Verweer van Gevolmachtigde

- 3.4 Gevolmachtigde heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- De starterstrede is onderdeel van het door de verzekeraar gehanteerde 'standaardtarief'. Gevolmachtigde is op die grond bevoegd de hiervoor beschreven berekeningsmethode te hanteren. De starterstrede heeft overigens geen andere functie dan de positie op de B/M-ladder te bepalen. De gehanteerde berekeningsmethode is verder niet ongebruikelijk in de verzekeringsbranche.
 - Als gevolg van tegenvallende resultaten van het AutoSure-product is besloten de verzekering 'en bloc' aan te passen. In de verzekeringsvoorwaarden is hierover het volgende opgenomen:
"Artikel 7. Kunnen wij de premie en voorwaarden wijzigen?"
 - Wij kunnen de premie en/of voorwaarden van uw verzekering wijzigen. Als wij dat doen, hoort u dat minimaal 15 dagen van tevoren van ons. Gaat u niet akkoord met de wijziging? Dan kunt u uw verzekering stoppen.
 - Als u uw verzekering wijzigt, beoordelen wij uw gegevens op dezelfde manier als bij een nieuwe verzekering.
 - Dit artikel is niet van toepassing op levensverzekeringen".

4. Beoordeling

Schadevrije jaren

- 4.1 In artikel I van Bedrijfsregeling II inzake Roy-data is vermeld dat bij beëindiging van de verzekeringsovereenkomst de motorrijtuigverzekeraar de royementsgegevens aan Roy-data moet aanleveren op basis van zuivere schadevrije jaren. Volgens de toelichting op de Bedrijfsregeling en ook volgens de handleiding Roy-data zijn zuivere schadevrije jaren: *“aantal schadevrije jaren waarbij rekening is gehouden met een eventuele tussentijdse terugval in het aantal schadevrije jaren als gevolg van aan de verzekerde toe te rekenen schades. In het aantal zuivere schadevrije jaren worden regelingen of producten zoals bonusbescherming, coulance halve verleende extra treden, zogenaamde vrouwentreden en andere ‘commerciële’ tarieftechnische treden niet meegenomen. Het aantal schadevrije jaren heeft betrekking op de schadevrije jaren die de polishouder zou hebben opgebouwd op de hoofdpremievervaldatum.”*
- 4.2 Gevolmachtigde heeft het aantal schadevrije jaren als volgt berekend. Consument heeft bij aanvang van het verzekeringsjaar 2014/2015 aanspraak op B/M-trede 21 – 5 (in verband met de schuldschade in 2010/2011) + 2 (op grond van twee jaar schadevrij rijden) – 5 (in verband met de schuldschade in het verzekeringsjaar 2013/2014) = 13 treden verminderd met de door Consument ontvangen ‘starterstrede’ van 7 = 6 schadevrije jaren.
- 4.3 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Gevolmachtigde bevoegd is bij de berekening van het aantal schadevrije jaren de toegekende starterstrede in mindering te brengen.
- 4.4 Vast staat dat Gevolmachtigde bij het aangaan van de verzekering is uitgegaan van de door Consument gedane opgave van 22 schadevrije jaren. In de door Gevolmachtigde gehanteerde Bonus/Malus regeling leidt dit - ook zonder de door Gevolmachtigde kennelijk gehanteerd starterstrede - tot een indeling op trede 21. Verder staat vast dat Gevolmachtigde Consument in de precontractuele fase niet heeft geïnformeerd over het bestaan en de hoogte van de starterstrede en evenmin over het feit dat bij de berekening van het aantal schadevrije jaren die starterstrede weer in mindering wordt gebracht en dat dit ook de basis is voor de aan Roy-data aan te leveren royementsgegevens. De starterstrede wordt ook niet genoemd of omschreven in de verzekeringsvoorwaarden. De Commissie is van oordeel dat onder die omstandigheden de tussen Gevolmachtigde en Consument gesloten overeenkomst onvoldoende grondslag biedt voor het door Gevolmachtigde hanteren van deze voor Consument nadelige berekeningsmethode. Dat zulks in de markt gebruikelijk zou zijn en/of dat dit in lijn zou zijn met het standaardtarief van de risicodragende partij acht de Commissie daarvoor in elk geval onvoldoende.
- 4.5 Nu de Gevolmachtigde Consument niet heeft geïnformeerd over het bestaan en de werking van de starterstrede en daarvoor ook overigens geen voldoende contractuele grondslag bestaat is de Commissie van oordeel dat de instaptrede bij de berekening van het voor de verzekering geldende en aan Roy-data op te geven aantal schadevrije jaren niet in mindering mag worden gebracht.

Alternatieve verzekering

- 4.6 Het aanbieden van de Triple A autoverzekering is volgens Gevolmachtigde een wijziging die conform artikel 7 van de verzekeringsvoorwaarden 'en bloc' is doorgevoerd.
- 4.7 In de brief die op 15 september 2014 aan Consument is verzonden schrijft Gevolmachtigde echter dat de verzekering niet meer mag worden verlengd. Dit duidt niet op een aanpassing maar op een opzegging van de verzekering. Te meer nu de alternatieve verzekering een andere naam draagt, een ander premiebedrag kent en daarop geheel andere verzekeringsvoorwaarden van toepassing zijn. Gevolmachtigde stelt zich volgens de Commissie dan ook ten onrechte op het standpunt dat sprake is van een en bloc wijziging.
- 4.8 Als uitgangspunt bij een opzegging van de verzekering teneinde verlenging van de verzekeringsovereenkomst te verhinderen geldt dat, conform artikel 7:940 lid 1 BW, een termijn van twee maanden in acht dient te worden genomen. Vast staat dat Gevolmachtigde Consument op 15 september 2014 in kennis heeft gesteld van de beslissing om de AutoSure-autoverzekering vanaf 1 oktober 2014 niet te verlengen. Hiermee heeft Gevolmachtigde niet aan de opzegtermijn van twee maanden voldaan. Dit leidt er volgens de Commissie toe dat de AutoSure-autoverzekering ten onrechte is beëindigd.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Gevolmachtigde binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument in Roy-data 7 extra schadevrije jaren toekent. Daarnaast dient de Gevolmachtigde de aanpassing, als genoemd in de brief van 15 september 2014, ongedaan te maken en de AutoSure-autoverzekering vanaf 1 oktober 2014 voort te zetten tegen de op dat moment geldende premie. Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

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 kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan.