

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-442  
(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk en mr. M.L. Hendrikse, leden en  
mr. M.B. Beunders, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 17 november 2015  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V. Centraal Beheer Divisie Particulieren, gevestigd te  
Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 22 september 2016  
Aard uitspraak : bindend advies

## **Samenvatting**

Uitleg verzekeringsvoorwaarden autoverzekering. Inzicht opbouw brutopremie. Consument vordert herstel aantal schadevrije jaren, na een schadeveroorzakend evenement in 2011. Partijen zijn verdeeld over de uitleg van de verzekeringsvoorwaarden. De Commissie stelt vast dat het schadeveroorzakende evenement niet expliciet is geregeld in de voorwaarden, zodat aansluiting gezocht moet worden bij de module in de verzekeringsvoorwaarden die in de gegeven omstandigheden het meest voor de hand ligt. De Commissie overweegt dat Verzekeraar terecht het knagen van een steenmarter heeft geschaard onder de module 'Aanrijding en vandalisme', waardoor sprake is van een terugval van 8 schadevrije jaren. Daarnaast vordert Consument van Verzekeraar dat hij inzicht geeft in de opbouw van de brutopremie. De Commissie overweegt dat Verzekeraar in het onderhavige geval voldoende inzicht heeft gegeven in de opbouw van de premie en het premiebedrag niet nader hoeft te specificeren. De vordering van Consument wordt afgewezen.

## **I. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. De Commissie heeft op 9 september 2016 een hoorzitting gehouden, waarop partijen telefonisch zijn gehoord.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft al vele jaren een autoverzekering bij Verzekeraar. Vanaf 21 juni 2012 heeft Consument bij Verzekeraar een autoverzekering afgesloten met een collectiviteitskorting van 16%. Het polisnummer is [nummer]. De verzekering wordt ieder jaar stilzwijgend verlengd per datum van 1 juni.
- 2.2 Op de verzekering zijn de volgende voorwaarden van toepassing:
- Algemene Voorwaarden Centraal Beheer Achmea AV-01-132;
  - Bijzondere voorwaarden Autoverzekering Algemeen deel PAV-PV-01-131;
  - Bijzondere voorwaarden Autoverzekering Wettelijke Aansprakelijkheid PAV-RV-01-131;
  - Bijzondere voorwaarden Autoverzekering Brand, storm en natuur PAV-RV-02-131;
  - Bijzondere voorwaarden Autoverzekering Diefstal en inbraak PAV-RV-50-131;
  - Bijzondere voorwaarden Autoverzekering Ruit PAV-RV-05-131;
  - Bijzondere voorwaarden Autoverzekering Aanrijding en vandalisme PAV-RV-51-151;
  - Clausuleblad Verplichte reparatie geselecteerd schadeherstelbedrijf PAV-CL-10-131;
  - Clausuleblad Verplichte reparatie geselecteerd schadeherstelbedrijf (ruit) PAV-CL-11-131;
  - Bijzondere voorwaarden Hulpverlening Algemeen deel ASV-PV-01-131 en
  - Bijzondere voorwaarden Hulpverlening –Hulpverlening buitenland ASV-RV-51-131.
- 2.3 In de Bijzondere voorwaarden Autoverzekering Algemeen deel PAV-PV-01-131 staat – voor zover relevant – het volgende beschreven:

### ***‘7. Wat is de premie van deze verzekering?***

*Hoeveel premie de verzekeringnemer betaalt voor deze verzekering, hangt af van een aantal dingen. Bijvoorbeeld de leeftijd van de bestuurder en van wat voor auto verzekerd is. Daarnaast hebben wij een bonus-malusregeling. Die regeling bepaalt dat de verzekeringnemer korting op de premie krijgt als wij geen schade hoeven te betalen.*

### ***Hoeveel korting krijgt de verzekeringnemer op de premie als hij de verzekering afsluit, of hoeveel extra premie moet de verzekeringnemer betalen?***

*Als de verzekeringnemer de verzekering afsluit of verandert, bepalen wij hoeveel korting hij krijgt of hoeveel extra premie hij moet betalen. We delen de verzekeringnemer dan in op een bepaalde bonus-malustrede. In de bonus-malustabel hieronder staat welk percentage korting of welk percentage extra premie er bij iedere trede hoort.*

Op welke trede wij de verzekeringnemer indelen, hangt af van het opgebouwde aantal schadevrije jaren bij een andere verzekeraar. Zijn er geen schadevrije jaren? Dan komt de verzekeringnemer op trede 6 van de bonus-malustabel en krijgt hij dus 40% korting op de premie. Heeft hij 1 schadevrij jaar? Dan komt hij op trede 7. En met twee schadevrije jaren komt hij op trede 8. Voor ieder extra schadevrij jaar dat hij heeft, delen wij de verzekeringnemer in een trede hoger in en krijgt hij meer korting op de premie.

In de bonus-malustabel die hieronder staat, staat hoe de premie verandert na een schadevrij jaar of na een jaar waarin er schade was. Heeft de verzekeringnemer trede 20 bereikt in de bonus-malustabel? En heeft hij nog een schadevrij jaar? Dan blijft hij het volgende verzekeringsjaar op trede 20. De korting blijft dan hetzelfde.

**Bonus-malustabel**

Bonus-malustrede	Kortingspercentage	Bonus-malustrede in het volgende verzekeringsjaar				
		Zonder schade	Met 1 schade	Met 2 schades	Met 3 schades	Met 4 of meer schades
0	-40	1	0	0	0	0
1	-15	2	0	0	0	0
2	5	3	1	0	0	0
3	15	4	1	0	0	0
4	25	5	1	0	0	0
5	35	6	2	1	0	0
6	40	7	2	1	0	0
7	45	8	3	1	0	0
8	50	9	4	1	0	0
9	55	10	5	1	0	0
10	60	11	6	2	1	0
11	65	12	6	2	1	0
12	70	13	7	3	1	0
13	72,5	14	8	4	1	0
14	75	15	9	5	1	0
15	75	16	10	6	1	0
16	75	17	11	6	1	0
17	75	18	12	7	1	0
18	75	19	13	7	1	0
19	75	20	14	8	1	0
20	75	20	14	8	1	0

### **Als de verzekeringnemer verandert van verzekeraar**

Als de verzekeringnemer verandert van verzekeraar, wil de nieuwe verzekeraar weten hoeveel schadevrije jaren de verzekeringnemer had. Daarom staat hierna een tabel met schadevrije jaren. Deze tabel gebruiken wij om te berekenen hoeveel schadevrije jaren de verzekeringnemer heeft. Dit aantal schadevrije jaren geven wij ieder jaar door aan een register (Roydata). Iedere verzekeraar kan dat register gebruiken. De nieuwe verzekeraar weet dus hoeveel schadevrije jaren er zijn.

**Schadevrije jaren tabel**

Aantal schadevrije jaren	Aantal schadevrije jaren in het volgende verzekeringsjaar				
	Zonder schade	Met 1 schade	Met 2 schades	Met 3 schades	Met 4 of meer schades
14 of meer	+1 jaar	8	2	-5	-6
13	14	8	2	-5	-6
12	13	7	1	-5	-6
11	12	6	1	-5	-6
10	11	5	0	-5	-6
9	10	4	0	-5	-6
8	9	3	-1	-5	-6
7	8	2	-2	-5	-6
6	7	1	-3	-5	-6
5	6	0	-4	-5	-6
4	5	0	-4	-5	-6
3	4	-1	-5	-6	-6
2	3	-2	-5	-6	-6
1	2	-3	-5	-6	-6
0	1	-4	-5	-6	-6
-1	0	-4	-5	-6	-6
-2	-1	-5	-6	-6	-6
-3	-2	-5	-6	-6	-6
-4	-3	-5	-6	-6	-6
-5	-4	-6	-6	-6	-6
-6 of minder	-5	blijft hetzelfde	blijft hetzelfde	blijft hetzelfde	blijft hetzelfde

### **Wanneer krijgt de verzekeringnemer korting op de premie door de bonus-malusregeling?**

De verzekeringnemer krijgt korting op de premie als hij naar een hogere trede gaat in de bonus-malus tabel. Totdat hij in trede 20 zit. Daarna kan de verzekeringnemer wel meer schadevrije jaren hebben, maar dan krijgt hij niet meer korting.'

- 2.4 In artikel 5 van de module 'Brand, storm en natuur PAV-RV-02-131' is voor zover relevant het volgende opgenomen:

#### **'Voor welke schade betalen wij?**

We betalen in de volgende gevallen voor de schade aan de auto, de accessoires en de bagage.

- Schade door brand, ontploffing, kortsluiting of blikseminslag.
- Schade doordat de auto omwaait door storm. Met storm bedoelen we minstens windkracht 7 (een windsnelheid van minstens 14 meter per seconde).
- Schade doordat er iets op of tegen de auto valt door storm, bijvoorbeeld een boom.
- Schade door hagel, een aardbeving, een uitbarsting van een vulkaan of geiser, lawines, stenen die van een berg vallen, een aardverschuiving, een overstroming of een vloedgolf.
- Schade doordat de auto botst met vogels of loslopende dieren. Maar alleen als de schade aan de auto rechtstreeks door de botsing met het dier komt.
- Schade doordat er een luchtvaartuig op de auto valt. Of als delen daarvan op de auto vallen, of als er iets uit het luchtvaartuig op de auto valt.

(...)'

2.5 In artikel 5 van de module ‘Aanrijding en vandalisme PAV-RV-51-131’ is het volgende opgenomen:

**‘Voor welke schade betalen wij?**

We betalen in de volgende gevallen voor de schade aan de auto, de accessoires en de bagage.

- Schade als de auto betrokken is bij een aanrijding of botsing.
- Schade als de auto omslaat, of als u ermee in het water terecht komt of van de weg raakt. We betalen ook als deze twee schade komen door een ‘eigen gebrek’. Een eigen gebrek is een oorzaak die in de auto zelf zit. De reparatiekosten van dat eigen gebrek zelf betalen we niet.
- Schade door vandalisme.
- Schade door relletjes.
- Schade als die komt door een plotselinge oorzaak van buiten de auto en die oorzaak is niet de auto zelf.  
Bijvoorbeeld een deuk door een bal.’

2.6 Verzekeraar bericht Consument in 2014 dat de premie vanaf 1 juni 2014 € 30,58 per maand bedraagt.

2.7 Op 3 november 2014 meldt Consument bij Verzekeraar een schadegeval. Een steenmarter heeft de bekabeling van de auto doorgeknaagd. Verzekeraar informeert Consument dat het schadegeval gedekt is op grond van de verzekeringsvoorwaarden, maar dat dit tot gevolg heeft dat het aantal schadevrije jaren is afgenomen van 16 naar 8 schadevrije jaren.

2.8 Consument ontvangt op 28 mei 2015 een brief met datum van 19 mei 2015 waarin Verzekeraar de nieuwe maandpremie van € 39,62 bekendmaakt. De ingangsdatum van de nieuwe premie is 1 juni 2015. Voorts staat in de brief vermeld dat indien Consument niet meer tevreden is dat hij de verzekering met een opzegtermijn van één maand kan stoppen.

2.9 In de bijlage wordt de maandpremie van € 39,62 als volgt gespecificeerd:

‘Wettelijke aansprakelijkheid	€ 14,24
Brand, storm, natuur	€ 0,94
Diefstal en inbraak	€ 0,23
Ruit	€ 1,74
Aanrijding en vandalisme	€ 20,66
<hr/>	
Uw maandpremie	€ 37,81
Korting:	

16% korting Gemeente [naam gemeente]

*Hulpverlening buitenland*

*Uw maandpremie*

*Korting:*

*€ 5,00 korting via Gemeente [naam gemeente] op*

*Jaarbasis op Hulpverlening buitenland*

*Uw maandpremie*

*€ 39,62'*

2.10 Nadat Consument de brief heeft ontvangen beklagt hij zich bij Verzekeraar over de hoogte van de premie. Dit resulteert erin dat Consument op 15 juli 2015 een brief ontvangt van Verzekeraar, waarin wordt bevestigd dat hij binnen drie dagen een aanbod zal ontvangen om hem tegemoet te komen.

2.11 Eveneens ontvangt Consument een brief van Verzekeraar gedateerd 15 juli 2015, waarin staat vermeld : 'U heeft een offerte aangevraagd voor een schadeverzekering'. De offerte is 30 dagen geldig. Ten aanzien van de bonus- malus blijkt dat Consument recht heeft op 75% korting (trede 1) op basis van 8 schadevrije jaren. Het kortingspercentage is gelijk aan het percentage waar Consument recht op had vóór het schadeveroorzakende evenement in 2014.

De premie is als volgt opgebouwd:

<i>'Wettelijke aansprakelijkheid</i>	<i>€ 9,93</i>
<i>Brand, storm, natuur</i>	<i>€ 2,38</i>
<i>Diefstal en inbraak</i>	<i>€ 0,17</i>
<i>Ruit</i>	<i>€ 2,70</i>
<i>Aanrijding en vandalisme</i>	<i>€ 15,98</i>
<i>Uw maandpremie</i>	<i>€ 31,16</i>

*Korting:*

*In deze premie is de 16% korting verwerkt van € 5,00.*

*Hulpverlening buitenland*

*€ 1,81*

*Uw totale maandpremie*

*€ 32,97'*

2.12 Op 22 juli 2015 ontvangt Consument een brief waarin staat dat de verzekering per 1 juni 2015 is gestopt.

- 2.13 Op 22 juli 2015 ontvangt Consument eveneens een brief waarin staat vermeld dat Consument heeft gekozen voor een schadeverzekering bij Verzekeraar. Consument ontvangt hierbij het polisblad en een premiespecificatie, waarbij hij digitaal kennis kan nemen van de verzekeringsvoorwaarden in 'mijn verzekeringsmap.' Verder staat vermeld dat Consument een bedenktijd heeft van 14 dagen.
- 2.15 Nadien ontstaat een briefwisseling tussen partijen, waarin Consument klaagt over de afwikkeling van de correcte premie, het terugval van schadevrije jaren en de specificatie van de bruto-premie.
- 2.16 Ter zitting is door partijen op 9 september 2016 bevestigd dat Consument akkoord is gegaan met de maandpremie van € 32,97, zodat daarover geen geschil (meer) bestaat.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert een bedrag aan papier, porto en telefoonkosten. Consument vordert dat het aantal schadevrije jaren weer wordt teruggebracht op het oorspronkelijke aantal van 16. Daarnaast vordert Consument een specificatie van de bruto-premie.

#### Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
- De schade toegebracht door een steenmarter wordt noch in de algemene voorwaarden noch in bijzondere voorwaarden expliciet geregeld. Indien iets niet expliciet geregeld is dan dient het te worden ondergebracht onder de module die het meest voor de hand liggend is naar de bedoeling en dat is volgens Consument de module 'Brand, storm en natuur' Het aantal schadevrije jaren dient hierom te worden hersteld naar het oorspronkelijke aantal 16.
  - Verzekeraar is niet ingegaan op het verzoek van Consument om een specificatie te geven inzake de bruto-premie. Consument stelt recht te hebben op een zodanige specificatie dat hij inzicht heeft over welk bedrag de korting vanwege schadevrij rijden (75%) is berekend én over welk bedrag de collectiviteitskorting is berekend.
  - Verzekeraar is niet zorgvuldig geweest in de communicatie naar Consument toe. De brief met premieverhoging heeft hij pas op 28 mei 2015 ontvangen. Daarna ontstond een correspondentie met verschillende afdelingen van Verzekeraar, die niet eenduidig was en daarom verwarring opleverde. Ten onrechte is aan Consument gecommuniceerd dat op zijn initiatief een nieuwe verzekering werd aangevraagd, terwijl feitelijk enkel een nieuwe premie werd aangeboden. Consument had zijn oorspronkelijke autoverzekering niet opgezegd.



Verweer Verzekeraar

3.2 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Verzekeraar heeft Consument tijdig per brief van 19 mei 2015 op de hoogte gesteld van de nieuwe premie. In februari 2016 is er een bedrag van € 356,58 aan [Consument] uitgekeerd ter zake de premies die betaald zijn over de periode 1 juni 2015 tot 1 maart 2016. Tegelijkertijd is er op 7 maart 2016 een bedrag van € 296,73 geïncasseerd ter zake de correcte premie van € 32,97. De premie is afhankelijk van een aantal factoren: de geboortedatum van de regelmatige bestuurder, de postcode van Consument, het bouwjaar en gewicht van de auto van Consument, het merk en type auto en de soort brandstof. Een aantal van deze factoren verandert telkens, waardoor de premie elk jaar anders is.
- Als gevolg van de schade van 3 november 2014 is het aantal schadevrije jaren aangepast naar 8 jaar. Schade aan een voertuig door botsing met dieren is verzekerd onder de module 'Brand, storm en natuur'. Hierbij is geen terugval in schadevrije jaren. Schade door het doorknagen van bedrading valt onder de module 'Aanrijding en vandalisme'. Bij deze schades valt de Consument wel terug in schadevrije jaren. In het geval van Consument was sprake van een steenmarter die de bekabeling van zijn auto heeft doorgeknaagd. De marter is gedurende enige tijd en vanuit zijn eigen activiteit bezig de auto (langzaam) te beschadigen. Ook is er een kans op herhaling. Dit is niet vergelijkbaar met een (toevallige) botsing met een loslopend dier. Beperkt casco- schades, zoals onder de module 'Brand, storm en natuur' zijn bij Verzekeraar nooit van invloed geweest op de schadevrije jaren. Terugval in schadevrije jaren heeft altijd al wel gegolden voor Casco- schades.
- Vóór de schade veroorzaakt door de marter had Consument 16 schadevrije jaren opgebouwd. Volgens de 'schadevrije jaren tabel' geldt bij 14 of meer schadevrije jaren na 1 schade altijd een terugval van 8 schadevrije jaren. Volgens de Bonus- malusregeling worden bij het aantal schadevrije jaren 6 treden opgeteld. Daardoor komt Consument na de schade van 3 november 2014 op trede 14, wat overeenkomt met 75% korting. Dit is nog steeds de maximale korting.
- De premieberekeningssystematiek van Verzekeraar is zo ingericht dat bij de vaststelling van de premie per module direct alle kortingen en toeslagen verrekend worden. De verzekerde krijgt hierdoor uitsluitend de premie te zien die hij per module verschuldigd is. Verzekeraar stelt dat hij vanwege de complexiteit en concurrentie-overwegingen niet gehouden is om nog verder de premie te specificeren.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 Tussen partijen is overeenstemming bereikt over de premie van € 32,97 en hierover bestaat geen geschil (meer). Twee punten van geschil resteren: is het aantal schadevrije jaren betreffende de autoverzekering van Consument correct vastgesteld door Verzekeraar en is Verzekeraar gehouden Consument een specificatie van de bruto-premie te verschaffen.
- 4.2 Het doorknagen van de bekabeling van de auto van Consument door een steenmarter in november 2014 is een gedekt schadeveroorzakende evenement onder de voorwaarden. Daarover zijn partijen het eens. Partijen zijn verdeeld over de vraag onder welke module in de verzekeringsvoorwaarden dit evenement moet worden begrepen.



Indien het valt onder de module 'Brand, storm en natuur PAV- RV-02-131' is er geen sprake van terugval in schadevrije jaren, maar als het valt onder de module 'Aanrijding en vandalisme PAV-RV-51-131' is er wel een terugval van schadevrije jaren.

- 4.3 Verzekeraar stelt zich op het standpunt dat het schadeveroorzakende evenement valt onder de reikwijdte van 'Aanrijding en vandalisme', waarbij hij zich specifiek beroept op het daaronder genoemde evenement: 'schade door een plotselinge oorzaak van buiten de auto'. Consument heeft daarentegen aangevoerd dat het knagen van de steenmarter onder het kopje 'Brand, storm en natuur' valt. Consument heeft ter zitting toegelicht dat hij dit alleen baseert op de woorden van het kopje: 'Brand, storm en natuur'.
- 4.4 Bij de uitleg van verzekeringsvoorwaarden is bepalend hetgeen partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan deze bepalingen mocht toekennen en hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten (HR 13 maart 1981, *NJ* 1981, 635). Bovendien zijn de omstandigheden van het geval bij de uitleg van de verzekeringsvoorwaarden van betekenis.
- 4.5 De Commissie stelt vast dat het knagen van de steenmarter aan de bekabeling van een auto niet expliciet is geregeld in de verzekeringsvoorwaarden. Dit heeft tot gevolg dat aansluiting gezocht moet worden bij de module in de verzekeringsvoorwaarden die in de gegeven omstandigheden het meest voor de hand ligt.
- 4.6 De Commissie kan zich de verwarring bij Consument voorstellen indien enkel de kopjes van de modules van doorslaggevende betekenis zouden zijn. De Commissie overweegt echter dat voor de vraag onder welke module een schadeveroorzakend evenement valt van een gemiddeld oplettende Consument verwacht mag worden dat hij niet enkel de kopjes van de modules leest, maar ook in samenhang hiermee de tekst eronder.
- 4.7 De Commissie stelt vast dat het knagen van de steenmarter *niet* aan te merken is als één van de genoemde schadeveroorzakende evenementen onder artikel 5 van module 'Brand, storm en natuur'. De Commissie overweegt dat Verzekeraar terecht heeft gesteld dat het schadeveroorzakende evenement gekwalificeerd kan worden als een 'een plotselinge oorzaak van buiten de auto' uit de module 'Aanrijding en vandalisme'.
- 4.8 Nu is vastgesteld dat het knagen van de steenmarter aan de bekabeling van de auto onder de module 'Aanrijding en vandalisme' valt, brengt dit ingevolge de 'schadevrije jaren tabel' uit de Polisvoorwaarden Autoverzekering PAV-PV-01-131 een terugval van 8 schadevrije jaren mee. Gelet op de omstandigheid dat Consument, vóór het schadeveroorzakende feit, 16 schadevrije jaren had opgebouwd heeft Verzekeraar nadien terecht een aantal van 8 schadevrije jaren aan Consument toegekend.
- 4.9 De Commissie dient als tweede vraag te beantwoorden of Verzekeraar gehouden is inzicht te geven in de opbouw van de bruto premie. Uit het dossier blijkt dat Consument per datum van 15 juli 2015 een brief heeft ontvangen waarin de netto- premie van € 32,97 is gespecificeerd.

De netto-premie bestaat uit de onderdelen 1) Wettelijke aansprakelijkheid, 2) Brand, storm en natuur, 3) Diefstal en inbraak, 4) Ruit, 5) Aanrijding en vandalisme en 6) Hulpverlening buitenland. In de premie blijkt de collectiviteitskorting van 16% reeds te zijn verdisconteerd. Verzekeraar heeft ter zitting opgemerkt dat hij vanwege de complexiteit van de berekening en uit een oogpunt van concurrentie niet bereid is de opbouw van de bruto-premie nader uit een te zetten.

- 4.10 De Commissie overweegt dat Verzekeraar in het onderhavige geval voldoende inzicht heeft gegeven in de opbouw van de premie en het premiebedrag niet nader hoeft te specificeren. Verzekeraar heeft de vrijheid ten aanzien van de autoverzekering naar eigen inzicht een voorstel doen aan Consument om tegen een bepaald premiebedrag het risico van Consument te verzekeren. Daarbij merkt de Commissie op dat Consument voldoende mogelijkheid heeft om met behulp van de netto-premie verzekeringen van verschillende verzekeraars met elkaar te vergelijken. Indien hij het premiebedrag niet acceptabel vindt, staat het Consument vrij zich elders te laten verzekeren.
- 4.11 Tot slot merkt de Commissie op dat het Verzekeraar niet siert dat hij de correcte premie pas in februari 2016 heeft verrekend met Consument. Verzekeraar schreef immers al bij brief van 22 juli 2015 aan Consument dat de te veel ingehouden premie zou worden teruggestort of zou worden verrekend. Het bevreemdt de Commissie dan ook dat Verzekeraar niet eerder dan op 9 februari 2016 de mogelijkheid heeft gezien de correcte premie administratief te verwerken. Gelet op het feit dat Verzekeraar inmiddels het onverschuldigde bedrag heeft uitgekeerd aan Consument verbindt de Commissie hier echter geen verdere gevolgen aan.
- 4.12 Gelet op vorenstaande is de conclusie dat niet is komen vast te staan dat Verzekeraar toerekenbaar te kort is geschoten jegens Consument. De Commissie wijst de vordering van Consument af.
- 4.13 Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*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](http://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.*