

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0500

(mr. S.W.A. Kelterman, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. dr. K. Engel, leden en mr. S.H.H. van Zandvoort, secretaris)

Datum uitspraak	17 juni 2024
Klacht van	De heer [naam 1] [consument 1] en [naam 2] [consument 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	Allianz Direct Versicherungs-AG, gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Autoverzekering. Schadevrije jaren. De consumenten hebben in de afgelopen jaren autoverzekeringen afgesloten bij de verzekeraar. Daarbij was steeds consument 1 verzekeringnemer. De consumenten klagen dat de verzekeraar de opgebouwde schadevrije jaren niet heeft toegekend aan consument 2 hoewel zij de bestuurder was van één van de auto's. Daarnaast vinden de consumenten dat de verzekeraar de tweede set schadevrije jaren onjuist geregistreerd heeft. De commissie overweegt dat schadevrije jaren gekoppeld worden aan de verzekeringnemer. Deze kunnen daarom niet worden toegekend aan consument 2 als de regelmatige bestuurder van één van de auto's. De commissie constateert dat de verzekeraar op enig moment een fout heeft gemaakt bij de registratie van de schadevrije jaren. De verzekeraar heeft in dit verband echter een coulanceaanbod gedaan waarvan consument 1 gebruik kan maken. De klachten zijn 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) het verweerschrift van de verzekeraar; 3) de repliek van de consumenten; 4) de dupliek van verzekeraar, 5) het voorstel van de verzekeraar na de hoorzitting; 6) de reactie daarop van de consumenten; 7) de reactie van de consumenten op aanvullende vragen van de commissie en 8) de reactie daarop van de verzekeraar.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 5 februari 2024. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig. Namens de verzekeraar waren aanwezig: mevrouw [naam 3] en mevrouw [naam 4].
- 1.3 De consumenten en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

- 1.4 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden mr. S.W.A. Kelterman en mr. dr. S.O.H. Bakkerus naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Consument 1 heeft per 1 december 2018 een autoverzekering afgesloten bij de verzekeraar (hierna: verzekering A). Daarbij heeft de consument 18 schadevrije jaren meegenomen vanuit zijn voorgaande autoverzekering.
- 2.2 Op 8 juli 2020 heeft consument 1 voor een andere auto een tweede autoverzekering afgesloten bij de verzekeraar (hierna: verzekering B). Bij de aanvraag van die verzekering heeft de consument aangegeven 20 schadevrije jaren te hebben. Dit heeft de verzekeraar overgenomen en toegepast. Hierdoor kreeg consument 1 op verzekering B een premiekorting die overeenkwam met 20 schadevrije jaren.
- 2.3 Vanwege administratieve wijzigingen bij de verzekeraar is verzekering A per 1 december 2020 overgezet naar een nieuwe verzekering met een nieuw polisnummer (hierna: verzekering C). Omdat de verzekeraar bij verzekering B al 20 schadevrije jaren had toegepast, begon verzekering C met 0 schadevrije jaren.
- 2.4 Op 5 augustus 2022 heeft consument 1 verzekering B beëindigd. Op dat moment heeft de verzekeraar 22 schadevrije jaren laten opnemen in Roy-data. Dit is het systeem waarin verzekeraars schadevrije jaren registreren. Per 13 augustus 2022 heeft consument 1 een nieuwe autoverzekering afgesloten bij een andere verzekeraar. Deze verzekeraar heeft de 22 schadevrije jaren toegepast op de nieuwe verzekering.
- 2.5 Op 30 november 2022 heeft consument 1 verzekering C beëindigd en per 1 december 2022 een nieuwe verzekering afgesloten bij de verzekeraar (hierna: verzekering D). Op verzekering D werd de set schadevrije jaren toegepast die was opgebouwd op verzekering C, namelijk 2 jaren.
- 2.6 Consument 1 heeft verzekering D opgezegd per 1 januari 2024. Per die datum heeft consument 2 een nieuwe autoverzekering afgesloten bij een andere verzekeraar, waarbij de premie achteraf is gecorrigeerd overeenkomstig 0 schadevrije jaren.

De klacht en vordering

- 2.7 De consumenten vorderen herstel van hun schadevrije jaren door de verzekeraar. Mocht dit niet mogelijk zijn dan vorderen de consumenten een schadevergoeding van € 5.000,- met wettelijke rente daarover vanaf 31 december 2022. Deze schadevergoeding bestaat uit de hogere premies die zij nu moeten betalen voor hun autoverzekeringen, als hun schadevrije jaren niet worden hersteld.

2.8 De commissie begrijpt de klacht van de consumenten zo dat zij allereerst vinden dat de verzekeraar ten onrechte de 22 opgebouwde schadevrije jaren niet op naam van consument 2 heeft geregistreerd. Dat zou wel moeten nu consument 2 de bestuurder was van de auto's en dus de schadevrije jaren heeft opgebouwd. De verzekeraar is deze schadevrije jaren kwijtgeraakt, aldus de consumenten.

2.9 Daarnaast klagen de consumenten dat de verzekeraar ten onrechte de tweede set opgebouwde schadevrije jaren niet op naam van consument 1 heeft geregistreerd. Hierdoor is er sprake van een terugval in het aantal schadevrije jaren. Dat is onterecht want de consument heeft altijd schadevrij gereden, ook in leaseauto's van zijn werkgevers. Doordat de verzekeraar de registratie niet juist heeft gedaan, heeft de consument niet meer de mogelijkheid om door middel van leaseverklaringen zijn schadevrije rijgedrag aan te tonen.

Het verweer

2.10 De verzekeraar voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling op deze verweren ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Aan de commissie is de vraag voorgelegd of de verzekeraar een verwijt te maken valt ten aanzien van het gebruik en de registratie van de schadevrije jaren van de consumenten. De commissie is van oordeel dat dit niet zo is. Zij zal dit hieronder verder toelichten.

Consument 2 heeft geen schadevrije jaren opgebouwd

3.2 In hun klacht stellen de consumenten dat de verzekeraar de schadevrije jaren van consument 2 is kwijtgeraakt. De 22 schadevrije jaren zijn in Roy-data niet geregistreerd op naam van consument 2, maar alleen op naam van consument 1. Hierdoor heeft consument 2 geen gebruik kunnen maken van deze schadevrije jaren bij haar nieuwe verzekering.

3.3 Uit de door de consumenten overgelegde polisbladen maakt de commissie op dat de autoverzekeringen altijd op naam van consument 1 zijn afgesloten. Hij werd steeds als verzekeringnemer aangemerkt en ook als de meest regelmatige bestuurder ('Jij zal het meest in de auto rijden.'). Ter zitting hebben de consumenten toegelicht dat zij hiervoor hebben gekozen om praktische redenen.

3.4 Hoewel de commissie zonder meer aanneemt dat consument 2 al die jaren de bestuurder van één van de auto's was en dus schadevrij heeft gereden, heeft zij toch geen schadevrije jaren opgebouwd. De schadevrije jaren worden namelijk gekoppeld aan de verzekeringnemer, in dit geval consument 1. De daadwerkelijke bestuurder van de auto onttrekt zich aan het zicht van de verzekeraar. De verzekeraar kan dan ook niet vaststellen of en in hoeverre die bestuurder de schadevrije jaren opbouwt.

Daarom is er in de verzekeringsbranche voor gekozen om de schadevrije jaren te koppelen aan de verzekeringnemer en niet aan de regelmatig bestuurder. In uitzonderlijke situaties kunnen de schadevrije jaren worden overgedragen aan een andere persoon dan de verzekeringnemer, bijvoorbeeld in het geval van overlijden en scheiding.¹ Maar van deze situaties is hier geen sprake.

- 3.5 Uit de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden ‘Voorwaarden Allianz Direct Autoverzekering O2’ (hierna: de voorwaarden) valt af te leiden dat de verzekeraar de schadevrije jaren koppelt aan de verzekeringnemer. Artikel 6 van Deel B – Algemene Voorwaarden gaat over de premie en de schadevrije jaren. In dit artikel staat het volgende (zie ook de bijlage bij deze uitspraak):

“(...) Bij iedere schade die we voor jou betalen, val je met 5 schadevrije jaren terug. (...) Heb je het hele jaar geen schade gehad, dan krijg je er 1 schadevrij jaar bij.”

Uit de systematiek van de voorwaarden en de daarin gebruikte bewoordingen maakt de commissie op dat met “je” de verzekeringnemer is bedoeld en niet de regelmatige bestuurder van de auto als dat een andere persoon is.

- 3.6 Op grond van het voorgaande ziet de commissie geen aanleiding om aan te nemen dat de verzekeraar de opgebouwde schadevrije jaren (ook) op naam van consument 2 moet registreren. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

De registratie van de schadevrije jaren is juist

- 3.7 De consumenten hebben ook meer in het algemeen gesteld dat de registratie van de schadevrije jaren door de verzekeraar niet juist is. De commissie heeft dat echter niet kunnen vaststellen.
- 3.8 De verzekeraar heeft tijdens de klachtprocedure van Kifid toegelicht op welke wijze de schadevrije jaren geregistreerd zijn en hoe het kan dat consument 1 twee sets schadevrije jaren heeft opgebouwd. Consument 1 heeft twee sets schadevrije jaren op zijn naam omdat hij tegelijkertijd twee verzekeringen had afgesloten. Het is de commissie niet gebleken dat de verzekeraar daarbij een onjuiste registratie heeft gedaan.
- 3.9 Wel staat vast dat de verzekeraar bij de aanvraag van verzekering B de door de consument opgegeven schadevrije jaren niet goed gecontroleerd heeft. Daardoor is de set van 20 schadevrije jaren gebruikt voor verzekering B, terwijl deze al in gebruik was en bleef voor verzekering A. Door deze onzorgvuldigheid van de verzekeraar heeft consument 1 niet de mogelijkheid gehad om bij leasemaatschappijen bewijs van zijn schadevrije rijgedrag op te vragen.

¹ Zie artikel 7 van de Bedrijfsregeling no 11. Roy data, geldend per 1 januari 2022. Deze bedrijfsregeling is terug te vinden op www.verzekeraars.nl.

- 3.10 Deze fout heeft de verzekeraar erkend en hij heeft daarom consument 1 het aanbod gedaan om zijn tweede set schadevrije jaren te vermeerderen met de jaren waarin hij een leaseauto gereden heeft. Hoewel consument 1 dit aanbod van de hand heeft gewezen, gaat de commissie ervan uit dat de verzekeraar dit aanbod nog een redelijke termijn na de uitspraak van de commissie handhaaft en consument 1 in de gelegenheid stelt daarvan alsnog gebruik te maken. De commissie wijst er daarbij op dat van de verzekeraar niet meer dan dat verwacht hoeft te worden.

Conclusie

- 3.11 Hoewel de commissie zich kan voorstellen dat het voor consument 2 vervelend is dat haar schadevrij rijden niet tot uiting komt in schadevrije jaren, heeft zij niet kunnen vaststellen dat de verzekeraar hierin een verwijt te maken valt. De commissie heeft evenmin kunnen vaststellen dat de verzekeraar een fout heeft gemaakt bij de registratie van de tweede set schadevrije jaren op naam van consument 1.
- 3.12 Wel heeft de verzekeraar onzorgvuldig gehandeld door de opgave van de schadevrije jaren door consument 1 bij het aangaan van verzekering B, niet op juistheid te controleren. Dit kan echter niet leiden tot toewijzing van de vordering van de consumenten. De door consument 1 opgebouwde schadevrije jaren zijn na beëindiging van verzekering B gebruikt voor het verkrijgen van premiekorting bij de nieuwe verzekeraar, zodat consument 1 door de handelwijze van de verzekeraar geen financieel nadeel heeft ondervonden.

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 2022, 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 verzekeringsvoorwaarden

In deze bijlage is de volledige tekst opgenomen van de voorwaarden waarnaar in de uitspraak wordt verwezen.

Voorwaarden Allianz Direct Autoverzekering O2

Deel B – Algemene Voorwaarden

“6. Je premie en schadevrije jaren

Met de schadevrije jaren die je hebt opgebouwd, krijg je korting op je premie. Dit is al in de premie verwerkt.

Bij de aanvraag van je verzekering vragen wij hoeveel schadevrije jaren je hebt. Wij controleren dit achteraf in het landelijke systeem Roy-data. De schadevrije jaren die wij vinden op je naam moeten we verplicht gebruiken. Je begint met 0 schadevrije jaren als dit je eerste autoverzekering is of je lange tijd geen auto hebt gehad. Je moet ons uiterlijk op de laatste dag van het eerste verzekeringsjaar informeren als de schadevrije jaren door je vorige verzekeraar zijn veranderd in Roy-data. Doe je dit later, dan passen wij je premie niet met terugwerkende kracht aan, maar vanaf dat moment. Je kunt je schadevrije jaren ook aantonen met een leaseverklaring of een verklaring uit het buitenland (alleen Europa (EU) en Caribisch Nederland). Deze mag niet ouder zijn dan 1 jaar ten opzichte van de startdatum van je verzekering.

*Bij iedere schade die we voor jou betalen, val je met 5 schadevrije jaren terug. **Let op:** dit is niet het geval bij een beperkt casco schade of een schade die we kunnen verhalen (door iemand anders laten betalen). Heb je het hele jaar geen schade gehad, dan krijg je er 1 schadevrij jaar bij.*

Alle verzekeraars in Nederland hebben afgesproken dat we rekenen met minimaal -5 en maximaal 15 schadevrije jaren. Ook al heb je meer schadevrije jaren opgebouwd. Dit doen we omdat anders de premie inkomsten voor ons niet genoeg zijn om alle schades te kunnen betalen.”