

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-858

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. H.G.M. Spitsbaard, secretaris)

Datum uitspraak	7 oktober 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet behandelbaar
Bijlage	Relevante bepalingen uit het Reglement Geschillencommissie Kifid en de Gedragscode geïnformeerde verlenging

### Samenvatting

Niet behandelbaar op grond van vraag 2 van het Reglement. De klacht van de consument is dat de verzekeraar weigert om de autowijziging op zijn lopende verzekering te accepteren op grond van zijn strafrechtelijk verleden. De commissie oordeelt dat dit verzoek tot wijziging van de verzekerde auto een aanvraag is van een nieuwe verzekeringsovereenkomst. Uit vraag 2 van het reglement van Kifid volgt dat de klacht over de weigering om een overeenkomst aan te gaan alleen behandelbaar is als de verzekeraar door de weigering misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet. Uit de door de consument aangevoerde argumenten volgt niet dat daarvan sprake is. De klacht van de consument is daarom niet behandelbaar.

### 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 consument; 2) het verweerschrift van verzekeraar; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de verzekeraar en 5) de aanvullende stukken van verzekeraar ingediend voorafgaand en tijdens de hoorzitting.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 29 augustus 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger mr. J.H.A.M. van den Bighelaar, jurist van Stichting Achmea Rechtsbijstand. Namens de verzekeraar waren aanwezig: de heer mr. [naam 1], bedrijfsjurist en mevrouw [naam 2], klachtenspecialist.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument heeft al vele jaren een autoverzekering bij de verzekeraar. In juni 2022 heeft hij bij de vervanging van zijn auto alleen de gegevens van zijn nieuwe auto hoeven door te geven.
- 2.2 De verzekeraar heeft op 26 januari 2023 een vooraankondiging gedaan van de jaarlijkse verlenging van de verzekering per 1 maart 2023. In het overzicht van de verschillen tussen de oude en de nieuwe verzekeringsvoorwaarden is de toevoeging genoemd van artikel 6 waarin staat:

*“Wat als u de verzekerde auto wilt vervangen of een extra auto wilt verzekeren?*

*Wij beoordelen uw aanvraag dan opnieuw.*

*U krijgt een nieuwe verzekeringsovereenkomst*

*Hierdoor verandert mogelijk de premie en gelden er nieuwe voorwaarden.*

*Of wij verzekeren uw auto niet.”*

- 2.3 Op de website van de verzekeraar is vermeld bij het onderwerp autoverzekering > autovervangen:

*“Een andere auto online verzekeren*

*Heeft u een andere auto gekocht? Gefeliciteerd. Natuurlijk hopen we dat u deze auto ook weer bij ons verzekert. Daarom maken we het u gemakkelijk. U hoeft alleen de gegevens van uw nieuwe auto aan ons door te geven. Dat kan online in Mijn Centraal Beheer. Voor uw nieuwe auto krijgt u dan dezelfde korting als voor uw vorige auto.”*

- 2.4 Op 21 november 2023 heeft de verzekeraar na een verzoek van de consument tot wijziging van de verzekerde auto de zogenoemde slotvragen gesteld. De consument heeft de volgende vraag met ja beantwoord:

*Bent u, uw gezinsleden of personen die onder deze verzekering vallen, voor een strafbaar feit in aanraking geweest met politie of justitie?*

- *Het gaat om de afgelopen 8 jaar. Zaken die ouder zijn hoeft u niet op te geven.*
- *Het gaat om aanraking met politie of justitie als verdachte.*
- *Het gaat om lopend onderzoek, een veroordeling of de uitvoering van een straf of maatregel.*

Gaat het om één van de volgende zaken:

- *Ontzegging van de rij- en vaarbevoegdheid*
- *Diefstal, inbraak, verduistering, heling, bedrog, oplichting, valsheid in geschrifte*
- *Vernieling, brandstichting, afpersing*
- *Mishandeling, doodslag, moord*
- *Aanranding, verkrachting, ontucht met minderjarigen, bezit van kinderporno*
- *Bezit en/of handel in wapens, munitie, vuurwerk*
- *Bezit, kweken, handelen, doorvoeren of invoeren van drugs*
- *Misdrijven die te maken hebben met terrorisme, witwassen en deelname aan een criminele organisatie*
- *Milieumisdrijven*
- *Alle vormen van fraude*

2.5 De verzekeraar heeft geweigerd om de nieuwe auto van de consument te verzekeren vanwege het strafrechtelijke verleden van de consument. In een brief van 22 november 2023 schrijft de verzekeraar onder meer aan de consument:

*“(…) Wij wijzen uw aanvraag af  
U heeft een strafrechtelijk verleden. Daarom kunnen wij u niet verzekeren.*

*Wij leggen vast dat wij uw aanvraag hebben afgewezen. Ook andere verzekeraars van Achmea kunnen dit zien. Dit betekent dat Avéro Achmea, FBTO, Interpolis, InShared en Zilveren Kruis uw aanvraag voor een verzekering ook kunnen afwijzen. Geef bij een aanvraag aan dat er een verzekering is afgewezen als u hier naar gevraagd wordt. Uw gegevens zijn voor ons 5 jaar zichtbaar.”*

*Kunt u zich niet bij een andere verzekeraar verzekeren? Bel dan de Vereende (...)*

2.6 De consument heeft de aankoop van de nieuwe auto vanwege de weigering van de verzekering geannuleerd. De annuleringskosten van € 1650,- heeft hij aan de verkoper betaald.

2.7 De verzekeraar heeft de verzekering voor de al verzekerde auto voortgezet.

*De klacht en vordering*

2.8 De klacht van de consument is dat de verzekeraar weigert om de nieuwe auto op zijn lopende autoverzekering te accepteren vanwege zijn strafrechtelijk verleden. Hij vindt dat onterecht en onredelijk. Hij heeft al jarenlang een autoverzekering bij de verzekeraar. De consument heeft geen nieuwe verzekering aangevraagd. Hij wil een andere auto verzekeren op zijn bestaande autoverzekering verzekeren en dat is volgens de website van de verzekeraar mogelijk. Volgens de consument is de verzekeraar niet bevoegd om hem het acceptatieproces te laten doorlopen bij een wijziging op een lopende verzekering.

- 2.9 Als ervan wordt uitgegaan dat het aanmelden van een nieuwe auto een aanvraag voor een nieuwe verzekering is, is er sprake van misbruik van contractsvrijheid omdat de verzekeraar bij een eerdere wijziging de slotvragen niet stelde en nu wel. Er is volgens de consument geen inhoudelijk argument om de nieuwe auto niet te accepteren, maar de bestaande verzekering van de huidige auto wel voort te zetten. Het risico wijzigt voor de verzekeraar niet. De verzekeraar heeft hem ook niet om verdere uitleg gevraagd van zijn strafrechtelijk verleden en ging ook niet met hem hierover in gesprek. Het strafbare feit dateert van 10 jaar geleden. De veroordeling was pas in 2021. De opgelegde straf is uitgevoerd en de reclassering ziet geen noodzaak voor verder toezicht. Het verzekeringsverleden van de consument kan ook geen reden zijn om zijn nieuwe auto niet te willen verzekeren: hij is geen wanbetaler, heeft geen schulden behoudens een hypotheekschuld, was nooit betrokken bij fraude en heeft geen registraties bij de Stichting Centraal Informatie Systeem Schade (CIS) behoudens de registratie van gemelde schades. Onder deze omstandigheden is het niet redelijk om de autowijziging te weigeren.
- 2.10 De beslissing van de verzekeraar om geen nieuwe auto te verzekeren valt volgens de consument voor hem onredelijk zwaar. Het voelt of hij naast zijn strafrechtelijke veroordeling ook nog een extra straf van de verzekeraar krijgt. Hij kan geen nieuwe autoverzekering meer afsluiten. Geen enkele verzekeraar wil hem nog accepteren. Bij de Vereende is de premie zo hoog dat hij dat niet kan betalen.
- 2.11 De consument vordert dat de verzekeraar wordt verplicht om zijn nieuwe auto op de lopende verzekering te verzekeren en hij vordert vergoeding van de door hem aan de garage betaalde annuleringskosten van € 1650,- te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf 22 december 2023.

#### *Het verweer*

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

### **3. De beoordeling**

#### *Inleiding*

- 3.1 De commissie is van oordeel dat het verzoek van de consument om zijn nieuwe auto te verzekeren in plaats van zijn huidige auto een aanvraag van een nieuwe verzekering is. Zij zal dat hierna toelichten. Dit betekent dat moet worden beoordeeld of de klacht behandelbaar is. Kifid behandelt namelijk geen klachten over de weigering om een overeenkomst te sluiten, tenzij de klacht is dat de financieel dienstverlener misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid of dat hij heeft gehandeld in strijd met de wet. De commissie is van oordeel dat deze uitzonderingen in dit geval niet van toepassing zijn en dat de klacht daarom niet behandelbaar is. Ook dat zal zij hierna toelichten.

### *Nieuwe verzekeringsovereenkomst bij autowijziging*

- 3.2 De commissie volgt de verzekeraar in zijn verweer dat uit artikel 6 van de van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden volgt dat het verzoek tot wijziging van de verzekerde auto, de aanvraag is van een nieuwe verzekeringsovereenkomst. Dat er bij een wijziging van het verzekerde object in beginsel sprake is van een nieuwe verzekeringsovereenkomst volgt ook uit eerdere uitspraken van Kifid en de daarin genoemde rechtspraak en rechtsliteratuur.<sup>1</sup>
- 3.3 Voor zijn standpunt dat de bestaande verzekering wordt voortgezet bij een autowijziging beroept de consument zich op tekst op de website van de verzekeraar. Maar de tekst op de website geeft naar zijn aard korte informatie en moet gezien worden in het licht van artikel 6 van de verzekeringsvoorwaarden waarin staat dat de verzekeraar de aanvraag dan opnieuw beoordeelt. De consument mocht er daarom redelijkerwijs niet vanuit gaan dat hij alleen maar de gegevens van de nieuwe auto hoefde door te geven en de autowijziging dan zou worden geaccepteerd.
- 3.4 Uit het voorgaande volgt dat het verzoek van de consument tot wijziging van de verzekerde auto de aanvraag is van een nieuwe verzekeringsovereenkomst. De klacht van de consument dat bij een autowijziging niet opnieuw het acceptatieproces mag worden gevolgd is daarom ongegrond.

### *Is de klacht behandelbaar?*

- 3.5 Omdat de weigering van de autowijziging een weigering is om een overeenkomst te sluiten moet de commissie de vraag beantwoorden of de klacht van de consument in dat geval behandelbaar is. Bij vraag 2 van het Kifid reglement<sup>2</sup> staat namelijk:

#### ***“Waarover kunt u als consument geen klacht indienen bij Kifid?***

*Kifid behandelt geen klachten over:*

*(...)*

*3. de weigering de weigering van een financiële dienstverlener om met u een overeenkomst te sluiten. Of een klacht over zijn weigering de dienstverlening aan u uit te breiden. Hierbij geldt één uitzondering: als uw klacht is dat de financiële dienstverlener misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet. Met die klacht kunt u wél bij ons terecht.”*

Hieruit volgt dat de klacht alleen behandelbaar is als de verzekeraar door de weigering van de aanvraag, misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet.

---

<sup>1</sup> GC Kifid 2017-563, 2017-760 en 2024-0106 te vinden op [www.kifid.nl/uitspraken](http://www.kifid.nl/uitspraken)

<sup>2</sup> Reglement Geschillencommissie Kifid-vanaf 1 oktober 2023 te vinden op [www.kifid.nl/reglementen](http://www.kifid.nl/reglementen). De tekst van vraag 2 staat in de bijlage bij deze uitspraak.

*Is er sprake van willekeur?*

- 3.6 De consument stelt dat de verzekeraar misbruik maakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid door bij de autowijziging in november 2023 de slotvragen te stellen, nadat de verzekeraar dat bij een eerdere wijziging niet had gedaan. De commissie volgt dit standpunt niet. De verzekeraar had het recht zijn beleid op dit punt te wijzigen en dat vast te leggen in de verzekeringsvoorwaarden die bij de jaarlijkse verlenging van de verzekering per 1 maart 2023 zijn aangepast. Deze wijziging is gedaan in overeenstemming met artikel 3.3., 3.4 en 5 van de Gedragscode geïnformeerde verlenging en contractstermijnen bij particuliere en zakelijke schade- en inkomensverzekeringen (zie bijlage). De consument is met de brief van 26 januari 2023 tijdig, namelijk minimaal een maand tevoren, en in duidelijke en eenvoudige bewoordingen op de hoogte gesteld van de voorgenomen wijzigingen en de mogelijkheid om de verzekering op te zeggen. De klacht dat de verzekeraar misbruik heeft gemaakt van zijn beleids- en contractsvrijheid door de ene keer de slotvragen niet te stellen en de volgende keer wel, is daarom ongegrond.

*Tijdsverloop tussen strafbare feiten en veroordeling*

- 3.7 De klacht dat de weigering van de autoverzekering is gebaseerd op strafbare feiten uit 2013, inmiddels meer dan 10 jaar geleden, leidt evenmin tot het oordeel dat de verzekeraar misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet. De vraag of de consument in de afgelopen periode van acht jaar in aanraking is geweest met politie of justitie in verband met een strafbaar feit, betreft de veroordeling uit 2021 en de daarop volgende tenuitvoerlegging van de straf en niet de datum waarop de strafbare feiten hebben plaatsgevonden. Er kunnen verschillende redenen zijn voor een lange periode tussen de strafbare feiten en de veroordeling, ook redenen die aan het handelen- of nalaten van de consument moeten worden toegeschreven. De consument heeft niet onderbouwd wat de reden was dat hij acht jaar na het plegen van de strafbare feiten is veroordeeld en waarom dit tijdsverloop in zijn geval meebrengt dat de verzekeraar misbruik maakt van zijn beleids- of contractsvrijheid of in strijd met de wet handelt door de verzekering te weigeren op grond van het strafrechtelijk verleden.

*Voortzetting van de bestaande auto verzekering*

- 3.8 Het feit dat de consument wel verzekerd kan blijven met zijn huidige auto kan niet leiden tot een ander oordeel. De beëindiging van bestaande verzekeringen is gebonden aan wettelijke vereisten ter bescherming van de consument. De verzekeraar heeft in zijn verweer aangegeven dat het stoppen van een verzekering meer gevolgen heeft voor de verzekerde dan het afwijzen van een verzekering en dat hij niet zomaar een verzekering stopt. Dat de verzekeraar (in het belang van de consument) terughoudend is bij het beëindigen van de bestaande verzekering maakt niet dat daarom bij de weigering van een nieuwe verzekering van dezelfde verzekerde sprake is van misbruik van contractsvrijheid.

*Vormt het strafrechtelijk verleden een extra risico voor de autoverzekering?*

- 3.9 Ter zitting is gebleken dat de consument aan de verzekeraar geen nadere informatie wil geven over zijn strafrechtelijk verleden. Dat is uiteraard zijn goed recht dat dient ter bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer. Hieruit volgt dan wel dat de klacht dat de verzekeraar niet om een nadere toelichting heeft gevraagd, ongegrond is. Als de verzekeraar om een nader toelichting zou hebben gevraagd, zou hij die niet hebben gekregen. De consument heeft daarmee ook zijn stelling dat zijn strafrechtelijk verleden geen enkel risico vormt voor de autoverzekering onvoldoende onderbouwd om te kunnen oordelen dat de verzekeraar in strijd met zijn contractsvrijheid heeft gehandeld door de autowijziging te weigeren na bevestigende beantwoording van de vraag naar het strafrechtelijk verleden.
- 3.10 De consument heeft zijn stelling dat hij voor een nieuwe autoverzekering alleen nog terecht kan bij de Vereende en de premie daar niet kan betalen niet onderbouwd. Maar ook los hiervan kan deze klacht niet leiden tot het oordeel dat de verzekeraar door zijn weigering misbruik maakt van zijn contracts- of beleidsvrijheid of handelt in strijd met de wet. De verzekeraar is, anders dan bij de zorgverzekering, niet wettelijk verplicht om de consument een verzekering te bieden. En als andere verzekeraars geen nieuwe autoverzekering met de consument willen afsluiten, betekent dat nog niet dat de verzekeraar misbruik maakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid door de verzekering te weigeren. Daarbij komt dat de Vereende in dat geval een vangnetfunctie vervult, zodat het wel mogelijk blijft om een verzekering af te sluiten, al is dat dan tegen een hogere premie.

*Conclusie*

- 3.11 De door de consument aangevoerde klachten leiden niet tot het oordeel dat de verzekeraar misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet. De klacht van de consument is daarom niet behandelbaar.

#### **4. De beslissing**

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

*In deze uitspraak is de commissie tot de conclusie gekomen dat uw klacht niet-behandelbaar is. Tegen deze beslissing kunt u geen beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Desgewenst kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden.*

*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 oktober 2023 te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*



## Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)



## **Bijlage - Relevante bepalingen uit het Reglement Geschillencommissie Kifid vanaf 1 oktober 2023**

### **2. Waarover kunt u als consument géén klacht indienen bij Kifid?**

Kifid behandelt geen klachten over:

1. de manier waarop een dienst is verstrekt voor de uitvoering van een naturaverzekering. Maar gaat de klacht over de uitvoering van rechtsbijstand op basis van een rechtsbijstandsverzekering? Dan kunt u wél bij ons terecht;
2. het handelen of niet-handelen van een financiële dienstverlener in zijn specifieke functie bij de uitgifte of (her) plaatsing van effecten;
3. de weigering van een financiële dienstverlener om met u een overeenkomst te sluiten. Of een klacht over zijn weigering de dienstverlening aan u uit te breiden. Hierbij geldt één uitzondering: als uw klacht is dat de financiële dienstverlener misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet. Met die klacht kunt u wél bij ons terecht

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

#### Artikel 3.3

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

#### 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

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.