

TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING (ASSURANTIËN)

UITSpraak 14-004

in de zaak nr. TFD 13-004

verwezen door: de voorzitter van de Geschillencommissie
Financiële Dienstverlening,

met betrekking tot:

vertegenwoordigd door hierna te
noemen 'aangeslotene'.

1. Inleiding

Deze zaak, betreffende de wijze waarop aangeslotene een *en bloc*-bepaling heeft toegepast, vloeit voort uit het verzoek van de voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening tot het instellen van een onderzoek als bedoeld in artikel 6 lid 2 onder b van het Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën) in verbinding met artikel 44 lid 1 van het Reglement Ombudsman & Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (Kifid).

2. Feiten en procesverloop

2.1 (hierna: Van P.) heeft met ingang van 1 december 2008 een arbeidsongeschiktheidsverzekering bij aangeslotene afgesloten met een looptijd van 17 jaar en een niet geïndexeerde maandpremie van € 120,07. Op de verzekering zijn de Voorwaarden QL ZP 06-2008 van toepassing.

2.2 Bij brief van 27 juli 2011 heeft aangeslotene Van P. geïnformeerd over haar besluit om alle lopende polissen *en bloc* te wijzigen, in die zin dat per 1 september 2011 nieuwe polisvoorwaarden - te weten de Voorwaarden QL ZSP 08-2011A - op de verzekering van toepassing zouden worden en dat de premie zou worden verhoogd van € 120,07 naar € 168,10 per maand.

2.3 Van P. heeft bij brief van 2 september 2011 aangeslotene laten weten niet akkoord te gaan met de wijzigingen en premieverhoging, en heeft de polis "per 1 september" opgezegd.

2.4 Aangeslotene heeft het door Van P. gedane verzoek tot beëindiging van de polis per 1 september 2011 bij brief van 16 september 2011 afgewezen omdat de opzegtermijn was verstreken, en heeft medegedeeld dat de eerstvolgende mogelijkheid om de polis te beëindigen 1 september 2012 is.

Bij brief van 17 februari 2012 heeft aangeslotene Van P. bericht dat de verzekering per 1 september 2012 wordt beëindigd en voorts dat alle openstaande premies tot de royementsdatum nog worden geïncasseerd.

JK

2.5 Van P. heeft tot 1 december 2011 de premie betaald en daarna de incasso stopgezet wegens financiële problemen. Bij e-mailbericht van 27 februari 2012 heeft hij aangeslotene verzocht de achterstallige premies over de maanden december 2011 tot en met maart 2012 in gedeeltes te mogen betalen en heeft hij medegedeeld dat automatische incasso weer mogelijk zou worden vanaf 1 april 2012. Het e-mailbericht eindigt met de mededeling dat de verzekering per 1 september 2012 beëindigd wordt wegens financiële redenen. Naar aanleiding van dit verzoek heeft aangeslotene een betalingsregeling voorgesteld, die door Van P. op 3 maart 2012 voor akkoord is ondertekend. Het betreft een regeling die ziet op de betaling van de premies tot 1 september 2012.

2.6 Bij brief van 9 mei 2012 heeft (de belangenbehartiger van) Van P. zich bij aangeslotene beklaagd over het door haar gedane beroep op de te late opzegging van de verzekering. Aangeslotene heeft deze klacht afgewezen.

2.7 Op 24 september 2012 heeft (de belangenbehartiger van) Van P. zich tot de Ombudsman Financiële Dienstverlening (hierna: de Ombudsman) gewend. Van P. stelt in zijn klacht dat hij gebruik wilde maken van de mogelijkheid om de polis op te zeggen na de premieverhoging maar dat hij in verband met vakantie pas met de premieverhoging bekend werd toen de termijn van een maand reeds was verstreken. Zodra hij met de premieverhoging bekend was, heeft hij opgezegd per 1 december 2011, de premievalidatum van de oorspronkelijke polis, aldus Van P. Voorts beklaagt Van P. zich erover dat aangeslotene in de vakantieperiode (op 27 juli 2011) brieven heeft verzonden over haar besluit alle lopende polissen *en bloc* te wijzigen en hem slechts tot en met 26 augustus 2011 (30 dagen na 27 juli 2011) de mogelijkheid heeft gegeven om de verzekering op te zeggen of mede te delen niet akkoord te gaan met de wijzigingen. Het is volgens Van P. onredelijk dat in een vakantieperiode brieven worden verzonden waarop binnen een maand gereageerd moet worden. Bovendien vindt Van P. het onredelijk dat door de *en bloc*-wijziging de premievalidatum is verschoven van 1 december naar 1 september. Van P. stelt voorts dat hij met de door aangeslotene voorgestelde betalingsregeling heeft ingestemd omdat hij bang was verder in de financiële problemen te geraken. Van P. wenst beëindiging van de polis per 1 december 2011 en vordert van aangeslotene premierestitutie over de periode december 2011 tot september 2012, in totaal een bedrag van € 1.512,90.

2.8 De Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft, na van aangeslotene een reactie te hebben ontvangen op de klachtuiting van Van P., op 31 januari 2013 aan Van P. bericht dat hij geen aanknopingspunten aanwezig acht om bij aangeslotene premierestitutie over de periode december 2011 tot september 2012 te bepleiten en dat de klacht derhalve ongegrond moet worden geacht.

2.9 Vervolgens heeft (de belangenbehartiger van) Van P. op 29 april 2013 zijn geschil met aangeslotene voorgelegd aan de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening. Nadat de schriftelijke fase was afgerond, is vlak voor de geplande mondelinge behandeling de klacht door Van P. ingetrokken wegens de totstandkoming van een minnelijke regeling tussen partijen.

2.10 De Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening heeft de klacht op 13 november 2013 doorgeleid naar de Tuchtraad.

2.11 Aangeslotene heeft op 18 februari 2014 schriftelijk verweer gevoerd.

3. Doorzending aan de Tuchtraad

De Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening heeft met een notitie van 13 november 2013 de Tuchtraad de volgende vraag voorgelegd:

“(…)

Weliswaar is onlangs, vlak voor de zitting bij de Geschillencommissie, de zaak tussen Consument en [naam aangeslotene] alsnog geschikt, maar van [naam aangeslotene] werd desgevraagd vernomen dat andere verzekerden die te laat hebben geprotesteerd tegen de wijziging en bloc gehouden zijn aan voortzetting van de gesloten en nu gewijzigde verzekeringsovereenkomst.

Wat ik u met het oog op het algemene belang van verzekeringsconsumenten en de behoefte aan duidelijkheid over deze kwestie voorleg is de vraag of, al heeft [naam aangeslotene] de contractueel en wettelijk (art. 7:940 BW) voorgeschreven termijn van een maand in acht genomen, het met de goede naam, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak in overeenstemming is om een dergelijke wijziging midden in de vakantieperiode door te voeren en daarbij niet een ruimere termijn dan hier ruim een maand toe te staan aan de verzekerde om tegen de wijziging te protesteren en de verzekering te beëindigen”.

4. Het standpunt van aangeslotene

4.1 Aangeslotene heeft in haar onder 2.11 bedoelde verweer onder meer het volgende aangevoerd:

- Medio 2011 kreeg aangeslotene van de toezichthouder [naam toezichthouder], het verzoek om op korte termijn een *en bloc*-wijziging door te voeren in onder meer het door Van P. afgenomen product, vanwege de significant toegenomen schadelast op de arbeidsongeschiktheidsportefeuille. Vanwege de urgentie heeft zij direct actie ondernomen en de betreffende polishouders bij brief van 27 juli 2011 geïnformeerd over de *en bloc*-wijziging. Ook de tussenpersonen zijn op die datum op de hoogte gebracht.
- Vanaf oktober 2011 heeft aangeslotene intensief contact met de AFM en het Verbond van Verzekeraars gehad naar aanleiding van de toepassing van de *en bloc*-clausule. Het Verbond van Verzekeraars achtte de *en bloc*-wijziging als zodanig niet in strijd met de goede naam van het verzekeringsbedrijf.
- Het feit dat over de *en bloc*-wijziging in de zomerperiode is gecommuniceerd is niet in strijd met de wet en met de redelijkheid en billijkheid. Deze wijziging was onontbeerlijk gezien de toenemende schadelast en veranderende marktomstandigheden. Bovendien is de in de verzekeringsvoorwaarden opgenomen termijn van 30 dagen conform de in artikel 7:940 lid 4 BW vastgelegde termijn. Uit de wet volgt niet dat de termijn pas gaat lopen op het moment dat verzekerde kennis heeft genomen van de mededeling of dat verzekerde een redelijke mogelijkheid moet hebben gehad om de polis op te zeggen. Voorts heeft de wetgever niet vastgelegd dat de redelijkheid en billijkheid kunnen vereisen dat er een langere termijn moet worden gehanteerd. Het is de eigen verantwoordelijkheid van verzekerden om ervoor te zorgen dat zij ook tijdens hun vakantie kennis kunnen nemen van de inhoud van hun post.

Van P. heeft overigens ook niet aangetoond dat hij gedurende de gehele maand augustus 2011 met vakantie was en om die reden niet in staat was om kennis te nemen van de inhoud van de brief van 27 juli 2011.

- In eerste instantie heeft aangeslotene vastgehouden aan de termijn van 30 dagen (een opzegging diende derhalve uiterlijk op 27 augustus 2011 te zijn ontvangen), maar later heeft zij coulancehalve een termijn tot 1 september 2011 gehanteerd. Uiteindelijk is zelfs, in incidentele gevallen, besloten om opzeggingen die na 1 september 2011 zijn binnengekomen alsnog per die datum te verwerken zoals ook in deze zaak is gebeurd. Aangeslotene is dan ook van mening tuchtrechtelijk niet verwijtbaar te hebben gehandeld.

5. Toepasselijke verzekeringsvoorwaarden

Voor zover voor deze zaak van belang luidt artikel 22 van de op de verzekering van Van P. van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden (QL ZP 06-2008):

“Artikel 22 En bloc bepaling

22.1 Verzekeraar heeft het recht de premie en/of de voorwaarden van deze verzekering en bloc te wijzigen;

22.2 Verzekeraar heeft dan ook het recht deze verzekering aan de nieuwe premie en/of voorwaarden aan te passen met ingang van een door verzekeraar vast te stellen datum. Voor verzekeringen krachtens welke een uitkering wordt gedaan, zal de wijziging van de premie plaatsvinden op de door de verzekeraar vastgestelde datum, doch de herziening van de voorwaarden zal eerst van kracht worden zodra de uitkering is beëindigd;

22.3 Verzekeringnemer wordt van de wijzigingen in kennis gesteld en geacht hiermee in te stemmen, tenzij hij binnen 30 dagen na de kennisgeving administrateur (hiermee wordt de vertegenwoordiger van aangeslotene in Nederland bedoeld, toevoeging Tuchtraad) schriftelijk heeft bericht niet akkoord te gaan. Deze mededeling geldt dan als opzegging van de verzekering door de verzekeringnemer;

22.4 Indien verzekeringnemer dit aan administrateur heeft medegedeeld, vervalt de verzekering op de door de verzekeraar vastgestelde datum voor de wijziging van de premie en/of de voorwaarden”.

6. Het oordeel van de Tuchtraad

6.1 De Tuchtraad heeft op de voet van artikel 5 lid 1 van zijn Reglement tot taak erop toe te zien dat de aangeslotenen tegenover consumenten de goede naam van, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak in stand houden. Een verzekeraar die tegenover een consument een in rechte redelijkerwijs onverdedigbaar standpunt inneemt, handelt op een manier die de goede naam van de bedrijfstak kan schaden.

6.2 Gelet op de aan de Tuchtraad voorgelegde vraagstelling door de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening zoals vermeld onder 3, stelt de Tuchtraad voorop dat een verzekeraar de overeenkomst slechts tussentijds mag wijzigen indien daarin in de verzekeringsvoorwaarden is voorzien. Aangeslotene heeft een en *bloc*-clausule opgenomen in het hiervoor geciteerde artikel 22 van haar verzekeringsvoorwaarden, waarmee zij die bevoegdheid heeft.

6.3 Voor de beantwoording van de vraag of het met de goede naam van, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak in overeenstemming is om een en *bloc*-wijziging midden in een vakantieperiode door te voeren en daarbij niet een ruimere termijn dan de in de wet genoemde termijn van een maand toe te staan aan de verzekerde om tegen de wijziging te protesteren en de verzekering te beëindigen, is volgens de Tuchtraad uitgangspunt het in artikel 7:940 lid 4 BW bepaalde. Ingevolge dit artikel is, in geval de verzekeraar de voorwaarden van de overeenkomst ten nadele van de verzekeringnemer of de tot uitkering gerechtigde wijzigt, de verzekeringnemer in ieder geval gedurende een maand nadat de wijziging hem is meegedeeld, gerechtigd de overeenkomst op te zeggen tegen de dag waarop de wijziging ingaat. In de parlementaire geschiedenis van artikel 7:940 lid 4 BW is niet vastgelegd dat de redelijkheid en billijkheid kunnen vereisen dat een langere termijn dan de in dit artikel voorgeschreven termijn van een maand moet worden gehanteerd. Dat brengt naar het oordeel van de Tuchtraad mee dat een verzekeraar de verzekerde behoudens bijzondere omstandigheden mag houden aan de in de wet opgenomen termijn van een maand.

6.4 Het feit dat een en *bloc*-wijziging in een vakantieperiode wordt doorgevoerd en dat de verzekerde wegens afwezigheid niet binnen de daarvoor geldende termijn kan reageren, kan een bijzondere omstandigheid als hier bedoeld opleveren. Dat belet op zichzelf niet dat de verzekeraar in een vakantieperiode een en *bloc*-wijziging doorvoert; alleen zal in dat geval rekening moeten worden gehouden met de mogelijkheid dat verzekerden met recht een beroep doen op het bestaan van bijzondere omstandigheden. Daarvoor bestaat in dit geval temeer reden, nu aangeslotene in haar brief van 27 juli 2011 geen melding heeft gemaakt van de wettelijke termijn van een maand, noch van de contractuele termijn van 30 dagen. De Tuchtraad wijst er terzijde op dat een termijn van 30 dagen, zoals gehanteerd in de in dit geval toepasselijke voorwaarden, soms - en ook in het onderhavige geval - korter is dan de in de wet gestelde minimumtermijn van een maand. In het onderhavige geval heeft dat echter geen probleem opgeleverd.

6.5 Van bijzondere omstandigheden is de Tuchtraad in dit geval niet gebleken. Naar de eigen stelling van (de belangenbehartiger van) Van P. liep de bouwvakvakantie, die ook op hem van toepassing was, van 22 juli tot en met 15 augustus 2011. Na zijn vakantie had Van P. dan ook nog voldoende tijd, namelijk tot en met 27 augustus 2011 (welke termijn overigens door aangeslotene coulancehalve is verlengd tot 1 september 2011), om de polis te beëindigen. Hij heeft ook geen gebruik gemaakt van de in de brief genoemde mogelijkheid om vragen over de wijzigingen te stellen. Zijn reactie dateerde ook niet van vóór 1 september 2011, de datum waarop de gewijzigde voorwaarden zouden ingaan.

6.6 Door Van P. niet een ruimere termijn toe te staan om de polis te beëindigen, heeft aangeslotene een in rechte redelijkerwijs verdedigbaar standpunt ingenomen. De beslissing moet daarom luiden dat aangeslotene door te handelen als hiervoor vermeld de goede naam van, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak niet heeft geschaad.

7. De beslissing

De Tuchtraad verklaart dat aangeslotene de goede naam van, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak niet heeft geschaad.

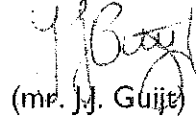
Aldus is beslist op 15 juli 2014 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. F. Ensel, mr. H.F.M. Hofhuis, jhr. mr. J.L.R.A. Huydecoper en mr. E.H. Swaab, leden, in tegenwoordigheid van mr. J.J. Guijt, secretaris.

De voorzitter:



(mr. E.M. Wesseling-van Gent)

De secretaris:



(mr. J.J. Guijt)