

Consumentenbond hekelt ‘lakse houding’ adviseurs over zorgplicht ORV

[Financiële planning](#) 4046

De Consumentenbond roept financieel adviseurs op om in gesprek te gaan met hun klanten wanneer die te veel premie hebben betaald voor hun overlijdensrisicoverzekering. Woordvoerder Joyce Donat hield in het consumentenprogramma Kassa de ‘lakse houding van tussenpersonen’ over gemaakte fouten rond het niet-nakomen van de zorgplicht.



Kassa besteedde in de meest [recente uitzending](#) opnieuw aandacht aan de Kifid-uitspraak van medio vorig jaar. De [geschillencommissie van Kifid](#) veroordeelde toen een tussenpersoon tot het terugbetalen van ruim € 3.200 aan te veel betaalde premie voor een overlijdensrisicoverzekering. Volgens de uitspraak hebben adviseurs de (zorg)plicht om periodiek aandacht te besteden aan de verzekeringen in hun portefeuille.

Lagere premies

Tussenpersonen zijn verplicht hun klanten erop te wijzen wanneer verzekeraars hun premies hebben verlaagd. Veel klanten hebben in de afgelopen jaren (veel) te veel premie betaald voor hun overlijdensrisicoverzekeringen, omdat adviseurs hun klanten niet expliciet hebben geïnformeerd over premiedalingen. Op jaarbasis gaat het soms om duizenden euro's.

Cou lance

SNS Bank gaat klanten die jarenlang een te hoge premie hebben betaald voor een overlijdensrisicoverzekering in elk geval compenseren, bleek in de uitzending. Zij kunnen een bedrag terugvragen. In januari ging Rabobank SNS al voor. Klanten moeten wel zelf een aanvraag doen om compensatie te krijgen. Overigens kreeg de SNS-klant die in de uitzending aan het woord kwam het geld uit cou lance uitbetaald. “Ik vind dat ik er gewoon recht op heb.”

Onder de pet houden

Een klant van Van Breda Risk en Benefits kreeg eveneens een regeling aangeboden. Deze klant mocht echter niet in detail treden over de inhoud; onderdeel van de afspraak is geheimhoudingsplicht. “Als consument zou ik willen weten wat ondernemingen doen met de uitspraak van Kifid”, aldus advocaat financieel recht Harm Jan Tulp. “Het belang van instellingen is om onder de pet te houden welke bedragen zijn betaald. Dan kun je daar namelijk niet mee worden geconfronteerd in onderhandelingen in een volgend geval.”

Nul op het rekest

Volgens Kassa kan het maanden duren voordat klanten een voorstel krijgen. Ook krijgen verzekerden geregeld nul op het rekest wanneer zij om terugbetaling vragen. ING heeft bijvoorbeeld aan een klant gemeld dat de Kifid-uitspraak niet van toepassing is, omdat ING slechts bemiddelt voor één partij en dus de zorgplicht niet van toepassing zou zijn. Overigens bemiddelt ook Rabobank maar voor één verzekeraar, namelijk Interpolis. Rabo betaalt wel terug, omdat de uitspraak wel degelijk van toepassing is.

Schandelijk

Volgens onderzoek van Kassa keerde ook financieel dienstverlener Anac een dergelijke compensatie uit. GeldXpert daarentegen erkent de Kifid-uitspraak niet, omdat het bedrijf volgens eigen zeggen geen zorgplicht heeft en verwijst daarbij zelfs naar de AFM. Kassa geeft aan dat GeldXpert klanten verwijst naar de rechter. De woordvoerder van de Consumentenbond vindt het ‘schandelijk’ hoe tussenpersonen soms omgaan met klanten wanneer die reclameren over te veel betaalde premies. “Ga zitten met de klant en als te veel is betaald, moet premie worden terugbetaald.”

Eerste publicatie door [Annet van den Berg](#) op 20 mei 2019
Laatste update: 20 mei 2019