

# Hof geeft klager gelijk in woekerzaak ASR

Verzekeraar ASR is stevig op de vingers getikt in een woekerpoliszaak. Voor het eerst heeft een gerechtshof geoordeeld dat sommige kosten in een woekerpolis volledig moeten worden terugbetaald omdat ze in strijd zijn met een Europese richtlijn over oneerlijke voorwaarden.

Met dit [arrest](#) kunnen sommige polishouders alsnog met een beroep op Europese wetgeving rond consumentenbescherming geld terugkrijgen, al is vooralsnog onduidelijk op welke polissen de redenering van het hof van toepassing is. Eerder is een woekerproces uitgevochten tot het Europees Hof van Justitie, maar daarbij was de inzet een Europese richtlijn over levensverzekeringen. Dat EU-arrest heeft weinig duidelijkheid gegeven.

## Oneerlijke bedingen

Het gerechtshof in Den Bosch haalt er nu een andere richtlijn (soort kaderwet) bij. Volgens Stef Smit van claimbedrijf Consumentenclaim, dat de geanonimiseerde polishouder bijstond, was het een idee van het hof zelf om de algemene voorwaarden van

ASR [ASRNLE27,53+0,09%](#) te toetsen aan de richtlijn over 'oneerlijke bedingen'. Dankzij het unieke arrest krijgt de klant een bedrag terug dat neerkomt op 23% van zijn inleg.

Hoeveel de klant precies terugkrijgt, is nog niet duidelijk, omdat er ook nog wettelijke rente moet worden berekend. Smit, die spreekt van een 'geweldige opsteker', denkt dat het om meer dan €3500 gaat. Volgens hem heeft ASR's rechtsvoorganger Falcon 220.000 van dit soort polissen met de naam Levensplan heeft verkocht.



De afdeling compensatie van ASR. Foto: Wiebe Kiestra voor het FD

## Hoge Raad

Het is de tweede keer in korte tijd dat een claim over een financieel product deels wordt toegewezen met beroep op deze richtlijn. Eind april oordeelde de Hoge Raad in een zaak over aandelenlease dat sommige voorwaarden van dit product ongeldig zijn met het oog op deze richtlijn.

In de ASR-zaak is er volgens het hof niets mis met sommige kosten waar de klant over had geklaagd, zoals beheerkosten en de kosten voor de overlijdensdekking.

Maar alle overige poliskosten die ASR in rekening heeft gebracht kunnen volgens het hof niet door de beugel op grond van de Europese richtlijn - een soort kaderwet - die oneerlijke voorwaarden verbiedt. Het gaat om kosten die bestonden uit ongunstige aankoopkoersen van de 'unit' in de beleggingsfondsen, poliskosten en om overige administratiekosten. Deze kosten kwamen bij de klager uit op ongeveer €3000 (als die haar polis helemaal had uitgezeten) op een inleg van €13.000.

## Ingewikkelde formulering

Het hof is hard in het oordeel over deze kosten, waarvan een 'redelijk oplettende consument' niet kon bevroeden dat het om zoveel geld zou gaan door 'de cumulatieve impact, de ingewikkelde formulering en de gespreide manier waarop ze werden gepresenteerd'. Daarom zijn deze onderdelen van de algemene voorwaarden 'onredelijk bezwarend', zoals de juridische term luidt.

## ‘Je houden aan regels over informatie rechtvaardigt geenszins een praktijk waarbij onredelijk bezwarende bedingen worden gehanteerd’

• Gerechtshof Den Bosch

ASR had betoogd dat het zich aan alle wetten heeft gehouden die destijds bestonden over informatieverstrekking aan de klant. Maar het hof heeft dat argument — dat het kernverweer is van alle verzekeraars in alle woekerpoliszaken — van tafel geveegd omdat de regelgeving waar ASR zich op beroept 'is toegespitst op de informatievoorziening'.

Het hof stelt simpelweg dat de algemene voorwaarden onredelijk waren op het punt van de overige kosten. Het zich houden aan regels over informatie 'rechtvaardigt geenszins een praktijk waarbij onredelijk bezwarende bedingen worden gehanteerd', aldus het arrest.

## Reactie ASR

ASR stelt in een korte reactie het vonnis te bestuderen 'om te bepalen of we cassatie gaan instellen'. Het is volgens de verzekeraar 'prematuur om te praten over aantallen polissen en bedragen'.

Smit van Consumentenclaim hoopt met ASR om tafel te kunnen zitten om op basis van het arrest alle mensen met een 'Levensplan' te compenseren.