

Uitspraken Kifid in 'richtinggevende' zaken bieden weinig houvast voor klant woekerpolis

Saskia Jonker
Amsterdam

Klachteninstituut Kifid heeft verzekeraar ASR gelijk gegeven in een laatste van vijf 'richtinggevende zaken' in het slepende woekerpolisdossier. De zaken moeten als blauwdruk fungeren bij de behandeling van minstens zevenhonderd gelijksoortige klachten die door mensen met een woekerpolis zijn ingediend. Daarover krijgen de klanten later deze maand meer duidelijkheid, meldde Kifid gisteren.

De commissie van beroep, de hoogste instantie van het klachteninstituut, heeft sinds afgelopen zomer vijf uitspraken gedaan die grote gevolgen kunnen hebben voor verzekeraars die met name in de jaren negentig veel woekerpolissen verkochten. Rode draad van de uitspraken: de bedrijven hebben hun klanten slecht over kosten in die beleggingsverzekeringen geïnformeerd, maar hoeven de klant daar niet altijd voor te vergoeden.

'De uitspraken hellen niet over in het voordeel van de consument', luidt de conclusie van René Graafsma, die mensen met een woekerpolis adviseert. 'Zeker omdat de consument in sommige gevallen zelf verantwoordelijk wordt gehouden.'

Neem de uitspraak van het Kifid van gisteren in een zaak tegen ASR. Daarin wilde een consument die in 1990 een Levensplan-verzekering afsloot een vergoeding omdat de verzekeraar hem voor het afsluiten onvoldoende zou hebben geïnformeerd over de kosten. De commissie van beroep van Kifid wees de klacht af, vooral omdat er in 1990 nog 'nauwelijks regels voor consumenten' waren.

Op basis van de toen geldende regels was ASR niet verplicht consumenten ongevraagd te informeren over de hoogte van de kosten en welk effect deze kosten hebben op het beleggingsresultaat. Geen schadevergoeding dus.

Andere klanten die soortgelijke polissen voor 1993 afsloten, zullen bij het Kifid ook bakzeil halen, verwacht Ab Flipse van Vereniging

Commissie Consument in bepaalde gevallen zelf verantwoordelijk

Uitwerking 'Uitspraken hellen niet over in het voordeel van de consument'



Advies over woekerpolissen.

FOTO: ERIK VAN 'T WOUDE

Woekerpolis.nl, de grootste belangenclub van gedupeerde consumenten. Omdat het gros van de polissen van na die tijd is, verwacht hij dat de impact beperkt is.

Consumenten hoeven ook niet automatisch te rekenen op een vergoeding voor het hefboom- en inkeer-effect van de woekerpolissen. Dat is de extra tegenvaller voor de klant bij tegenvallende beleggingsresultaten, omdat de aan de polis gekoppelde overlijdensrisicoverzekering daardoor zo duur werd dat het rendement verdampte.

In een voorbeeldzaak van een ABN Amro-polis waarover de commissie in november uitspraak deed, hoefde de bank zijn klant niet te informeren over dit effect. Zwitserleven moest dat in een andere voorbeeldzaak juist wel, omdat de klant in geval van een overlijden niet de toegezegde uitkering zou krijgen. Maar ook Zwitserleven hoefde de klant niet te vergoeden omdat die daar al in 2010 voldoende voor was vergoed.

En dan blijkt er uit de uitspraken dat de commissie vindt dat de consument zelf ook een verantwoordelijkheid had bij het afsluiten van een woekerpolis. Als hij ook met extra informatie voor het product zou hebben gekozen, is er geen sprake van schade. En als hij voor een ander product zou hebben gekozen, kan dat dezelfde hoge kostenstructuur hebben gehad. Kifid zal bij de behandeling van de andere honderden gevallen dus goed kijken naar de tijdsgeschiedenis en alternatieven die er voorhanden waren.

Eigenlijk is de commissie maar over één soort kosten eenduidig: de afsluitkosten van de polis. In twee voorbeeldzaken, tegen NN en ASR, oordeelde de commissie dat de verzekeraar die kosten moest terugbetalen omdat ze niet in de prospectussen stonden. Die uitspraken hebben voor duizenden klanten met dezelfde polissen mogelijk positieve impact: zij kunnen via Kifid deze 'eerste kosten' proberen terug te vorderen.