

Kifid straft niet voor dun hersteladvies bij woekerpolis

Cor de Horde

Amsterdam

Klachteninstituut Kifid heeft zich in vier uitspraken terughoudend opgesteld bij het beoordelen van het zogeheten hersteladvies dat verzekeraars en financieel adviseurs hebben gegeven aan mensen met een woekerpolis. De klant heeft geen recht op een zeer uitgebreid of specifiek advies, is de strekking van deze uitspraken.

In de zaken — twee tegen verzekeraars en twee tegen adviseurs — vroegen klanten om een veel uitgebreider advies en om meer keuzemogelijkheden dan hun aangeboden was. Maar Kifid stelde in alle vier de gevallen de klant in het ongelijk. Daarmee heeft het instituut, bedoeld voor mensen met een klacht over een financieel product of een financiële dienst, duidelijk aangegeven hoe ver verzekeraars en assurantieadviseurs moeten gaan.

Zij zijn verplicht om klanten met een woekerpolis actief te benaderen, om hen te laten nadenken over alternatieven. Maar de verplichtingen gaan voor verzekeraars niet zo ver dat ze zelf voor adviseur moeten spelen; ze moeten alleen voldoende informatie geven, zegt het Kifid.

Adviseurs hoeven volgens het Kifid alleen een hersteladvies te geven over het halen van de oorspronkelijke doelstellingen van de klant op het moment dat die de woekerpolis afsloot. Tot meer adviezen, of tot een uitgebreide kostenvergelijking, is de adviseur niet verplicht.

De uitspraken van Kifid hebben alleen betrekking op de aard van het hersteladvies. Over eventuele vergoedingen die verzekeraars moeten betalen omdat de opbrengsten van woekerpolissen zijn tegengevallen, liet zij zich niet uit. Daarover lopen nog allerlei rechtszaken.

Verzekeraars en adviseurs zijn verplicht een hersteladvies te geven. Die verplichting kwam er vanwege grote politieke druk. Het Kifid zegt in een verantwoording bij de uitspraken dat de publiekrechtelijke verplichting voor verzekeraars om met een hersteladvies te komen, niet direct rechten toekent aan de consument.



FOTO: HOLLANDSE HOOGTE