



Kifid gaat ruim 700 woekerpolisklachten geclusterd afhandelen

Nieuws 2 april 2018

De ruim 700 consumentenklachten over beleggingsverzekeringen die nog ter behandeling bij Kifid liggen, gaat het klachteninstituut gefaseerd en geclusterd per verzekeringsproduct afhandelen. Daarbij zal de Geschillencommissie de kaders volgen die de Commissie van Beroep afgelopen jaar heeft vastgesteld in vijf richtinggevende uitspraken. Consumenten en verzekeraars krijgen deze maand bericht over het verdere verloop van hun klachtenprocedure. Kifid verwacht de resterende maanden van 2018 en heel 2019 nodig te hebben voor het afhandelen van alle zaken.

Volgens Kifid is het met het oog op kwaliteit en deskundigheid van belang dat de afhandeling van de meer dan 700 aangehouden klachten fasegewijs wordt voortgezet. Simpelweg alle nog wachtende zaken in één keer oppakken, is onmogelijk, laat het klachteninstituut weten.

Clustering per product

Klachten die over hetzelfde verzekeringsproduct gaan, worden geclusterd. Per cluster worden de zaken vervolgens een voor een afgehandeld. Er komt geen algemene uitspraak voor meerdere zaken tegelijk. Door de clustering is er geen sprake van een chronologische behandeling. Het klachteninstituut meldt dat relatief ‘jonge’ klachten eerder afgehandeld kunnen zijn dan zaken die al langer geleden zijn ingediend.

Kifid noemt het voor de hand liggend dat klachten over een verzekeringsproduct waarover de Commissie van Beroep zich al heeft uitgesproken, eerder kunnen worden opgepakt dan klachten waarin nog geen uitspraak in hoger beroep is gedaan. De Geschillencommissie volgt in die zaken “zonder meer” de lijnen die de Commissie van Beroep heeft uitgezet.

Eerste fase

In de eerste fase krijgen een aantal (vertegenwoordigers van) consumenten en betrokken verzekeraars, waarvan de klacht schriftelijk al geheel of deels was behandeld, de gelegenheid om te reageren op de vijf richtinggevende uitspraken. Consumenten en verzekeraars kunnen zo hun stellingen nader onderbouwen. Zodra de Geschillencommissie hun reacties heeft ontvangen, beraadt zij zich over een uitspraak.

Kifid verwacht dit en komend jaar nog nodig te hebben voor er in alle zaken een uitspraak is. “Dat hangt mede af van de medewerking die consumenten en verzekeraars geven in de klachtprocedure”, aldus een woordvoerder.

Richtinggevende uitspraken

Kifid maakt deze procedure bekend kort nadat de Commissie van Beroep uitspraak heeft gedaan in de laatste richtinggevende zaak in het langlopende dossier. Halverwege maart bepaalde de beroepscommissie dat ASR een klant die in 1990 een woekerpolis kocht [geen](#)



[schadevergoeding hoeft te betalen](#) (zie bijlage 1). Toen gold nog geen informatieplicht voor eerste kosten en het hefboom- en inteereffect. Evenmin hoefde een verzekeraar de effecten daarvan op het beoogde eindkapitaal uit te leggen.

Ook twee andere richtinggevende woekerpoliszaken liepen tegen ASR. Een ging over [de eerste kosten van de Waerdye-polis](#) (zie bijlage 2), de andere zaak over de informatieplicht bij het ABC Spaarplan. Een vergelijkbare zaak was er [tegen ABN Amro](#). De vijfde richtinggevende woekerpoliszaak ging over [eerste kosten bij NN](#) (verlies voor de verzekeraar).

Eveline Ruinaard, voorzitter van de Geschillencommissie, geeft vanavond in [de uitzending van Radar](#) een toelichting op de manier waarop Kifid de komende tijd 700 woekerpolisklachten gaat afhandelen.

Eerste publicatie door [Paul de Kuyper](#) op 2 apr 2018
Laatste update: 3 apr 2018

Dossier woekerpolissen



[Lees hier alles over de slepende woekerpolisaffaire](#)

ASR gaat vrijuit in laatste richtinggevende woekerpoliszaak Kifid

Nieuws 13 maart 2018

Verzekeraar ASR hoeft aan een klant die in 1990 een woekerpolis kocht, geen schadevergoeding te betalen. De Commissie van Beroep van klachteninstituut Kifid bepaalde dat het in 1990 nog niet verplicht was consumenten te informeren over de eerste kosten, het hefboom- en inteereffect en de gevolgen hiervan voor het beoogde eindkapitaal. Deze uitspraak is de laatste van vijf richtinggevende woekerpoliszaken van Kifid. Later deze maand wordt duidelijk hoe de ruim 700 aangehouden klachten worden afgehandeld.

De klant in deze zaak tegen ASR had vorig jaar in eerste instantie nog een kleine winst geboekt. Begin 2017 oordeelde de Geschillencommissie van het Kifid dat de consument een schadevergoeding moest krijgen omdat ASR ‘aanvullende administratiekosten’ niet duidelijk genoeg in de polisvoorwaarden had vermeld. De verzekeraar moest een herberekening maken die volgens claimclub Stichting ConsumentenClaim rond [de € 7.000 zou uitkomen](#).

Goed lezen

De Commissie van Beroep haalt vandaag echter [een streep door die uitspraak](#). Als de consument de algemene voorwaarden goed had gelezen had hij kunnen weten dat er aanvullende administratiekosten in rekening konden worden gebracht. Bovendien had hij daar vragen over kunnen stellen.

De klant kocht in 1990 de beleggingsverzekering met een looptijd van 30 jaar en een prognosekapitaal van ruim € 138.000. Later werd de berekeningsdatum vervroegd naar oktober 2012. ASR keerde toen € 57.000 euro uit, minder dan de helft van het bedrag waarop de consument rekende.

In de beroepszaak wijst Kifid erop dat er in 1990 nog nauwelijks beschermende regels voor consumenten bestonden. Daarom zijn op deze beleggingsverzekering de door ASR gehanteerde Algemene voorwaarden 1989 van toepassing. Bij het afsluiten van de LevensPlan-verzekering in maart 1990 golden de Regeling algemene voorwaarden en de Richtlijn oneerlijke bedingen nog niet.

Geen informatieplicht

De Commissie van Beroep concludeert dat de in de offerte verstrekt informatie voor de consument kennelijk voldoende was om de verzekering destijds af te sluiten. De verzekeraar was op grond van de in 1990 geldende regels niet verplicht om consumenten ongevraagd te informeren over de hoogte van de kosten. Datzelfde geldt voor het geven van informatie over de gevolgen van deze kosten voor het uiteindelijke beleggingsresultaat.



Ook bestond er in die tijd nog geen verplichting klanten te informeren over het hefboom- en inteereffect. Kifid wijst er in deze zaak bovendien op dat dat effect bij deze klant slechts een beperkte omvang had.

Risicoavers

De consument stelde ook dat hij bij het aangaan van de beleggingsverzekering heeft gedwaald. Hij vindt dat hij is misleid. Bij volledige en correcte informatie zou hij de verzekering niet hebben gesloten. Hij typeert zichzelf als ‘risicoavers’. De Geschillencommissie wees dit beroep op dwaling vorig jaar al af en de Commissie van Beroep bevestigt dat in de beroepszaak.

Reactie ASR

ASR laat in een korte reactie weten tevreden te zijn met de uitspraak. “Het gaat om een positieve uitspraak voor ASR in een individuele zaak, waar niet automatisch consequenties aan kunnen verbonden voor andere beleggingsverzekeringen”, aldus een woordvoerder.

Ruim 700 Kifid-zaken

Dit was de laatste van vijf richtinggevende zaken in het woekerpolisdossier die door Kifid zijn behandeld. Ruim 700 vergelijkbare consumentenklachten over beleggingsverzekeringen zijn aangehouden om eerst deze vijf uitspraken af te ronden. Later deze maand maakt het klachteninstituut bekend wat de uitspraken betekenen voor deze honderden zaken.

In een andere richtinggevende Kifid-uitspraak haalde ASR afgelopen december nog [bakzeil](#). Deze zaak ging om de eerste kosten van een Waerdye-polis. In [zaken tegen ASR en ABN Amro](#) oordeelde de Commissie van Beroep dat beide aanbieders tekortschoten in hun informatieplicht. De schade bleef daarbij echter beperkt. De vijfde richtinggevende woekerpoliszaak ging over [eerste kosten bij NN](#) (verlies voor de verzekeraar).

Eerste publicatie door [Paul de Kuyper](#) op 13 mrt 2018

Laatste update: 2 apr 2018

Ook ASR haalt bakzeil in woekerpolisgeschil

Nieuws 21 december 2017

ASR moet een groot deel van de zogeheten eerste kosten terugbetalen aan een klant met een zogeheten Waerdye beleggingsverzekering. Dit heeft de Commissie van Beroep van klachteninstituut Kifid gisteren besloten. Hoewel claimstichting Wakkerpolis spreekt van een enorme versterking van haar collectieve claim tegen ASR stelt de verzekeraar dat het gaat om een individuele zaak waaruit geen algemene conclusies zijn te halen.

“Dit is een geweldige afloop voor de klanten van ASR. De zaak heeft jaren gelopen en er is uitvoerig geprocedeerd. ASR heeft kosten noch moeite gespaard om dit te voorkomen, maar heeft definitief verloren. Het gaat om zo’n 65% van alle berekende kosten”, aldus mr. Adriaan de Gier, advocaat van belangenorganisatie Wakkerpolis.

250.000 klanten

De zaak is behandeld door claimexpert Martin van Rossum. “ASR kan deze uitspraak niet meer aanvechten. Op grond van de uitspraak kan iedereen die ooit een Waerdye beleggingsverzekering van ASR heeft gehad, via Wakkerpolis.nl aanspraak maken op terugbetaling.” Het zou volgens Wakkerpolis gaan om ruim 250.000 klanten en een gemiddeld schadebedrag van € 6.000.

Veroordeling NN

[De uitspraak van de Commissie van Beroep](#) is vrijwel een kopie van de [veroordeling van Nationale-Nederlanden in juni 2017](#) in een andere proefprocedure van Wakkerpolis. Ook in die zaak werd geoordeeld dat er ongeveer 45% aan kosten teveel was ingehouden, met name de zogeheten eerste kosten. Wakkerpolis zegt ernaar te streven om voor alle oude en huidige klanten van ASR tot een adequate collectieve (schade)vergoedingsregeling te komen, al zou ASR zo’n schikking tot nu toe categorisch weigeren.

Individuele zaak

Volgens ASR gaat het bij de uitspraak van de Commissie van Beroep om een individuele zaak waarbij de omstandigheden van dit geval de uitkomst hebben bepaald. “Het is onjuist dat het hier gaat om een collectieve procedure. En er loopt geen collectieve procedure namens Wakkerpolis tegen ASR”, stelt woordvoerder Anita Wassink.

Civiele rechtspraak



ASR stelt zich niet te herkennen in het schadebedrag dat door Wakkerpolis wordt genoemd. Ook geeft de verzekeraar impliciet aan dat er geen conclusies kunnen worden getrokken uit de Kifid-uitspraak. “De benadering zoals gekozen door de Commissie van Beroep van het Kifid zien wij niet terug in de civiele rechtspraak.” Daarbij verwijst ASR vooral naar de [collectieve zaak die Vereniging Woekerpolis in juli 2017 verloor van NN](#).

Zaak tegen Vivat

Ook deze vereniging boekte gisteren op punten een overwinning in een woekerpolisdossier, in dit geval in een [zaak tegen Vivat](#).

Eerste publicatie door [Robert Paling](#) op 21 dec 2017

Laatste update: 21 dec 2017