



Kifid-directeur in Radar-uitzending woekerpolissen: ‘Ik vraag nog wel geduld van alle mensen’

Nieuws 3 april 2018

In de meest recente aflevering van Radar zat Eveline Ruinaard, voorzitter van de Geschillencommissie en tevens directeur van het Kifid, voor het eerst in haar huidige rol aan tafel bij Antoinette Hertsenberg. Ruinaard ging in op de vragen van Hertsenberg omtrent de ruim 700 consumentenklachten over beleggingsverzekeringen die nog ter behandeling bij het klachteninstituut liggen. Tijdens het vragenvuur van presentatrice Antoinette Hertsenberg ging Ruinaard echter niet echt in op de vraag waarom verzekeraar ASR, die volgens het klachteninstituut te weinig informatie had verstrekt, recentelijk te horen kreeg dat het uitkeren van een schadevergoeding niet nodig is.

Ruinaard gaf in [de aflevering](#) aan dat het belang ‘van een duidelijke koers’ richtinggevend is. [Gisteren](#) maakte het klachteninstituut bekend dat de ruim 700 consumentenklachten over beleggingsverzekeringen die nog ter behandeling bij Kifid liggen, gefaseerd en geclusterd per verzekeringsproduct zullen worden afgehandeld. Daarbij zal de Geschillencommissie de kaders volgen die de Commissie van Beroep afgelopen jaar heeft vastgesteld in vijf richtinggevende uitspraken.

Aan de tand gevoeld

“Ik vraag nog wel geduld van alle mensen. Ik realiseer mij ten zeerste hoelang mensen al wachten op duidelijkheid. Maar nu heel snel gaan werken en heel snel zorgen dat duidelijkheid komt, dat zou heel onzorgvuldig zijn”, zo meldde Ruinaard tegenover Hertsenberg. Radar ging dieper in op de vijf richtinggevende uitspraken. Hertsenberg voelde de Kifid-directeur flink aan de tand over [de uitspraak van vorig jaar](#) waarin ASR tekort schoot in de informatieplicht, maar geen schade hoefde te vergoeden. De Commissie van Beroep redeneerde dat als de klant een ander type beleggingsverzekering had gekozen dezelfde kosten zou hebben gehad.

In eigen zak steken

“In de klacht tegen ASR zijn de consumenten vóór het afsluiten van de overeenkomst onvoldoende geïnformeerd over de verschillende kosten en wat dat betekent voor het uiteindelijke beleggingsresultaat. Deze tekortkomingen zijn onrechtmatig”, zo citeerde Hertsenberg uit de uitspraak. Hertsenberg: “Onvoldoende geïnformeerd en dat was onrechtmatig. Maar vervolgens zegt die Commissie van Beroep ‘er komt geen schadevergoeding, want zo zegt de Commissie; ‘het is aannemelijk dat als die wel de informatie had gekregen, dat die voor een totaal andere manier van beleggen of sparen’...” Hertsenberg vervolgde terwijl ze achterover leunde: “(...) dat vind ik nogal een aanname, eerlijk gezegd.”

De Kifid-directeur antwoordt daarop dat het een uitspraak van de Commissie van Beroep is, ‘die niet aan tafel zit bij Radar’. “Ik ben voorzitter van de Geschillencommissie en directeur van de Kifid”, meldde Ruinaard. Ook wanneer Hertsenberg aangeeft: “Ik vind dit nogal wat zo’n Commissie dan zegt: ‘Nee, dan acht ik het niet aannemelijk dat die consument iets



anders gedaan had. Ik denk dat als je een consument had gezegd 40% van je inleg van het product, dat gaan wij niet voor jou beleggen dat steken wij in eigen zak en met die 60% gaan we kijken wat er overblijft, dat heel veel mensen dan misschien gedacht hadden: ‘dan stop ik het in een huis, of ik stop het voor mijn part in een boot, of ik ga sparen en ik zet het gewoon op de bank. Maar die Commissie van u die gaat er gewoon van uit: nou, ze zouden toch wel zo’n soort product genomen hebben”.

Op waarde bekeken

De Kifid-directeur gaf hierop aan dat ‘elke zaak op zijn waarde’ bekeken moet worden. “Dus in elke zaak moeten we kijken welke informatie is verstrekt en welke informatie had de consument nog verder moeten doorvragen. Want dat leert dit dossier mij wel, we leerden hiervan dat we aan beide kanten moeten zorgen dat we goed geïnformeerd zijn.” Hertsenberg weerlegde hierop de aannames van de Commissie en de uitspraken van Ruinaard: “Hier stond juist heel uitdrukkelijk in de uitspraak dat de consument onvoldoende geïnformeerd was, voordat ze getekend hadden, dus men heeft zich dan niet goed kunnen informeren, en dan hadden ze misschien wel een andere keuze kunnen maken achteraf.”

De laagdrempelige functie Kifid betwist

In de uitzending werd ook ingegaan op de laagdrempelige functie van Kifid. Hertsenberg gaf aan dat ze een groep consumenten heeft gesproken die gezamenlijk 150 klachten hadden ingediend over hetzelfde product. Hertsenberg betwistte hierop de laagdrempelige functie van het klachteninstituut omdat de claimgroep meldt dat “(...) zonder actuaaris en zonder een uitstekende advocaat je nergens komt bij het Kifid”. Wanneer Hertsenberg Ruinaard hiermee confronteert zegt de laatste: “Dat herken ik niet. Ik heb een instituut hier waar ik zie dat mensen heel actief en al in de beginfase de consument meenemen om met elkaar te ontdekken waar gaat het over. We leiden de consument door het proces. We hebben een aantal jaar geleden De Visie op het Klachtproces gepresenteerd waarin dat veel nadrukkelijke onderdeel van het proces laten zijn om te zorgen dat de consument z’n weg vindt. En dan zal de Geschillencommissie zorgen dat de consument goed geïnformeerd is.”

Eerste publicatie door [Cindrea Limburg](#) op 3 apr 2018

Laatste update: 3 apr 2018