



Uitdaging: tot overeenstemming komen in woekerpoliszaken

Blog 13 april 2018

Kifid heeft inmiddels ruim 700 klachten over beleggingsverzekeringen, in de volksmond woekerpolissen genoemd. Klachten die afgelopen jaren zijn aangehouden omdat de Geschillencommissie behoefte had aan richtinggevende uitspraken van de Commissie van Beroep. Nu de Commissie van Beroep in maart de vijfde richtinggevende zaak uitspraak heeft gedaan, gaat de Geschillencommissie de behandeling van klachten over beleggingsverzekeringen fasegewijs oppakken. De door de Commissie van Beroep uitgezette lijnen zullen hierbij worden gevolgd.

Ruim 700 consumenten zoeken naar een rechtvaardige oplossing. Velen met hen kijken uit naar een snelle uitkomst. Vaak na jarenlang wachten. Aan de andere kant zie ik meer en meer signalen dat ook verzekeraars dit hoofdpijndossier willen sluiten. Ik begrijp de behoefte aan duidelijkheid. Het is echter onmogelijk om de meer dan 700 aangehouden klachten in één keer op te pakken. Om de kwaliteit en deskundigheid te kunnen borgen, kan Kifid niet anders dan de klachtbehandeling [fasegewijs voortzetten](#). Daarvoor vragen we begrip en geduld van consumenten en verzekeraars.

Clustering

Zo'n gefaseerde aanpak betekent bijvoorbeeld dat we klachten over eenzelfde verzekeringsproduct zullen clusteren. Waarna we per cluster klacht voor klacht afhandelen. Het ligt voor de hand dat klachten over een specifiek verzekeringsproduct waarover de Commissie van Beroep zich heeft uitgesproken eerder kunnen worden opgepakt dan klachten waarin nog geen uitspraak in hoger beroep is gedaan. Door de clustering op basis van het verzekeringsproduct kan het voorkomen dat een recent ingediende klacht eerder wordt behandeld dan een langer geleden ingediende klacht. Ook onderzoeken we in welke kwesties nog nadere richting van de Commissie van Beroep nodig is.

Het is natuurlijk heel goed mogelijk dat consumenten en verzekeraars de afgelopen periode, in de tijd dat de klacht is aangehouden, met elkaar in gesprek zijn geraakt om er samen uit te komen. Dat kan nog steeds! De visie op klachtbehandeling van Kifid laat ruimte voor bemiddeling op ieder moment in de klachtprocedure. Wanneer verzekeraars, in het licht van de uitspraken van de Commissie van Beroep, aanleiding zien om alsnog met hun klanten in gesprek te gaan, dan moedig ik dat van harte aan. Wanneer bemiddeling door Kifid daarbij behulpzaam kan zijn, zal de Geschillencommissie dat graag aanbieden.

Voortvarende oplossing

Misschien ligt juist daar de grootste uitdaging voor betrokken verzekeraars. Ben je bereid om over je eigen schaduw heen te springen en met je klant in alle redelijkheid tot overeenstemming te komen? Ook van consumenten vraagt het bereidheid om tot een vergelijk te komen. De lijn die de Commissie van Beroep heeft uitgezet kan daarbij richting geven. Het inzetten op bemiddeling, al dan niet met hulp van Kifid, zal zeker bijdragen aan een



voortvarende oplossing van de honderden klachten. En er is meer te winnen: hoe eerder de branche dit dossier kan sluiten, hoe effectiever kan worden gebouwd aan herstel van vertrouwen. Ik ben benieuwd!

Deze blog verschijnt ook als column in nummer 40 van am:magazine. Het blad valt vandaag op de mat.

Eerste publicatie door [Eveline Ruinaard](#) op 13 apr 2018

Laatste update: 10 apr 2018