

Financieel 1 april 2016

De Telegraaf

NATIONALE-NEDERLANDEN VERLIEST KIFID-ZAAK

Verzekeraar kan borst nat maken

Wokerpolisclaimclubs zien in een uitspraak van klachteninstituut Kifid over Nationale-Nederlanden een mooie kans om hoge compensaties bij deze en andere verzekeraars te halen.



De Informatievoorziening bij woekerpolis Nationale-Nederlanden was onvoldoende. Foto Dijkstra

door Thijs Rösken

Nationale-Nederlanden keerde eerder in een collectieve regeling al €1500 uit aan een woekerpolishouder als compensatie voor te hoge verborgen kosten in de beleggingsverzekering. Maar nu individuele consumenten blijven doorvechten,

leidt dat zelfs tot tien keer hogere compensaties.

De verzekeraar verloor gisteren een zaak bij de Kifid Geschillencommissie. In een zaak waarin een consument een schadevergoeding probeerde te eisen, wilde Nationale-Nederlanden een beperking van zijn informatieplicht behalen. Maar de verzekeraar verloor en moet de consument compenseren voor ongeveer €15.000 (aldus de winnende partij).

Dit ging vooral om hoge 'eerste kosten', zoals provisies, waarover de consument niet werd geïnformeerd bij het afsluiten in 1997. Ook zou de verzekeraar te hoge kosten hebben gerekend voor meeverzekerd overlijdensrisico in jaren dat het beursrendement tegenzat. Dit zorgde voor een te hoog inteereffect in de waardeopbouw.

Het was een proefprocedure van claimorganisatie Wakkerpolis. Die roept nu bijna 500.000 andere klanten op zich aan te sluiten bij een collectieve claim en denkt zo een compensatie van gemiddeld ongeveer €5000 te kunnen eisen. Dat kan Nationale-Nederlanden miljarden kosten.

Niet alleen Wakkerpolis, maar ook andere claimorganisaties keken met interesse naar deze zaak. „We zijn heel blij met de uitspraak”, zegt Ab Flipse, voorzitter van vereniging Woekerpolis.nl. Hij staat in het najaar voor de rechter tegenover Nationale-Nederlanden, met een collectieve claim namens tienduizenden klanten. „Dit kunnen we daarbij weer meenemen. En doorprocederen in woekerpoliszaken loont duidelijk, toont de uitspraak.”

Een belangrijke passage die een brug slaat naar dossiers van andere verzekeraars is die over een uitspraak van het Europese Hof in mei 2015. Volgens Nationale-Nederlanden was het hierdoor de vraag of Nederlandse eisen voor informatievoorziening wellicht niet voorspelbaar genoeg waren voor de verzekeraar. Volgens het Kifid had de verzekeraar haar plicht moeten kennen. In vergelijkbare discussies biedt de uitspraak ook minder kans voor andere woekerpolisverkopers, zoals ASR, die nog in staatshanden is.

„Ook bij ASR gaan compensaties tien tot twintig keer over de kop als klanten doorprocederen”, zegt Joyce Donat (Consumentenbond). „Vaak via geheime schikkingen.” De bond, die toejuicht dat het Kifid oordeelt dat eerdere collectieve compensatie van Nationale-Nederlanden onvoldoende was, riep zondag minister Dijsselbloem (Financiën) op in te grijpen bij ASR omdat geheime schikkingen voor een deel van de klanten niet rechtvaardig zijn. In een reactie bij RTL Z zei de minister gister dat hij ervan uitgaat dat er een duidelijk verschil zit tussen polissen van de schikkingen en de rest. Hij sprak met ASR af geen geheimhoudingsbepalingen meer op te nemen.

Nationale-Nederlanden overweegt een beroep in de Kifid-zaak op basis van de Europese uitspraak. De informatieplicht die het Kifid hanteert zou niet duidelijk genoeg zijn. Een woordvoerder noemt de zaak later dit jaar overigens nog belangrijker voor de verzekeraar.