

Nieuws

Vrijdag 26 mei 2017

Weurding: ‘Geen quick fix in woekerpolisdossier’

Het is voor verzekeraars haast ondoenlijk om voor een grote groep klanten met een beleggingsverzekering een oplossing te vinden. Alleen al het vraagstuk van de voortschrijdende regelgeving op nationaal en Europees niveau zorgt er volgens Richard Weurding, directeur van het Verbond van Verzekeraars, voor dat er in het slepende woekerpolisdossier geen quick fix mogelijk is. Weurding stelt dit in een interview in am:32.



Weurding wijst op in de inspanningen die zijn geleverd door de verzekeraars, maar erkent tegelijkertijd dat het woekerpolisdossier nog altijd niet gesloten is. Hij moet echter ook erkennen dat het woekerpolisdossier nog altijd niet gesloten is. “Met de [Wabeke-norm](#) (zie bijlage 1) is getracht om de compensatie richtinggevend naar één niveau te tillen. Vervolgens zijn er door maatschappijen akkoorden gesloten met de Stichtingen. Nu zitten we in het nazorgtraject en wordt telkens weer duidelijk dat het nog steeds een heel complex verhaal is met een grote diversiteit aan producten met bijbehorende voorwaarden. Er is geen quick fix in dit dossier.”

Ontkennende fase

Volgens Weurding is er in het begin bij het Verbond altijd de wens geweest om collectief een oplossing te vinden in het woekerpolisdossier, al erkent hij ook dat een deel van de branche in eerste instantie in de ontkennende fase verkeerde. Het zorgde volgens hem voor veel druk op het Verbond als organisatie.

“Daar hoort dan ook de vraag bij of je nog wel verder wilt gaan, maar uiteindelijk hebben we als directieteam besloten om samen verder te gaan en de schouders eronder te zetten. Maar dan wel vanuit de gedachte dat we met een veel bredere blik naar de branche moesten gaan kijken, juist om een reputatiecrisis zoals we die net hadden gehad te voorkomen.”

Erg wennen

Weurding blikt in het interview terug op de 30 jaar dat hij nu in dienst is bij het Verbond waarvan de laatste 11 jaar als directeur. In het begin moest hij wel erg wennen aan zijn werkkring, zo geeft hij toe. “Het waren allemaal zeer betrokken mensen, maar het was ook wat ambtelijk. In het begin kon ik hier maar moeilijk aarden; ik zat echt iedere dag te wachten tot het kwart over vijf was en ik weer naar huis kon. Gaandeweg ben ik wel van het Verbond gaan houden. Als je ergens langer zit, voel je je vanzelf meer verantwoordelijk voor en



betrokken bij het wel en wee van een bedrijf of organisatie. En als je eenmaal wat langer in het verzekeringsbedrijf werkt, merk je ook dat je met heel interessante en relevante thema's bezig bent, variërend van verkeersveiligheid tot het sparen voor de oude dag. Het is net het gewone leven.”

Aanschuiven bij Radar

Verzekeraars hebben volgens Weurding door de noodzakelijke vernieuwing in de branche, nu echt het klantbelang hoog in het vaandel hebben staan. Dat wil voor de buitenwacht nog wel eens anders overkomen. Bijvoorbeeld als een verzekeraar in eerste instantie weigert om voor een [gezonken nagelnieuwe woonboot](#) (zie bijlage 2) te betalen, en pas overstag gaat als het onderwerp wordt belicht door Antoinette Hertsenberg in Radar.

Weurding: “Als je als verzekeraar duidelijke kaders stelt, moet voor de klant klip-en-klaar zijn wat wel en niet gedekt is. Ik vind dat we als sector wel wat proactiever met dit soort dossiers om mogen gaan, al betekent ‘klantbelang centraal’ niet dat je altijd een schade-uitkering moet doen om een klant tevreden te stellen. De sector moet uitleggen waarom er niet uitgekeerd wordt en ook bereid zijn om daarvoor aan te schuiven bij Radar.”

Lees het complete interview in am:32

Eerste publicatie door [Robert Paling](#) op 26 mei 2017

Laatste update: 23 mei 2017

Nieuws

11 november 2014

Wabeke: ‘Geen norm gesteld, maar een aanbeveling gegeven’

De Wabeke-norm was volgens Jan Wolter Wabeke nooit bedoeld als een norm, maar slechts een aanbeveling. Dat zijn aanbeveling uiteindelijk werd uitonderhandeld tot een norm, ging volledig buiten Wabeke om. Dat zegt de voormalig ombudsman van KiFiD in een gesprek dat hij twee jaar geleden had met René Graafsma, eigenaar van Claimexperts. Graafsma heeft het gesprek vandaag naar buiten gebracht.



Wabeke stelt in het gesprek met Graafsma duidelijk dat hij er niet tevreden mee was dat zijn aanbeveling tot een norm werd uitgebouwd: “Wat minder prettig was dat men bleef roepen dat die ombudsman er maar niks van begrepen had en dat hij een norm had gesteld. Allebei was niet waar. Ik had het naar mijn smaak dondersgoed begrepen. Het week ook helemaal niet zo ontzettend veel af van die percentages van wat uiteindelijk in die overeenkomst met die stichtingen is vastgelegd. En ik had bovendien geen norm gesteld, maar een aanbeveling gegeven. Alles is uiteindelijk wel een aanbeveling. Ja, zo van: probeer het zo eens. En dus van enige norm was geen sprake. Dus vond ik het een beetje een vervelende spin om daar een soort Wabeke-norm daarvan te gaan maken, waardoor het een soort status kreeg die het helemaal niet verdiende.”

Redelijk

Volgens Wabeke kan de aan zijn naam verbonden norm niet als een norm beschouwd worden: “Want bij een norm, dan stel je vast dat dat het enige redelijke is. En dat valt toch helemaal te bezien. Omdat er heel veel zaken niet onder zo’n aanbeveling te brengen zijn. Er zijn heel veel zaken waarin de klant luid en duidelijk begrepen heeft met wat voor kosten hij te maken had en met wat voor beleggingsrisico’s. En die mensen hadden eigenlijk helemaal geen recht op enige vergoeding. En er was natuurlijk ook de tussenpersoon niets te verwijten. En die waren echt bij duizenden, dat soort zaken. Maar ze konden toch gebruik maken van die regeling.”

Wabeke vervolgt: “En er waren andere zaken waar de consument klip en klaar besodemieterd was. Iets anders aangeleverd had gekregen dan die had besteld. Zaken waarin je kon bewijzen dat op de aanvraagformulieren iets anders was aangekruist, dan ze hebben gekregen. Toen had je nog geen dienstverleningsdocumenten, maar er waren soms wel zaken vastgelegd in documenten. En die mensen waren gewoon misleid. Die hebben dan recht op veel meer dan in de aanbeveling staat. Namelijk: terugdraaien van de hele overeenkomst. Want het

is misleiding en zo staat het in het burgerlijk recht. Met andere woorden: Zowel links als rechts van die aanbeveling was er nog genoeg maatwerk te leveren.”

Voorbeeldzaken

Wabeke beschrijft ook hoe zijn aanbeveling tot stand kwam. Hij vertelt dat er geen eenduidige voorbeeldzaken kwamen. “Maar een, laten we zeggen, representatieve zaak waar iedereen het over eens is dat dit voorbeeld typisch is voor het probleem, die heb ik niet. Ik kan er zelf een bedenken. Maar dan heb ik hem zelf bedacht. En toen heb ik gewoon uit de stapels van verschillende aanbieders een aantal zaken geplukt waarvan ik dacht: die lijkt mij het meest representatief voor het probleem. Dan ga ik in die zaak gewoon aan het werk. Dat leidde er toe dat ik op een gegeven moment, om een lang verhaal kort te maken, tot een soort concept kwam van een soort aanbeveling.”

Maar bij het vervolgproces, waarin de ‘soort aanbeveling’ van Wabeke door claimpartijen en Delta Lloyd werd uitgewerkt tot een norm, was de toenmalig ombudsman zelf niet aanwezig. “En toen heb ik nog twee nachten in het hotel in Amsterdam gezeten vlakbij de locatie waar ze zaten te vergaderen om op afroep beschikbaar te zijn om in te springen. En af en toe via de telefoon op bepaalde dingen wat commentaren te geven. Maar de stichtingen hadden op dat moment geen behoefte aan andere mensen erbij.” René Graafsma: “Dus jij was wel in de buurt, maar je was niet nodig?” Wabeke: “Nee, ik was niet in die zaal waar dat toen gebeurde, in het kantoor van een van de partijen.”

Wabeke laat desgevraagd weten dat hij geen behoefte heeft om op het artikel in te gaan. Hij geeft aan dat het interview met Graafsma niet geautoriseerd is, maar dat hij geen noodzaak ziet om zich van de inhoud te distantiëren.

Eerste publicatie door Leon Brandsema op 11 nov 2014

Laatste update: 25 dec 2016

Nieuws

13 dec 2016

Radar kapittelt ASR en Allianz

Staat de verzekeraar boven alles? Met die prikkelende stellingname besteedde televisieprogramma Radar gisteravond aandacht aan de in de haar ogen incorrecte handelswijze van verzekeraars. Allianz kreeg er van langs voor een dispuut met een klant over een gezonken woonboot, ASR moest het ontgelden voor de ‘geheime schikkingen’ in het woekerpolisdossier.



In de [uitzending](#) was allereerst het relaas te zien van een familie die een woonboot had laten bouwen in Heerenveen en deze wilde transporteren naar de ligplaats in Amsterdam-Noord. De ark was verzekerd bij Allianz en op navraag bij de verzekeraar bleek dit ook te gelden voor het transport richting de hoofdstad, hoewel het eigen risico in dat geval wel zou stijgen van € 250 naar € 2.500.

Keuze voor uitroken klant

Bij het vervoer van de woonboot slaat het onheil toe. De ark maakt water en zinkt bijna volledig. Het gevolg is een directe schade van € 180.000 plus de kosten voor onder meer dubbele woonlasten en advocaatkosten. Die advocaat heeft de familie nodig omdat Allianz weigert de schade te vergoeden omdat deze volgens de polisvoorwaarden niet gedekt zou zijn. De advocaat van de familie stelt dat er van uitzonderingen geen sprake is en dat het slepen van de boot gewoon gedekt is. Volgens presentatrice Antoinette Hertsenberg is het *common practice* bij schadeverzekeraars om in dit soort gevallen te kiezen voor het uitroken van de klant. Ze roept Allianz-topman Sjoerd Laarberg op om, zo kort voor de kerst, toch over de brug te komen.

Blijkens een reactie op de site van Radar is Allianz dat vooralsnog niet van zins. “Er zijn veel partijen betrokken bij deze zaak. Wij zijn de cascoverzekeraar van de woonboot. Er is bij ons een ‘drijvende woning’ verzekering afgesloten, vergelijkbaar met de verzekering voor een woonhuis. De voorwaarden van deze verzekering gelden ook tijdens transport. De woonboot is dus verzekerd bij ons, maar deze verzekering kent ook uitsluitingen. Zo biedt de verzekering geen dekking voor gebeurtenissen waar de woonboot normaal gesproken tegen moet kunnen.

Niet goed sleepklaar en waterdicht

Volgens Allianz is de woonboot niet goed sleepklaar en waterdicht gemaakt voor het transport. “In dit geval is de woonboot hierdoor ook gezonken. Dit is een risico waar de woonboot normaal gesproken tegen bestand had moeten zijn. Wij hebben daarom de schade

afgewezen. Wel hebben wij op onze kosten de woonboot direct na het zinken laten bergen, waarmee verdere schade is voorkomen. Wij zijn in gesprek met de advocate van de familie, omdat wij hen graag met advies en acties terzijde staan om zo snel mogelijk te komen tot een oplossing. Wij hebben aangeboden een expert, op onze kosten, in kaart te laten brengen waar de verhaalsmogelijkheden liggen. Deze expert is inmiddels aan de slag.”

Rechtsgang in Waerdye-zaak

Marcel Hooft van Huysduynen kondigde in de uitzending officieel aan dat de Consumentenbond naar de rechter stapt in het [conflict met ASR over de Waerdye polis](#). De verzekeraar blijft volgens de bond ten onrechte weigeren om alle gedupeerden met deze zogeheten woekerpolis op gelijke wijze te compenseren. Minister Dijsselbloem ontloopt volgens Hooft van Huysduynen zijn verantwoordelijkheid doordat hij zich eerder in een Kamerbrief op het standpunt heeft gesteld dat het een interne kwestie van ASR is, maar dat de verzekeraar wel transparantie moet betrachten over de schikkingen. Hooft van Huysduynen: “Hij is groootaandeelhouder, hij is de baas. Iedereen heeft recht op een gelijke behandeling.” Dat laatste standpunt heeft Dijsselbloem overigens wel onderschreven.

Volgens de Consumentenbond heeft ASR in geheime schikkingen tot wel 10 x zoveel aan schadevergoeding betaald als bij gewone compensatie. Radar haalde een voorbeeld aan van een polishouder die volgens de gewone compensatieregeling bijna € 2.300 vergoed kreeg en na doorprocederen een schikkingsbedrag van € 32.000 kreeg aangeboden.

Kamerleden van de oppositie stelden in de uitzending dat Dijsselbloem zich niet kan verschuilen achter zijn rol op afstand bij ASR. Rik Grashoff (GroenLinks): “Als hij twee keer met zijn ogen knippert is dat voldoende om ASR te laten bewegen.” Ook uit zijn eigen partij klinkt kritiek. PvdA-kamerlid Henk Nijboer is geen voorstander van de verwijzing van Dijsselbloem naar de rechter als partijen er in het woekerpolidossier niet uitkomen. “Een rechtsgang duurt veel langer. Verzekeraars moeten het oplossen.”

Gevolg gegeven aan oproep tot openheid

ASR stelt in een reactie op de uitzending dat de Consumentenbond al in haar brief van 27 januari 2016 heeft aangekondigd een collectieve juridische procedure te overwegen. “De afgelopen maanden hebben wij met de Consumentenbond overlegd en toegelicht hoe ASR sinds 2010 klanten heeft geholpen door kostencompensatie, gratis advies en het aanbieden van alternatieve producten. Daarnaast blijven wij actief klanten informeren en activeren. Bovendien nodigen wij klanten uit om met ons in gesprek te gaan. Ook heeft ASR gevolg gegeven aan de oproep van de Minister van Financiën om openheid te geven over in het verleden getroffen schikkingen. Wij hebben via Radar kennis genomen van het voornemen van de Consumentenbond om ASR te dagvaarden en wachten dat af. Wij gaan daar nu verder niet op in.”

Eerste publicatie door Robert Paling op 13 dec 2016

Laatste update: 20 jan 2017