

KIFID: EEN FINANCIËLE WAAKHOND IS NODIG



Mahir Alkaya
Sebastiaan van den Hout
Diederik Olders





februari 2021, foto's Aniek Pros

INLEIDING

Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) wordt oorspronkelijk in het leven geroepen om consumenten te beschermen en hen een goede plek te bieden voor klachtenbemiddeling in de financiële sector. Jaren aan problemen, evaluaties en aanpassingen doen de klachten over het klachteninstituut echter niet verstommen.

De SP, consumentenbelangenbehartigers als Stichting Geldbelangen en de Consumentenbond, maar ook consumentenprogramma's als Radar en Kassa ontvangen over de jaren veel klachten over het Kifid en wijden hier aandacht aan. Om klachten te verzamelen hebben we een meldpunt geopend waarmee we in totaal op een dertigtal meldingen kwamen. Veel van deze meldingen zijn complex, met tientallen tot honderden pagina's aan dossier, onderliggende stukken en correspondentie. Toch zijn er rode draden te ontrafelen, problemen die keer op keer terugkomen in de verhalen van gewone mensen die met het Kifid te maken hebben gehad.

Om recht te doen aan de kern van de klachten die bij ons binnen zijn gekomen, zonder elk dossier volledig uit te spitten, zijn vier representatieve verhalen gekozen om uit te werken. Met twee verhalen van gedupeerden en twee van specialisten hopen we een beeld te schetsen van de algemene problematiek bij het Kifid. Dit portrettenboek beoogt geen oordeel te vellen over het gelijk of ongelijk van juridische kwesties. Deze verhalen zijn bedoeld om licht te werpen op de verwachtingen, ervaringen en teleurstellingen waar mensen mee te maken hebben in een voor hen onbekende wereld met een financieel jargon dat zij niet spreken. Daarbij staat de rol van de huidige inrichting van het Kifid centraal.

Dit portrettenboek is een bijlage bij de Initiatiefnota *Van 'neutrale' arbiter naar consumentenwaakhond* van SP Kamerlid Mahir Alkaya. Dit initiatief tracht de problematiek die uit tientallen gesprekken met consumenten, belangenbehartigers en media naar voren is gekomen aan te pakken met concrete voorstellen. Het uiteindelijke doel: Kifid bij te sturen richting de menselijke maat en de geest van consumentenbescherming waartoe zij ooit bedoeld is.

MARIJKE CLERX: 'MACHTELOOS TEGENOVER EEN FINANCIËLE MOLOCH ALS ALLIANZ'

EIND 2012 is Stichting Allianz DINPlan Dupe (de Stichting) opgericht. We zijn een claim-organisatie vóór en dóór gedupeerden met dezelfde woekerpolis van Allianz. Ons doel is eerlijke schadecompensatie. Samen hebben we een gespecialiseerde advocaat en actuaris aangetrokken. De kosten – ook van de bijstand in drie 'voorbeeldzaken' – dragen we samen. Het onbezoldigde bestuur bestaat uit vijf personen, met mij als voorzitter.

Tot 1996 werkte ik bij de FNV als beleidsmedewerker sociale zekerheid en arbeidsmarkt. Daarna ben ik me vanuit verschillende invalshoeken op deze terreinen blijven inzetten. Bij onze strijd voor eerlijke compensatie van geleden woekerpolis-schade heb ik veel profijt van mijn vakbonds- en bestuurlijke ervaring. En vooral van het besef: 'Samen sta je sterker dan alleen!'

Mijn eigen woekerpolis stamt uit 1988. Samen met mijn toenmalige partner sloten we een aflossingsvrije hypotheek en tegelijk een levensverzekering op elkaars leven af. Het idee daarachter is dat je een beleggingsverzekering afsluit waarmee je op de einddatum je hypotheek kunt aflossen, incl. een overlijdensrisicoverzekering zodat je niet het hele bedrag hoeft af te lossen als een van de twee overlijdt. Als de relatie na enkele jaren eindigt, neem ik de hypotheek en de polis op mijn naam. Als die in 2013 na 25 jaar afloopt, moet ik 90.000 euro aflossen maar Allianz keert maar 50.000 euro uit. Ik kom dus 40.000 tekort. De Allianz DIN plan-polis heet een 'woekerpolis' omdat de beloften in de offerte niet worden waargemaakt en in de polisvoorwaarden niet de hele waarheid is verteld over welk deel van de inleg als kosten naar de verzekeraar gaat en welk deel wordt belegd. Als dat helder geweest was, had je aan het begin kunnen zien dat met zulke hoge kosten de verzekeraar het aflossingsbedrag nooit bij elkaar kan beleggen. Toen ik dat ontdekte, kende ik niemand met dezelfde polis en dacht ik er alleen voor te staan.

Sinds 2007 weet iedereen van de woekerpolissen, onder andere door het consumentenprogramma Radar. Vanaf het begin was ook Allianz in beeld. Vanaf 2009 heb ik geprobeerd bij Allianz helderheid over mijn polis te krijgen, maar de tussenpersoon bleek met de noorderzon vertrokken. Zelfs met de summiere informatie die Allianz verstrekte, is duidelijk dat ik het benodigde kapitaal niet zal halen, maar ik werd steeds met een kluitje in het riet gestuurd. Na een paar brieven gaf ik het op, 'deze strijd zal ik alleen nooit winnen' dacht ik toen. Rond diezelfde tijd bleek dat op het internetplatform van Radar mensen met eenzelfde woekerpolis met elkaar in contact kwamen. Ik meldde me aan voor de groep 'Allianz DIN plan'. Daar zat toen weinig beweging in, dus belde ik met Radar. Die zeiden: 'Waarom trekt u de kar niet?' Dat ben ik toen gaan doen. Alle gedupeerden die zich anoniem via internet aangemeld







‘Allianz wenst elke klacht apart te behandelen want: ‘Elke klacht is weer anders.’ Dit ondanks dat onze groep identieke polissen heeft.’

hadden werd een vragenlijst gestuurd. De laatste vraag daarin luidde: ‘Zullen we samenkomen en een actiegroep oprichten?’ De respons was groot. Radar besteedde er aandacht aan en in korte tijd meldden zich 300 gedupeerden. Eind 2012 heb ik een zaaltje gehoord en de geïnteresseerden uitgenodigd. Intussen heb ik advocaat Adri Kranenburg benaderd, bekend van een spraakmakende ASR-zaak (woekerpolis) die hij gewonnen heeft. Hij neemt Ron van Os, actuaris, mee. Op deze bijeenkomst richten we met 150 deelnemers, die identieke polissen hebben bij Allianz, onze stichting op, Allianz DINPlan Dupe, om samen ons recht te halen. Iedereen legt € 300,- in om de kosten van advocaat en actuaris te betalen. Uiteindelijk hebben we na zeven jaar samen bijna 180.000 euro moeten inleggen en is de groep tot op heden bij elkaar gebleven.

Onze advocaat acht in 2013 procederen bij het Kifid het meest kansrijk. Het is laagdrempelig – ‘in principe’ is er geen advocaat nodig – en goedkoper dan procederen bij de rechtbank, zo betoogde hij. Lastig is wel dat Kifid alleen individuele klachten accepteert maar daarop vonden we een oplossing: elke deelnemer dient medio 2014 zijn/haar klachten individueel bij de Geschillencommissie in aan de hand van een door onze advocaat en actuaris opgesteld standaardformulier. Uit alle dossiers van aangeslotenen kiezen onze advocaat en actuaris drie geschikte ‘voorbeeldzaken’ uit die representatief zijn voor de overige zaken. Deze drie voorbeeldzaken zijn voorjaar 2014 met een meer uitgebreide juridische en actuariële onderbouwing bij de Geschillencommissie van Kifid ingediend. Onze verwachting is dat, wanneer in deze drie zaken uitspraken gedaan zijn, er een vorm van jurisprudentie ontstaat op basis waarvan we met Allianz in gesprek kunnen over schadecompensatie. Voor de duidelijkheid, als je een klacht bij Kifid indient kom je eerst bij de Geschillencommissie terecht, in tweede instantie bij de Commissie van Beroep.

9 oktober 2014 worden onze advocaat en ik als voorzitter van onze stichting uitgenodigd door de Ombudsman van Kifid. Bij Kifid ligt een groot reservoir onbehandelde klachten. Daar zijn in 2014 rond 200 Allianz DIN plan-klachten bij gekomen. Met de ombudsman wordt afgesproken dat hij aan de voorzitter van de Geschillencommissie zal voorstellen om onze drie ‘voorbeeldzaken’ met voorrang te behandelen. In afwachting van uitspraken zullen de overige zaken worden aangehouden. De Ombudsman en wij hopen dat na de uitspraken van de Geschillencommissie de aangehouden zaken voortvarend afgehandeld kunnen worden. Wellicht valt dan met Allianz te onderhandelen. Vanaf de oprichting heeft Allianz ieder direct contact met de stichting geweigerd. Allianz erkent de stichting niet als representant van gedupeerden en bovendien wenst Allianz – toen en nu – alleen met individuele polishouders te

communiceren, behalve dan wanneer Allianz zelf de spelregels kan bepalen.

April 2015 doet minister Dijsselbloem, daartoe in de Commissie Financiën van de Tweede Kamer nadrukkelijk uitgenodigd door Arnold Merkies (SP), een oproep aan Allianz om met onze stichting in gesprek te gaan. 2015/2016 is er voor het eerst contact met Allianz. Ze zijn aftastend en peilen de bereidheid tot geheimhouding aan onze kant. Statutair is ons bestuur verplicht om elk compensatievoorstel aan de deelnemers voor te leggen. We dragen transparantie hoog in het vaandel en moeten kunnen communiceren met de deelnemers. Na de gesprekken volgt een briefwisseling met Allianz en dan bloedt het eerste contact dood.

Oktober 2014, vlak na het gesprek met de Ombudsman, krijgen de deelnemers een brief van Kifid dat de behandeling van alle klachten is stil gezet. Gewacht moet worden op een uitspraak van het Europese Hof over een woekerpolis van Nationale Nederlanden. Eind 2014 vertrekt de zittende Ombudsman bij het Kifid en wordt deze niet opgevolgd. De uitspraak van het Europese Hof in april 2015 is helaas minder duidelijk dan gehoopt, dus Kifid heeft er niets aan. April 2016 vertrekt ook de voorzitter van de Geschillencommissie. Op 9 november 2016 volgen dan drie hoorzittingen van de Geschillencommissie over de ‘voorbeeldzaken’. Op 8 november 2016 treedt de nieuwe voorzitter van de Geschillencommissie aan, tevens als directeur van Kifid. Dan begint het lange wachten op uitspraken van de Geschillencommissie. Volgens het Kifid-reglement volgen binnen drie maanden uitspraken. Die uitspraken blijven echter uit, ondanks herhaaldelijke verzoeken van onze advocaat. Ook het reservoir onbehandelde klachten bij Kifid blijft groot. Ergens in 2017 krijgen alle deelnemers een brief van Kifid waarin staat dat de behandeling van alle klachten opnieuw wordt stopgezet, ditmaal in afwachting van richtinggevende uitspraken van de Commissie van Beroep (CvB) in ‘andere’ zaken.

Vervolgens lanceert Kifid op 1 april 2018 een nieuwe aanpak om wachtlijsten weg te werken: de ‘clustergewijze aanpak’ op basis van ‘vijf richtinggevende uitspraken’ van de CvB. Hier zitten géén richtinggevende uitspraken over de Allianz DIN plan-polis bij, want er zijn nog steeds geen uitspraken gedaan waartegen we beroep hebben kunnen aantekenen. Allianz komt dit niet slecht uit, want weinig andere woekerpolis-klachten zijn zo juridisch en actuariel doorwrocht onderbouwd als onze drie ‘voorbeeldzaken’. Daarbij wenst Allianz elke klacht apart te behandelen want: ‘Elke klacht is weer anders.’ Dit ondanks dat onze groep identieke polissen heeft. Allianz ‘kent geen voorbeeldzaken’ en beklagt zich herhaal-

delijk over de afspraak met de Ombudsman waarbij zij niet betrokken is. In het kader van de nieuwe aanpak wordt onze stichting als eerste door Kifid uitgenodigd voor schikkingsgesprekken met Allianz onder leiding van de voorzitter van de Geschillencommissie.

Achteraf bezien hadden we op dit moment moeten eisen dat Geschillencommissie de uitspraken doet waarop we al anderhalf jaar wachten. Hierna werden we namelijk door de Geschillencommissie en recent door de CvB geconfronteerd met gewijzigde spelregels: er wordt alleen nog getoetst aan het zuiver 'juridisch kader' opgesteld op basis van 'vijf richtinggevende uitspraken van de CvB' gedaan in 2017/2018 met daarin het oordeel dat vóór 1998 geen regels zijn die verzekeraars verplichten om polishouders voor te lichten over de risico's van hun beleggingsverzekeringen. In 1998 kregen verzekeraars namelijk de verplichtingen opgelegd verzekeren te informeren over de risico's van beleggingspolissen. De CvB interpreteert dit in de 'richtinggevende' uitspraken als: vóór 1998 hadden verzekeraars géén verplichting om mensen goed voor te lichten. Onze opvatting is – en de advocaat heeft daarvoor argumenten aangevoerd – dat verzekeraars ook vóór 1998 verplicht zijn om verzekerden te informeren over risico's, en dat zij zeker niet het recht hebben om verzekerden minder te informeren.

Zonder dat de Geschillencommissie uitspraken heeft gedaan wordt de stichting – in het kader van de 'nieuwe aanpak van Kifid' – als eerste uitgenodigd voor schikkingsoverleg met Allianz. In 2018 en 2019 lopen schikkingsgesprekken met Allianz onder leiding van de voorzitter van de Geschillencommissie. Die gesprekken zijn gekmakend: wéér gaat het alleen over geheimhouding. Weer wordt geëist dat wij de geheimhouding ondertekenen voordat Allianz überhaupt over compensatie wil spreken. Daarnaast interpreteert Allianz het nieuwe 'juridische kader' van Kifid zo dat 90 procent van onze deelnemers geen enkel recht op schadecompensatie heeft omdat de meeste polissen van vóór 1994 zijn. Op het punt van geheimhouding wordt op ons voorstel, onder leiding van de voorzitter Geschillencommissie een compromis met Allianz bereikt: 'Wanneer een positief onderhandelingsresultaat in zicht is, zullen Allianz en onze stichting bespreken hoe dat aan de deelnemers zal worden voorgelegd.'

In het vierde gesprek op 29 november 2018 bij Kifid wordt uiteindelijk een op verzoek van Allianz door onze advocaat opgestelde geheimhoudingsverklaring over het onderhandelingsproces getekend met daarin ook het compromis over de voorlichting aan onze deelnemers. Diezelfde dag presenteert de actuaaris ons oplossingsvoorstel. De voorzitter spreekt met Allianz af dat ze hierop februari 2019 zal reageren. Dat weigert Allianz op 6 februari 2019. In plaats daarvan doet Allianz ons 'een eenzijdig niet-onderhandelbaar aanbod', waarover wij niet met onze deelnemers mogen communiceren op straffe van intrekken van het bod, en waartegen 90 procent van de deelnemers ja moet zeggen. Wij, de leden van bestuur – zelf ook gedupeerden – mogen hierbij niet deelnemen aan de discussie van Allianz. Allianz eist zelfs dat onze advocaat in de toekomst geen cliënten met een Allianz-polis meer mag bijstaan. Het compromis wordt bij eerste gelegenheid geschonden door Allianz en de voorzitter grijpt niet in. Erger

nog, in een e-mail aan onze advocaat dezelfde dag wijst ze puntsgewijs op alles dat die morgen volgens haar met Allianz afgesproken zou zijn. De advocaat heeft dat per kerende post tegengesproken.

In de deelnemersvergadering op 15 maart 2019 legt het bestuur het voorstel volgens de eis van Allianz neutraal voor. Meer dan 90 procent van de aanwezige deelnemers wijst het af en besluit: wij procederen door. Voor de vierde keer wordt geld ingelegd, wij zijn nu dus al jaren verwickeld in deze strijd om simpelweg ons recht te halen. Hierna moeten we door met een andere advocaat, Dries Beljon, want Adri is ernstig ziek geworden en verlaat de advocatuur.

Dan worden 18 september 2019 door de Geschillencommissie voor de tweede keer drie hoorzittingen gehouden en deze keer volgen op tijd de uitspraken. Onze nieuwe advocaat heeft veel werk gemaakt van het verweer tegen het oordeel van de CvB dat verzekeraars voor 1998 niet verplicht zijn om verzekerden over de risico's van beleggingsverzekeringen te informeren. In de uitspraken gaat de Geschillencommissie niet in op onze argumenten, zij heeft de drie klachten alleen getoetst aan het zuiver 'juridisch kader' van Kifid. Alles wordt afgewezen. Bij Allianz is ongetwijfeld de vlag uit gegaan. Opvallend is wel dat de Geschillencommissie vergeten lijkt te zijn dat zij op 7 november 2016 al eerder drie hoorzittingen heeft gehouden. De indruk wordt gewekt dat zij zich 18 september 2019 voor het eerst over de drie 'voorbeeldzaken' Allianz DIN-plan buigt. Meteen hebben wij beroep aangetekend. Groot is onze verbijstering wanneer de CvB ons vervolgens vraagt om nogmaals de processtukken uit 2016 in te dienen. De processtukken zijn – kennelijk – bij Kifid kwijtgeraakt. Dat betekent dat de Geschillencommissie uitspraken gedaan heeft zonder kennis te nemen van de eerdere processtukken waarnaar de advocaat in 2019 verwijst en dat heeft verzwegen.

Onze beroepsprocedure levert 24 november 2020 uitspraken op. Ook de Commissie van Beroep heeft alleen getoetst aan het 'juridische kader' op basis van haar eigen vijf richtinggevende uitspraken in 'andere' zaken. Op specifieke argumenten wordt niet ingegaan en er is kennelijk geen ruimte voor 'overwegingen van redelijkheid en billijkheid'. Zelfs aan de getuigenverklaring van de voormalig directeurs dat in 1988 informatie in de polisvoorwaarden over risico's in opdracht van de directie is verwijderd of verstopt, wordt voorbij gegaan! Alle drie de klachten worden punt voor punt afgewezen.

In de hoorzittingen van Commissie van Beroep is gevraagd om de uitspraken aan te houden tot de Hoge Raad antwoord heeft gegeven op voor ons heel belangrijke prejudiciële vragen van het Gerechtshof in Den Haag. Die vragen hebben betrekking op RIAV '94 en '98. Dat wijst de Commissie van Beroep af. Zij belooft de argumenten in de uitspraken op te nemen, maar zelfs dat blijft achterwege.

Wij zijn door Kifid niet bijgestaan, maar getraineed. Na jaren wachten, uitstel na uitstel, 180.000 euro aan kosten, meerdere mediaoptredens, verloren dossiers, achtergehouden informatie en gebrekkige communicatie zit de frustratie ons hoog. Je voelt aan alles dat het om enorme belangen gaat. Als Allianz ons in het begin had afgekocht, was het klaar geweest. Reken



‘Wij zijn door Kifid niet bijgestaan, maar getraineerd’

maar dat alle advocaten van de Zuidas die zij inzetten om ons tegen te werken, flinke facturen schrijven. En om dan nog maar te zwijgen over de door de minister van Financiën meermaals verboden verklaarde geheimhouding die telkens werd toegepast door Allianz en gefaciliteerd door het Kifid. Wij hebben hier meermaals, met bewijsstukken, melding van gemaakt bij het Ministerie, maar er is niemand die dit oppakt.

Deelnemers van onze stichting hebben samen gestreden, daar ben ik heel trots op, we geven nog niet op. Maar ik ben ook heel teleurgesteld. Mensen zijn hun spaargeld, pensioen, of geld voor de hypotheek, voor hun huis, kwijt. Er zitten mensen bij ons die het water al jaren aan de lippen hebben staan. Die zien het eindpunt van hun polis aankomen en ze hebben een enorm tekort. Die liggen er echt wakker van. Dat is ook een groot drama. Jaren hebben we samengewerkt, maar ook jaren zijn we gefrustreerd door het Kifid. Na zeven jaar ga ik er nog steeds niet van uit dat bij het Kifid mensen zitten die

denken: ‘We gaan even de kluit belazeren in het belang van de verzekeraars.’ Maar snappen doe ik het niet. Die organisatie zit gewoon ongezond in elkaar. •

In augustus 2020 heeft de voorzitter van de Stichting twee gesprekken gehad met onderzoeksbureau SEO in het kader van hun Evaluatieonderzoek Kifid 2020. 30 oktober 2020 stuurt de minister van Financiën het Evaluatierapport Kifid 2020 met een begeleidende brief aan de Tweede Kamer. In deze brief roept hij op om met bewijs te komen van ‘door verzekeraars afgedwongen geheimhouding’. 9 december 2020 reageert de Stichting op zijn oproep. Bijgevoegd zijn twee bewijsstukken: een getekende geheimhoudingsverklaring over het onderhandelingsproces, incl. het compromis over het voorlichten van deelnemers inzake eventueel onderhandelingsresultaat, alsmede een e-mailbericht van 06-02-2019 van de voorzitter Geschillencommissie (en tevens directeur van Kifid) aan onze advocaat en zijn reactie daarop. Op moment van schrijven is hierop geen reactie van de minister ontvangen.

ROB GOEDHART: 'MINDER JURISTEN, MEER MENSELIJKHEID'

IK WOON in Friesland en ben 64 jaar. Dagelijks ben ik bezig met Stichting Geldbelangen, om problemen van mensen met banken over te veel betaalde rente op te lossen. Ik heb ook nog een baantje als beleidsadviseur bij een Fries Statenlid.

Ik heb gewerkt in de financiële sector; na mijn diensttijd ben ik in de assurantiën terechtgekomen. Eerst schadeverzekeringen en later levensverzekeringen. Totdat ik zag dat ik woekerpolissen aan het verkopen was, eind jaren tachtig. De buitendienstmannen die ik ondersteunde kregen provisie. Hoe meer polissen zij verkochten, hoe hoger hun inkomen. Bij woekerpolissen kregen zij onvoorstelbaar veel provisie. Op een inleg van 10.000 gulden was dat al snel 1.000, 1.500 gulden! Dus dat werd gepusht met argumenten als: 'Kijk eens hoe veel rendement je kan krijgen!' Maar mede die provisie maakte dat de consument heel veel geld kwijt was aan kosten, zonder dat in de gaten te hebben.

Daar voelde ik me niet senang meer bij, dus ben ik begin jaren negentig mensen financieel advies gaan geven zonder de push van verkoop. Dan moesten mensen mij wel betalen, anders kon ik niet onafhankelijk zijn. Dat kwam niet echt van de grond. De Nederlander wil graag onafhankelijk advies, maar ervoor betalen is er niet bij. Toen ben ik ook les gaan geven en gaan schrijven over persoonlijke financiën, onder andere in NRC. Lesgeven deed ik in de financiële sector – over hoe je volgens mij met een klant omgaat. Niet proberen zo veel mogelijk vol te proppen met financiële producten, maar kijken naar de situatie en beredeneren wat de klant nodig heeft.

Vanaf 2000 heb ik acht jaar bij de Consumentenbond gewerkt. Gericht op hoe de financiële markt zich gedraagt tegenover de consument. VVD-minister Zalm zag dat het niet goed ging met de machtsverhoudingen tussen financiële sector en consumenten. Hij heeft er toen voor gezorgd dat de toenmalige STE, Stichting Toezicht Effectenverkeer, omgebouwd werd naar de AFM. Ik heb in 2002 in de SER-commissie gezeten die ging nadenken over hoe de consument beter beschermd kan worden. Daaruit kwam voort dat er een klachteninstituut moest komen, waar op een laagdrempelige manier klachten afgehandeld kunnen worden. Dat is later wettelijk verankerd in de Wet op het financieel toezicht.

Er was al een DSI; die was van de banken en ging over vermogensbeheer. Ook was er een Geschillencommissie Banken voor klachten over betalingsverkeer. En er was een Ombudsman verzekeringen. Die drie zijn omgevormd tot één instituut: Kifid. Bij de oprichting van het Kifid wilden verzekeraars en banken geen bemoeienis van de politiek. Er is toen onderling onderhandeld en ik mocht inbreng leveren namens de Consumentenbond. Maar de lobby van verzekeraars en banken was veel sterker.





De verzekeraars waren dol op de Ombudsman, want die deed geen bindende uitspraken. Die probeerde verzekeraars en klagende klanten bij elkaar te brengen. Bij het Kifid had je in aanvang daarom ook eerst een ombuds-fase. Als je er dan niet uit kwam, was er een Geschillencommissie, die een beslissing nam. En vervolgens is er een Commissie van Beroep, maar alleen voor belangen groter dan € 25.000. Of als de Geschillencommissie het nodig vindt dat er nog eens extra naar een klacht gekeken moet worden.

Ik heb aan den lijve meegemaakt dat verzekeraars en banken dus een grote rol hebben gespeeld bij hoe het Kifid is vormgegeven. In het oorspronkelijke bestuur zaten de financiële instellingen en was er één zetel voor de Consumentenbond. Doekje voor het bloeden. Waar je nu nog steeds de invloed van verzekeraars en banken terugziet: Kifid stelt nu nog steeds dat iedere zaak een aparte zaak is. Dat idee is er ingepompt door de banken en verzekeraars – die hebben geen zin in collectieve acties. Ik noem dat het ‘verdeel-en-heers-principe’.

In de loop van de tijd zijn de bestuurders – onder druk van de politiek – onafhankelijk geworden. Dat is beter. De bekostiging gebeurde toen en gebeurt nu nog steeds via een heffing in de financiële sector. Dat hoeft geen probleem te zijn; in Engeland hebben ze eenzelfde bekostiging en hún ‘Kifid’ is wel consumentvriendelijk. Nu begrijp ik dat in Nederland de banken en verzekeraars nog wel mogen ingrijpen als ze het te duur vinden worden. Dat is niet goed natuurlijk. De Ombudsman is in de loop van de tijd ook verdwenen. Ik weet niet of dat meegespeeld heeft, maar de laatste Ombudsman was een echte consumentenman en liet af en toe weten niet blij te zijn met bepaalde uitspraken van de Geschillencommissie.

Na een zijstap bij Ordina heb ik nog een paar jaar bij het Nibud gewerkt, waar ik probeerde mensen via software inzicht te geven in hun pensioen. Toen dat project stopte in 2014 ben ik werkloos geraakt. Ik ben toen eerst mijn boek *‘De consument is financieel bewusteloos... nou en?’* gaan schrijven. Ik was er achter gekomen dat mensen geldzaken helemaal niet leuk vinden. Het is niet tastbaar en mensen vinden het snel complex en dat heeft gevolgen waar we het straks nog over hebben.

In dat jaar ben ik ook Stichting Geldbelangen begonnen. De Nederlandse Vereniging van Banken ging een statuut opstellen over hoe zij de klanten zagen en wilden benaderen. Toen ben ik een actie gestart met als boodschap: ‘Dat moet je dan wel even aan die klanten – en zeker consumenten – vragen!’ Om die vraag kracht bij te zetten, hebben we met oud-collega’s van de Consumentenbond de Stichting Geldbelangen opgezet. Het bankenstatuut is overigens een wassen neus gebleken.

Maar ook in 2014 liep ik toevallig een mevrouw tegen het lijf die héél veel rente betaalde op een consumptief krediet. Ik heb dat uitgezocht en ben haar gaan helpen bij haar klacht bij het Kifid. Dat verliep uiterst moeizaam. Toen ik begin 2016 aan de hand van dat voorbeeld kritiek uitte op het Kifid in het tv-programma Kassa is de kredietklachtenzaak helemaal ontploft en zo hebben we veel mensen kunnen helpen. Lang verhaal kort: op dit moment wordt er vanuit Crédit Agricole zo’n 123 miljoen euro teruggegeven aan consumenten. We zijn er nu mee bezig dat ANB Amro, Santander en Vesting Finance (als

beheerder van leningen van Arenda en HDV) dat ook zouden moeten doen. Ik moet zeggen dat ik Kifid in deze zaak niet altijd aan mijn zijde vond. Soms integendeel.

Ik kan niet tegen onrechtvaardigheid en ‘hovaardigheid’. Daarom ben ik die kredietzaak begonnen. Zonder ‘verdienmodel’. Maar op een gegeven moment was het zo ver dat de consumenten werden gecompenseerd, dat de mensen van Kifid werden betaald, en ook de mensen bij de bank en bij Kassa werden betaald, maar ik niet. Gelukkig is er een deal gemaakt waarbij de bank de kosten heeft vergoed voor de mensen die ik heb bijgestaan. Voor zes jaar werk heeft dat een ton opgeleverd. En de kick van het omgezet krijgen van onrecht in recht.

Ik heb zo heel wat ervaring met Kifid opgedaan. De kern van mijn kritiek is: Kifid is niet dienstbaar genoeg. De secretaris – dat is de persoon die het klachtdossier begeleidt binnen Kifid – zou moeten coachen. De consument coachen, door uitleg te geven en hem te helpen bij het formuleren van de klacht. Maar ook de financieel dienstverlener coachen, bijvoorbeeld door – als die met een groot rapport van een dure advocaat aankomt – uit te leggen dat de consument daar niks mee kan.

In 2006 ben ik vanuit de Consumentenbond naar de Britse Kifid geweest: de Financial Ombudsman Service (FOS). De dienstverlening straalt daarvan af! Alleen het woord service al. Op hun website laten ze al zien dat de consument op weg geholpen wordt. En ze helpen daadwerkelijk bij het verkrijgen van compensatie. In Engeland hebben ze ook een affaire rondom een arbeidsongeschiktheidsverzekering, die naast een lening is verkocht. De FOS helpt de consument ook echt en zegt dan: ‘eerst klagen bij de verzekeraar en gebruik deze (standaard)brief’. En daarna loopt het proces via die FOS tot dat de consument zijn geld heeft ontvangen. Grandioos!

Die Engelse Ombudsman houdt ook de spiegel voor bij de financiële instellingen: ‘Wij krijgen hier veel klachten over. Wat gaan jullie doen om dat voortaan te voorkomen?’ Die rol zou ik ook in Nederland van het Kifid willen zien. Dan moet Kifid wel in een ruimer financieel jasje. De FOS heeft 72 keer meer te besteden dan Kifid. Maar Engeland is niet 72 keer groter dan Nederland. Dus...? Verder zou ik liever wat minder juristen binnen het Kifid willen. Er is weinig juridisch aan. Het gaat over geld!

Als je de klachten plat slaat, zijn het er maar twee: de consument heeft te weinig geld ontvangen of heeft te veel geld betaald. Het enige artikel waaraan de zaken juridisch getoetst moeten worden is artikel 248 boek 6 BW: heeft de financieel dienstverlener de overeenkomst naar redelijkheid en billijkheid uitgevoerd? Is er redelijk en billijk met het geld van de consument omgesprongen? Zoals het nu is moeten de Kifid-medewerkers afgestudeerd zijn op Nederlands Recht. Verstand van financieel recht is een pré, maar niet noodzakelijk. Hoe verzin je het? Nee, er moeten meer medewerkers met verstand van geldzaken binnen Kifid komen. Met de inborst van een maatschappelijk werker of psycholoog. Geldzaken zijn niet tastbaar. Alleen dat al kan een consument frustreren. Daar moet een Kifid-medewerker in mee kunnen gaan. Maar deze mag ook best wel tegengas geven als de consument doordraaft.



‘De politiek moet weer gaan snappen dat het Kifid is opgericht om de consument te beschermen!’

Financieel dienstverleners spelen handig in op de juristerij binnen Kifid. Ze huren de meest dure advocatenkantoren in. Die kunnen op gelijk level spreken met de secretarissen. En het is, denk ik, heel slecht als die secretarissen misschien wel eens met een scheef oog naar zo'n kantoor kijken om ook daar te kunnen gaan werken. Dat moet wat mij betreft volledig anders.

De politiek moet weer gaan snappen dat het Kifid is opgericht om de consument te beschermen! De consument heeft een

kennisachterstand. Minder juristen, meer menselijkheid. Als je als Kifid dienstbaar bent naar de consument en je je in alle redelijkheid maar wel steviger opstelt ten opzichte van financieel dienstverleners, dan moet dat ook gevolgen hebben voor het – weer – dienstbaar worden van de financiële sector. Een maatschappelijk gewenst resultaat waardoor financiële schandalen – zoals affaires rondom aandelenlease, woekerpolissen en meer recent rondom kredieten – zich minder snel zullen voordoen. •

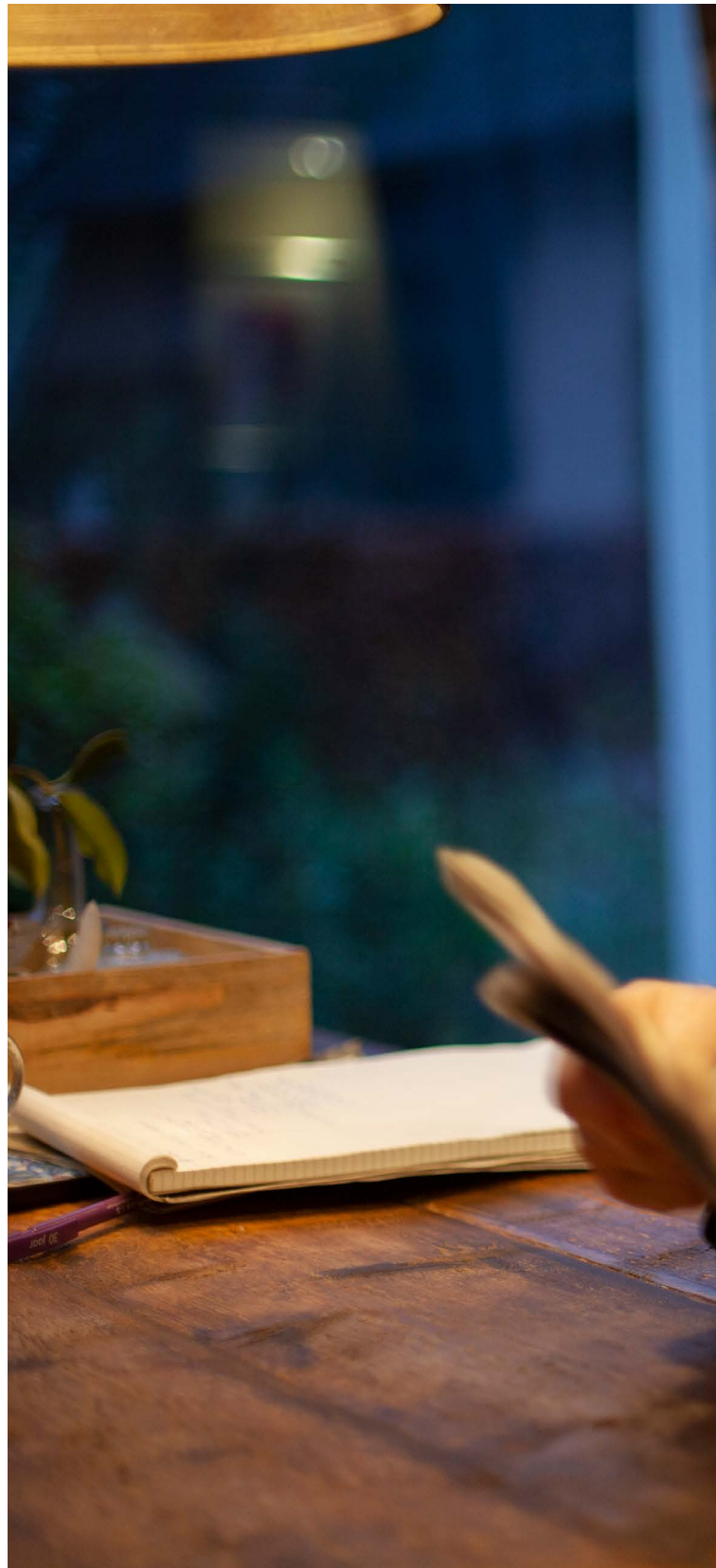
RONALD ARIËS: 'KIFID HEEFT ME GEBRANDMERKT'

IK BEN 62. Woon bijna twee jaar in Barchem. Mijn vader was luchtmachtofficier en hij werd door de Nederlandse regering uitgezonden naar de Verenigde Staten. Mijn moeder was hoogzwanger en zij mocht hem achterna reizen. Dus ik ben geboren in een Amerikaans legerfort, Fort Monmouth. Op eenjarige leeftijd kwam ik voor het eerst in Nederland. Hier groeide ik op, studeerde en werkte hier. Ik heb drie jaar op een wachtlijst gestaan om boordwerktuigkundige te worden bij KLM. In deze periode ben ik voor Schreiner naar Afrika gegaan om daar ervaring op te doen en te werken. Daarna ben ik bij de KLM begonnen en heb daar mijn hele verdere leven voor gewerkt.

Vijf jaar geleden moest ik met pensioen. Dan denk je van je pensioen te gaan genieten. In 2018 kreeg ik een telefoontje van Van Lanschotbank, waar ik al 16 jaar bankierde, of ik nog wilde beleggen. Toen mijn moeder nog leefde en ik als bewindvoerder voor haar was aangewezen vanwege haar dementia, had ik haar kleine vermogen destijds bij Van Lanschot ondergebracht. Door het slechte advies van deze bank was al bijna 40 procent van dit vermogen afgeroomd, dus dat beleggen hoefde van mij niet meer. Maar, zo zei de bank, dan kunt u geen gewone betaalrekening meer bij ons hebben en dus moest ik op zoek naar een andere bank. Mijn partner komt uit Stolwijk, dus we kwamen daar terecht bij een filiaal van de Regiobank. Drie rekeningen geopend: een betaalrekening, een vaste lasten-rekening en een spaarrekening. Een week later kreeg ik een kruiwagen vol met formulieren, omdat mijn geboorteplaats mij aanwees als Amerikaans staatsburger en een TIN-nummer of een CLN-nummer moest worden aangeleverd. Toen heb ik bij het filiaal van de Regiobank, waar ik mijn rekeningen had geopend, gevraagd wat dit allemaal inhield. Daar werd mij geadviseerd: vul nou maar gewoon in, dan heb je in ieder geval een bankrekening.

Dat heb ik gedaan. In februari 2019 kreeg ik toch weer een brief of ik mijn TIN-nummer wilde aanleveren. Toen heb ik weer gebeld, nu naar het hoofdkantoor. Ik sprak een aardigste mevrouw, die vertelde dat ze wel vaker dit soort klachten hadden. Ze zette een vinkje goed, zodat ik er geen last meer van zou hebben. Tot ik een maand of twee later het bericht kreeg: 'Als u uw TIN-nummer niet inlevert, gaan we uw bankrekening blokkeren.' De toon werd dreigender. Ik ben gaan uitzoeken wat het allemaal betekende. Het heeft ermee te maken dat ik ben geboren in Amerika en dus ook Amerikaans staatsburger zou zijn. Dat is ook zo, want zo is hun wetgeving. Dan kom je erachter dat er een verdrag is met Amerika, en dat ik daar belastingplichtig zou zijn. Ik dacht: dit ga ik niet doen. Ik heb mijn hele leven in Nederland gewerkt en keurig belasting betaald.

Toen kreeg ik een brief van de bank dat ze per oktober 2019





mijn rekeningen zouden gaan sluiten. Daar heb ik een klacht over ingediend en bij afwijzing van deze klacht nog een keer. Daarna stond de weg naar het Kifid open. In juli 2019 heb ik daar mijn klacht ingediend. Het wachten was op toewijzing van een behandelend secretaris van Kifid. Inmiddels had ik op de site van Kifid gelezen over bindend advies of niet-bindend advies. Ik heb mensen gevraagd wat dat dan inhield. Want je krijgt geen goede uitleg. Ik dacht: ik kies voor niet-bindend, want dan kan ik altijd nog naar de rechter stappen. De toegevoegde secretaris gaf daar helemaal geen advies over!

Op de site van Kifid is meer te lezen over eerdere uitspraken van het Kifid betreffende zaken die met FATCA te maken hebben, dat is die Amerikaanse belastingwetgeving. Nederland heeft middels een Intergovernmental Agreement (IGA) afgesproken om mee te werken aan deze Amerikaanse wet. Al die vorderingen zijn afgewezen door Kifid, want steeds stond erbij: u kunt altijd nog uw geld kwijt op uw spaarrekening. Bij mij werd bedreigd met het sluiten van gewone bankrekeningen, dus in feite uitsluiting van het normale betalingsverkeer zoals ontvangen pensioen, betalingen van de hypotheek, zorgpolis, verzekeringen enz. enz., dus ik had er wel vertrouwen in. In december was er een hoorzitting. Daarvoor kreeg ik nog een verweerbrief van 248 A4-tjes, waarop ik mocht reageren, hetgeen ik gedaan heb met twee A4-tjes. Daarop volgde weer een repliek, nu vanuit de Volksbank (het moederbedrijf van de Regiobank). Daar zit je dan als consument. Die instellingen hebben allerlei advocaten die zo een verweer volschrijven. Op zoek naar een eigen advocaat vond ik mevrouw Timmer uit Rotterdam. Zij blogde al over het onrecht door FATCA.

De bank zei: wij moeten dit van de wetgeving. Als u een TIN-nummer inlevert is alles oké. Maar dat is niet zo, want dan ben je nog niet af van Amerika. Immers, al mijn gegevens worden gedeeld met de Amerikaanse belastingdienst en daar zijn mijn gegevens niet veilig. Ook moet ik belastingaangifte gaan doen in Amerika en dat is heel gecompliceerd. Toen ben ik in contact gekomen met Reporter Radio van NPO1, die had hierover al wat uitgezonden. Ik was boos. Ik was net verhuisd en was erachter gekomen dat Amerika 20 procent belasting heft over winst door verkoop van een huis. Onrecht! Ik heb dus al in Nederland overdrachtsbelasting betaald, onroerende zaakbelasting, btw. en ineens zou Amerika ook nog eens 20 procent van de winst moeten krijgen. Ik werd toen geïnterviewd in mijn nieuwe huis en toen heb ik hierover gezegd: ik ben bang dat ik er dan belasting over moet betalen. Kifid heeft mijn woorden zo verdraaid, dat ik gezegd zou hebben dat ik weigerde om belasting te betalen. Kifid zegt dus: geen TIN-nummer aanvragen is weigeren om belasting te betalen, dus mag de bank onder de wet Wwft – een wet om witwassen te voorkomen – mijn rekeningen sluiten.

Ik spreek anderen met hetzelfde probleem. Maar mensen zijn bang. Er is ook een verdeel en heers-strategie: zolang mensen maar één voor één afgewezen worden door het Kifid, gaat het om incidenten. Maar het zijn helemaal geen incidenten.

Op 25 november 2020 zouden mijn bankrekeningen worden gesloten. Zelfs mijn klein aanvullend pensioentje gestart in 1992 en pas in 2015 door BLG Wonen (onderdeel van de Volksbank) in beheer zou op 25 december 2020 beëindigd.

Wel eerst even afrekenen met de fiscus. En de andere helft: wat doen ze daar mee? Komen ze dan met een zakje geld aan de deur? Over enkele jaren krijg ik AOW, maar voor deze uitkering moet je wel een eigen bankrekening hebben, anders wordt er niet uitgekeerd!

Navraag bij mijn hypotheekverstrekker: kan ik de hypotheek cash betalen? Want ik heb geen bankrekening meer. Het antwoord is nee. Kan ik alvast een jaar vooruitbetalen? Weer nee. Wel kon ik nog de verzekering van mijn huis een jaar vooruit betalen. Maar de hypotheekverstrekker zegt: na drie keer niet betalen, met alle aanmaningen als gevolg daarvan, is de kans groot dat we uw huis gaan veilen. Dan heb ik geen huis meer. Mijn telefoonrekening kan ik ook niet cash betalen, ook niet een jaar vooruitbetalen. Dan ga je terugverlangen naar de tijd dat je vader thuiskwam met het bruine enveloppe salaris, cash!

Er wordt makkelijk gezegd: 'Dan zie je toch af van het Amerikaans staatsburgerschap?' Dit noemen ze het verkrijgen van een Certificate Loss of Nationality (CLN). Hiervoor rekent Amerika 2.350 dollar; met alle liefde zou ik dat betalen, als ik dan een soort vrijwaringsbriefje krijg, net als bij verkoop van een auto. Hierbij verklaart Amerika dat je geen last meer van haar zal krijgen. NEE DUS, de Amerikaanse belastingdienst houdt zich nog steeds het recht voor om alsnog bij je aan te kloppen en belastingaangifte te doen over de afgelopen vijf jaar. Zoals al gezegd, dit is zeer complex en ik ben aangewezen op fiscaal specialisten. Voor het doen van vijf jaar belastingaangifte berekenen deze specialisten met gemak 10.000 euro en dan blijft de vraag open; moet ik überhaupt wel belasting aan Amerika betalen? Inmiddels heb ik kunnen uitrekenen dat de winst door verkoop van een huis onder de Amerikaanse vrijstellingsnorm zal vallen.

Kifid behandelt mij als een belastingontduiker. De Nederlandse belastingdienst kan met een druk op de knop zien dat ik altijd netjes mijn belastingen betaald heb. Het gesprek bij Kifid wordt een rondetafelgesprek genoemd. Maar dat is het niet. Het lijkt eerder op een rechtbank met oud-rechters. Er wordt niks uitgelegd, je wordt niet op je gemak gesteld. Het is dat ik een advocaat bij me had, anders was ik helemaal verloren geweest. Mijn advocaat bepleitte dat ik volgens de Nederlandse en Europese regels recht heb op een bankrekening. De voorzitter van de zitting bij Kifid vroeg maar één ding: waarom vraagt u geen CLN-nummer aan? Ik realiseerde me ineens dat die man helemaal niet was geïnteresseerd in de Nederlandse wetgeving of wat er in Europa is afgesproken; die luistert alleen maar naar de bank.

In juli 2020 kwam er eindelijk uitspraak. Vordering afgewezen. Het Kifid heeft me veroordeeld voor belastingontduiking, voor witwassen en – dat vind ik nog het ergste – voor valsheid in geschrifte. Omdat ik ooit een brief had gekregen van de bank met de vraag of ik ook fiscaal inwoner was van een ander land. Ik had dat toen uitgezocht. De vragen die daarbij gesteld worden zijn: Waar woont u in het algemeen? Waar heeft u uw verzekeringen? Uw telefoon? Uw huisarts? Dat soort vragen. In Nederland dus. Ik heb niks met Amerika. Ik heb dus nee ingevuld. Aha, zegt Kifid, valsheid in geschrifte want je was het wel.

Binnen twee weken na de uitspraak mochten we nog ken-



‘En we zijn geen cijfers! Praat met ons als mensen van vlees en bloed’

nelijke vergissingen aangeven. Mijn advocaat heeft dat ook gedaan, specifiek op valsheid in geschrifte. Dat werd niet gecorrigeerd. Wel is de verwijzing naar fiscaal inwonerschap uit de uitspraak gehaald. Maar die eerste uitspraak was al meteen online gezet. Dus de reacties op het internet waren meteen: die meneer is een belastingontduiker. Kifid is geen rechtbank, maar ze hebben me wel veroordeeld. En gebrandmerkt.

Het probleem van de ‘accidentele Amerikanen’ zoals ik, ligt natuurlijk bij de politiek. De regering zegt: het zijn er maar een paar. Maar dat klopt niet. Alleen al het CBS zegt dat er 53.000 Nederlanders zijn met ook een Amerikaanse nationaliteit. En we zijn geen cijfers! Praat met ons als mensen van vlees en

bloed. En niet als *collateral damage* van de handelsbelangen met Amerika.

Er wordt gezegd: je kunt naar de autoriteit persoonsgegevens of naar het AFM. Nee. De autoriteit persoonsgegevens zegt: we zouden dat kunnen onderzoeken maar daar hebben we geen geld voor. Het AFM zegt: dit is een individuele zaak; bedankt voor uw melding, maar individuele zaken doen we niet. Ga maar naar het Kifid. De Nationale Ombudsman zegt: u heeft een probleem met uw bank en wij zijn er alleen voor als u problemen heeft met de overheid. Ik ben blij dat de SP dit wil bespreken. •

FRANK JANSEN: 'EEN GEWONE NEDERLANDER KOMT HIER NOOIT UIT'

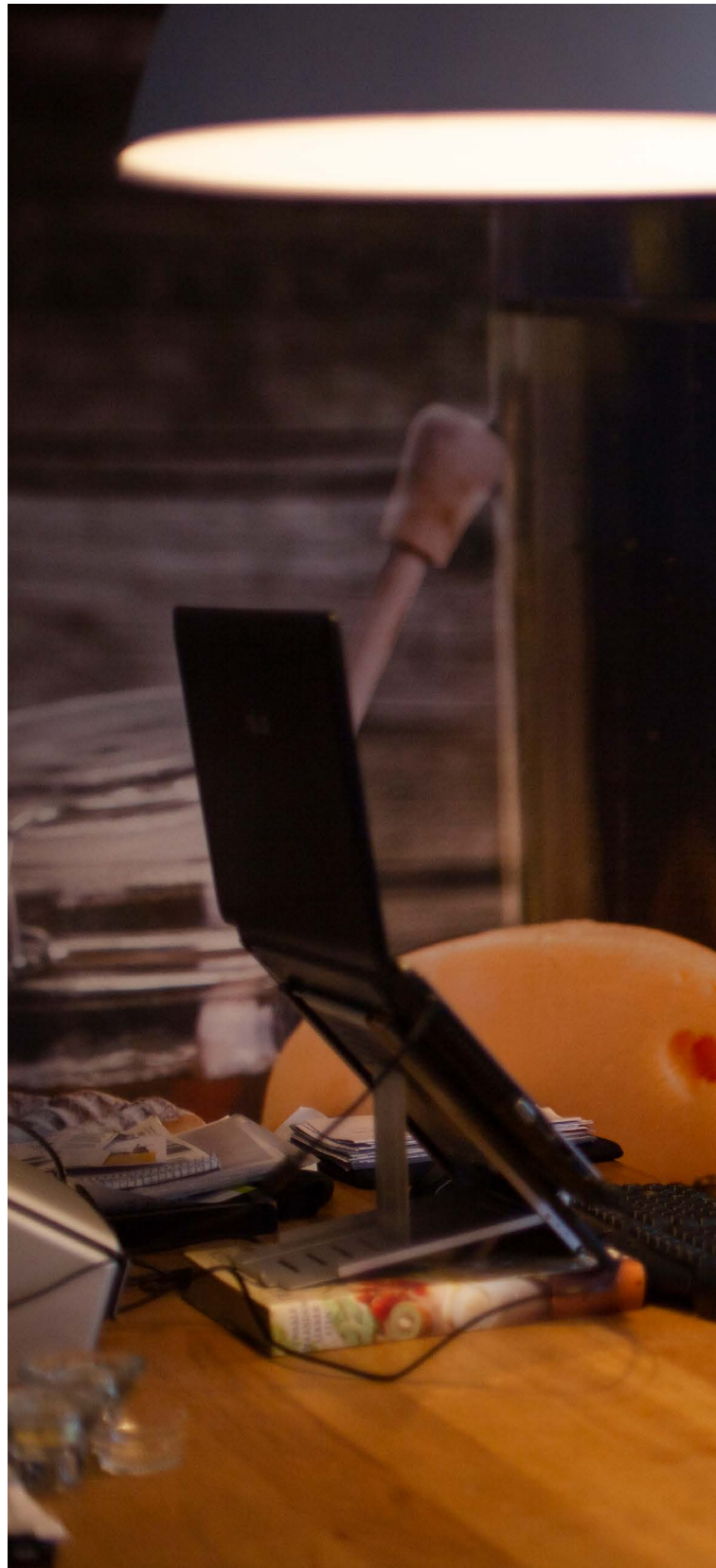
IK BEN 59. Ik ben financieel jurist, vooral om zakelijke geschillen op te lossen. Dat gaat meestal om geschillen tussen ondernemers. Twee jaar geleden ben ik in contact gekomen met Kifid. In eerste instantie vanwege mijn eigen financiële producten waar ik problemen mee had. En daarna voor consumenten die, nadat ze een klacht hadden ingediend bij een bank, met een kluitje in het riet worden gestuurd. En zodoende kom ik steeds vaker bij Kifid over de vloer.

Ik ben in 1997 zelfstandig geworden. Daarvoor heb ik in de financiële dienstverlening gewerkt. Zo heb ik alle hoeken en gaten wel leren kennen. Ik heb ooit een beleggingsverzekering aangeschaft, een woekerpolis zoals dat nu in de volksmond heet. Daar ben ik een kleine tien jaar over aan het corresponderen geweest met de verzekeraar. Om tekst en uitleg te krijgen over het kostenniveau, over hoe producten werken. Dat iemand met mijn achtergrond ook een woekerpolis afsluit, zegt wel wat. Vooral de essentiële informatie die je níét krijgt blijkt fnuikend.

Ik denk dat ik in 2017 voor het eerst bij het Kifid kwam. Ik had klachten over een beleggingsverzekering, over een creditcard, en over een consumptief krediet. Kifid is een zwaar juridisch gedreven organisatie. Voor zij je klacht in behandeling kunnen nemen, moet je duidelijk maken wat je klacht is. Als je niet in staat bent om die klacht goed te omschrijven en het schadebedrag te berekenen, dan wordt de klacht niet in behandeling genomen. Als je je als consument zonder begeleiding meldt bij Kifid, dan moet je niet gek opkijken als Kifid zegt dat ze niets kunnen met je klacht.

De procedure over mijn eigen beleggingsverzekering eindigde in een schikking. Tijdens de bemiddelzitting viel het me op dat de vertegenwoordigers van de verzekeraar zich bedienden van wat tegenwoordig heet: alternatieve feiten. Je mag het ook gewoon liegen noemen. Dat leidde ertoe dat ik me nog meer ging verdiepen in de materie. Op een gegeven moment wist ik er zoveel vanaf, dat bij mij het kwartje viel. Namelijk dat een gewone Nederlander hier nooit uit gaat komen. Mijn andere klachten zijn afgewezen. Ik had een bindend advies gekozen, dus ik kan niet meer naar de rechter.

Ik besloot om mijn ervaring voor anderen in te gaan zetten. In 2018 werden een aantal uitspraken gepubliceerd over beleggingsverzekeringen, die consument-vriendelijk waren. Als je een bepaald type beleggingsverzekering had, dan zou de verzekeraar een schadevergoeding moeten betalen. Ik dacht: omdat er zo veel producten zijn verkocht die ook nog eens heel erg op elkaar lijken, kun je een standaard-aanvliegroute bedenken. Zodat je toch tegen hele lage kosten een dienst kunt aanbieden. Dat ging ik doen. Via een advertentie op Facebook meldden gedupeerden zich bij mij. Ik ben met die







De bank zegt: het stond op papier. Moet je maar niet akkoord gaan.

advertenties gestopt, omdat het te hard ging. In een periode van drie maanden had ik bijna 300 aanmeldingen. Ik ben door hen gemachtigd; dat betekent dat ik hen vertegenwoordig, zowel naar de financiële instelling, als naar Kifid. Alle communicatie komt dan bij mij binnen. Ik werk op basis van no cure no pay; alleen als het me lukt om een schadevergoeding te krijgen, krijg ik daar een deel van. Er lopen nu een kleine 100 procedures bij verzekeraars, banken en Kifid.

Ik ben nu een aantal keren naar een hoor- en bemiddelzitting geweest om toe te lichten waarom een verzekeraar schadeplichtig zou moeten zijn. De setting is als volgt. Twee vertegenwoordigers van de verzekeraar, twee juristen/rechters, een actuaris en de behandelend secretaris namens Kifid, en ikzelf. De sfeer van zo'n zitting is zakelijk en kritisch naar de consument. Bij alles wat je stelt wordt meteen een vraagteken gezet. In een aantal gevallen kwam ik er later achter dat de aanwezige actuaris leugens had verteld. Leugens die alleen maar de verzekeraar ten dienste zijn geweest. Ik heb zelf ook een actuaris ingehuurd – dit is zo'n complexe materie, daar heb je hulp bij nodig. Ik heb mijn actuaris de opmerkingen van de actuaris van Kifid voorgelegd, en hij zei dat het gewoon niet klopt. Maar dat is wel schadelijk voor je schadeclaim. De vertegenwoordigers van de verzekeraar werden niet kritisch ondervraagd. De argumenten van de consument worden heel snel afgekap: 'U ziet dat verkeerd, u moet er maar op vertrouwen dat de verzekeraar dat anders heeft bedoeld.' De verzekeraar en Kifid weten in een bemiddelzitting dat de verzekeraar zal moeten betalen. Maar je hebt de indruk dat ze met elkaar hebben afgesproken: we gaan jullie wel helpen zo min mogelijk te betalen. Dat is het gevoel.

Zowel door de verzekeraar als door de actuaris van het Kifid ben ik op het verkeerde been gezet. Als je daar eenmalig zit – dat zal voor de meeste consumenten gelden – wie ben jij dan om de woorden van Kifid of de verzekeraar in twijfel te trekken? Dus je accepteert dan maar de vergoeding – in mijn geval 20 procent van wat ik had berekend.

Ik zal uitleggen waar het om ging. Bij een levensverzekering maak je twee afspraken. Ten eerste dat je een uitkering krijgt bij leven, aan het einde van de rit, zodat je bijvoorbeeld de hypotheek kan aflossen. Maar als je voortijdig komt te overlijden, dan komt er een uitkering bij overlijden. Het gaat dus om de kostprijs van dat overlijdensrisico. In het kort: actuarissen publiceren met hun actuariel genootschap en het CBS elk jaar de levensverwachting van de Nederlandse man en de Nederlandse vrouw, gerekend vanaf elke leeftijd. Bijvoorbeeld. Een meisje dat nu geboren wordt, heeft een kans van – ik zeg maar wat – 70 procent om 80 te worden. En als je veertig bent, is de kans dat je je pensioen haalt zoveel procent.

Daar hebben ze tabellen voor. De kern van dit verhaal is dat de levensverwachting van Nederlanders enorm is toegenomen. Dat betekent voor de levensverzekeraar, dat de kans op voortijdig overlijden afneemt en de daarvoor betaalde premie kan de verzekeraar dus houden. De kostprijs is in de loop van de jaren meer dan de helft minder geworden. Maar verzekeraars gebruiken voor bestaande klanten nog steeds de oude tabellen. Dus je betaalt eigenlijk veel meer premie dan als de verzekeraar de actuele tabellen zou gebruiken. Dat scheelt duizenden euro's.

Recent is er een evaluatie geweest van Kifid. Daar zie je terug dat Kifid wordt bemand door juristen. Die denken vanuit het perspectief van documenten en wetten en regels. Als zij een tekst zien, dan denken ze: de consument heeft dit kunnen lezen en begrijpen. Maar dat is niet zo. In 2012 is de Autoriteit Financiële Markten een programma gestart dat gaat over begrijpelijke taal. Iedereen was het er in 2012 mee eens dat de offertes, overeenkomsten, voorwaarden en andere teksten van financiële instellingen onleesbaar zijn voor de gemiddelde consument. Het taalniveau van de teksten is te hoog. En dit probleem zie je terug in veel uitspraken van Kifid: de gemiddelde consument moet alle informatie maar begrijpen. Dus niet. Ik heb aan die evaluatiecommissie voorgesteld: zet er een taalkundige bij. Die kan oordelen over de leesbaarheid. Dat kan voor juristen de ogen openen.

Het gaat verder. Ik ben nu bezig met een zaak van een ex-leidinggevende bij ABN-Amro. Die heeft gebruik gemaakt van de personeelscondities bij de bank om een hypotheek af te sluiten, en een beleggingsverzekering. Uit de polis en het aanvraagformulier valt af te leiden dat bij een storting van 100.000 euro de eindwaarde na 30 jaar nul zou zijn, berekend op basis van het historische rendement. Je denkt dan: waarom teken je dat? Dit is toch een slimme ic't'er. De bank zegt: het stond op papier. Moet je maar niet akkoord gaan. Punt is natuurlijk dat mensen zich dus niet realiseren wat ze tekenen. Er is gewoon een enorm gebrek aan inzicht in financiële termen. Hoogopgeleid of laagopgeleid – maakt niet uit. Om die verhoudingen gelijk te trekken, zou Kifid in hun teams naast een jurist ook een taalkundige en een gedragswetenschapper moeten zitten. Dan komt het meer in balans.

Bij Kifid worden heel veel zaken afgehandeld via schikkingsgesprekken. De uitkomsten van die gesprekken worden niet gedeeld. Terwijl je dat geanonimiseerd best zou kunnen doen. Bijvoorbeeld: de eis was 100 procent, de consument is naar huis gegaan met 20 procent. Het gerucht gaat dat die schikkingsgesprekken erop gericht zijn om de consument met een fractie van zijn eis naar huis te sturen. Het bewijs daarvoor ontbreekt, maar zo een gerucht ontstaat niet zomaar.

Verder zegt Kifid dat ze op basis van consumenten-enquêtes na afloop van die schikkingen een zeven scoren voor tevredenheid. Ik kan je zeggen: ik heb nog nooit een enquêteformulier gekregen, hoewel ik er diverse keren om gevraagd heb. Ik heb sterk het idee dat de enquête alleen wordt aangeboden aan consumenten die een schadevergoeding hebben gekregen. Ik heb diverse klachten over de aandelenlease afgewezen zien worden – geen van die klanten heeft een enquête gekregen. Dat is bevreemdend. •

SP.NL