



# testlab

ONDER DE LOEP FINANCIËLE PRODUCTEN NUCHTER EN KRITISCH VERGELEKEN



## Inhoud

- 41 Opzegkosten bij schadeverzekeringen
- 44 Spaargeld van (klein)kind beheren
- 45 **TEST** Beleggingswijzer
- 46 Eerste indruk: veiliger kopen op Marktplaats
- 47 **TEST** Spaarrekeningen
- 48 **TEST** Deposito's
- 49 **TEST** Lijfrentes en diverse hypotheek

## Betalen om op te zeggen

Verzekeraars proberen klanten vast te houden door hoge opzegkosten te rekenen. De Consumentenbond wil dat de overheid in actie komt.

TEKST MARLIES FEYTENS



SINDS EIND 2011 ZIJN DE MEESTE CONTRACTEN na een jaar opzegbaar, met maximaal een maand opzegtermijn. Schadeverzekeringen vallen officieel niet onder deze Wet van Dam. Maar alle verzekeraars die bij het Verbond van Verzekeraars zijn aangesloten (meer dan 95%), hebben al in 2009 via een gedragscode afgesproken dat zij zich ook aan die regels houden. Consumenten kunnen dus vrijwel iedere schade- en inkomensverzekering na het eerste jaar opzeggen, met maximaal een maand opzegtermijn. →

Jacques van den Broek: 'ANWB zet de premierestitutie om in kosten'



Maar in de praktijk blijkt weggaan bij je verzekeraar na een jaar niet zo eenvoudig. Zo wilde Jacques van den Broek (foto) na een aantal jaren afscheid nemen van zijn 'dagelijks opzegbare' motorverzekering van de ANWB. De opzegging bleek €17,50 te kosten. Deze kosten stonden alleen ongespecificeerd in de kleine lettertjes, die de meeste mensen niet lezen. 'ANWB zet de premierestitutie om in kosten en meldt dat pas bij de opzegbevestiging', vertelt Van den Broek verontwaardigd. Uiteindelijk heeft Van den Broek zijn polis met tegenzin laten doorlopen tot de premievervaldatum, zodat hij zónder kosten kan opzeggen. ANWB laat de Consumentenbond weten dat ze administratiekosten rekent als de klant premie terugkrijgt. Als de kosten hoger zijn dan de te veel betaalde premie, hoeft je het verschil niet bij te betalen. De kosten waren bij Van den Broek €17,50, waardoor de te veel betaalde premie van

€17,40 in rook zou opgaan. Het verschil van €0,10 hoefde hij dan niet te betalen. Na onze vragen vermeldt de ANWB de opzegkosten ineens wel op haar website.

### Hindernissen

Er zijn meer verzekeraars die opzegkosten rekenen; zie de tabel. Net als de ANWB rekenen andere verzekeraars die soms alleen als je nog premie terugkrijgt. De kosten variëren van €4 tot maar liefst €20,

**Kosten horen niet ineens als een duveltje uit een doosje te komen**

blijkt uit onderzoek van de Consumentenbond. Zo rekent Aon Direct ruim €11 opzegkosten om kostendekkend te kunnen werken. 'We zien namelijk dat een aantal verzekeren hun autopolis korter dan een jaar laten lopen. Om deze mogelijkheid te kunnen bieden, hanteren wij deze kosten.' Het is dus eigenlijk om klanten een 'plezier' te doen. De meeste verzekeraars rekenen alleen opzegkosten als je tijdens de looptijd (tussentijds) opzegt. Maar Fairzekering, Witgeld en Woongarant (woon- en autopolissen) doen dat ook als je op de contractvervaldatum opzegt. Opzegkosten belemmeren consumenten om over te stappen naar een andere verzekeraar. Jac Vullers annuleer-

de zijn overstapplannen vanwege die kosten. Hij had al jaren verschillende polissen bij Polis Direct lopen. Omdat de premie van zijn autoverzekering met no-claimsbeschermer vorig jaar behoorlijk was gestegen, overwoog hij al zijn verzekeringen bij Polis Direct op te zeggen. Uiteindelijk is Vullers niet weggegaan, omdat hij *per* verzekering maar liefst €20 aan kosten zou moeten betalen. Polis Direct weigerde hem uit te leggen waarom de kosten zo hoog waren. Als wij moedermaatschappij Bovag om uitleg vragen, krijgen we te horen dat de polissen opzegkosten vorig jaar zomer voor alle autopolissen zijn afgeschaft. De kosten zitten nu verwerkt in de pre-

mies. Maar voor de andere schadeverzekeringen gelden de losse kosten nog wel.

### Allerlei kosten

Kosten horen niet ineens als een duveltje uit een doosje te komen. Ze moeten in de premie zitten, zodat meteen duidelijk is hoeveel de verzekering kost. Dat is nu vaak

niet het geval. Verzekeraars bedenken allerlei kosten die ze los van de premie incasseren. Zo rekenen ze ook polis-, wijzigings- en soms incassokosten. De poliskosten variëren van €3,50 (Europeesche Verzekeringen) tot ruim €15 (autoverzekeringen van Fairzekering, Lancyr en Witgeld) en zijn meestal eenmalig.

Poliskosten heb je vaak ook bij een digitaal polisblad. Een aantal verzekeraars rekent verder nog jaarlijks prolongatiekosten. Verschillende autoverzekeraars gebruiken als argument voor het rekenen van poliskosten dat zij kosten maken voor het aan- en afmelden van een polis in het verzekeringsregister. Navraag bij de RDW (Rijksdienst voor het Wegverkeer) leert echter dat hiervoor niets wordt gerekend. Verder worden wijzigingskosten soms gerekend als je bijvoorbeeld je adres of het verzekerde object (andere woning of auto) verandert.

Als de Consumentenbond de verzekeraars vraagt waarom bijkomende kosten niet in de premies zitten, volgen de vreemdste antwoorden. Bijvoorbeeld: incassokosten zijn afhankelijk van de betaalrequentie en 'kunnen' daarom niet in de premie worden opgenomen. Of: poliskosten worden niet verwerkt, omdat het eenmalige kosten zijn voor het opmaken en verzenden van de polis. ANWB haalt het solidariteitsprincipe aan en zegt: 'Mutatiekosten in de premie verwerken zou tot een onnodige verhoging van de premie leiden bij klanten die geen wijzigingen doorvoeren.' ABN Amro zegt klanten een plezier te doen met losse polis- en incassokosten. 'Uitkomst van een klantenonderzoek is dat onze klanten graag maximale transparantie willen en dat splitsing van onder meer kosten hieraan bijdraagt.'

### Klagen

Verzekeraars melden opzegkosten vaak niet bij de aanvraag van de verzekering en niet (duidelijk) in de polisvoorwaarden. Als kosten vooraf verzwegen of onduidelijk zijn, heb je er niet mee ingestemd. Je hoeft ze dan in principe niet te betalen. Klaag dus als de verzekeraar ze toch rekent. Een consument deed dat via klachteninstituut Kifid. Na opzegging van zijn motorverzekering bij Enra, hield zijn tussenpersoon €17,50 aan kosten in op de te veel betaalde premie. Omdat de kosten niet duidelijk op het polisblad en in de voorwaarden waren vermeld, veegde Kifid ze van tafel ([kifid.nl](http://kifid.nl), uitspraak 2017-673). ●

Extra betalen Bijkomende kosten schadeverzekeringen	Tussentijds opzeggen	Prolongatiekosten (jaarlijks)	Incassokosten (per termijn)	Wijzigingskosten
<b>Aanbieder</b>				
ABN Amro			✓	✓
Aegon			✓	✓
Allianz Global Assistance		✓		
ANWB, Unigarant	✓			✓
Aon Direct	✓			
Arag	✓	✓		✓
Autoweek, Verzekerezelf.nl			✓	
Bovag, Polis Direct	✓	✓		✓
Brunsen ten Brink		✓	✓	
Das	✓	✓	✓	✓
EAG Assuradeuren	✓		✓	✓
Europeesche Verzekeringen		✓		✓
Fairzekering, Witgeld	✓		✓	✓
Kilometerverzekering	✓			
Lancyr	✓		✓	
PolisVoorMij	✓		✓	✓
United Insurance	✓		✓	✓
Woongarant	✓		✓	✓

### Toelichting

► De kosten gelden voor losse AVP's, motorrijtuigen-, rechtsbijstands-, reis- en woonverzekeringen. Bij AON Direct en Das gelden die alleen voor respectievelijk motorrijtuigen- en

sommige rechtsbijstandsverzekeringen. De kosten bij Bovag en Polis Direct gelden niet voor autopolissen. ► ABN Amro en Aegon rekenen wijzigingskosten alleen bij de autoverzekering. Woongarant doet dat

alleen bij de motorrijtuigenverzekering. ► Woongarant rekent opzegkosten alleen bij de auto- en woonverzekering. ► Aegon rekent incassokosten alleen als je per acceptgiro betaalt.

## STANDPUNT CONSUMENTEN- BOND

Een verzekering moet je – net als de meeste andere contracten – na een jaar kosteloos kunnen opzeggen. Wij willen daarom dat de gedragscode op dit punt wordt aangescherpt of anderszins dat er een wettelijke aanpassing komt. Verder moet er geen maand opzegtermijn gelden als een klant het verzekerde object heeft verkocht. Zonder dekking geen premie.

# WIL JE MEER UIT JE GELD HALEN?

Met de beste tips en adviezen van de Geldgids ben je zelf een financieel expert. Kijk meteen op [consumentenbond.nl/geldgids](http://consumentenbond.nl/geldgids) en kies de aanbieding die bij je past.



HAAL 'M  
IN HUIS