

Claimservice

‘Bedrijven willen nu sneller met ons praten’

Opkomen voor gedupeerde consumenten is vaste kost voor claimorganisatie ConsumentenClaim. Maar door de samenwerking met de Consumentenbond gaan deuren toch ineens makkelijker open, merkt directeur Stef Smit.



● Jan van den Bergh spaarde jarenlang €200 per maand voor zijn pensioen. Dat is een fors bedrag als je van een modaal inkomen moet rondkomen. Maar Van den Bergh vond dat niet erg. Hij wilde het graag goed geregeld hebben voor later. Zijn teleurstelling was groot toen na 30 jaar bleek dat zijn beleggingsverzekering nauwelijks meer opleverde dan zijn inleg. In plaats van de in het vooruitzicht gestelde €400.000 die zijn tussenpersoon hem had voorgehouden, levert zijn polis nog geen kwart daarvan op. Verhaal halen bij zijn verzekeringsmaatschappij levert niets op. Zoals Van den Bergh zijn er miljoenen Nederlanders die hetzelfde meemaken. Als je in Nederland je recht wilt halen, zijn er grofweg drie opties. Je kunt een beroep doen op je rechtsbijstandverzekering, zelf een advocaat inhuren of je bij een collectief aansluiten. Er is ook een groep die het zonder hulp van anderen voor elkaar weet te krijgen, maar dat is een minderheid. Van den Bergh heeft wel een rechtsbijstandverzekering, maar juist vermogensschade is op zijn polis uitgesloten. Een advocaat kan hij niet betalen. De enige kans om zijn recht te halen, is door zich aan te sluiten bij een collectief.

Lange adem

Consumentenbond Claimservice (in het kort: Claimservice) is zo'n collectief. Het is een samenwerkingsverband tussen de Consumentenbond en ConsumentenClaim, de grootste massaclaimspecialist van Nederland. ConsumentenClaim is al 15 jaar actief als maatschappelijk bewuste claimorganisatie om onrecht te bestrijden en markten eerlijker te maken. Samen met zusterbedrijven Leaseproces en MKB-Claim is in de afgelopen decennia meer dan €200 miljoen

◀ **Stef Smit is directeur van ConsumentenClaim. Samen met de Consumentenbond zet hij zich in voor gedupeerde consumenten, door te procederen en schikkingen te treffen.**

teruggehaald bij vooral banken en verzekeraars. Denk hierbij aan de aandelenlease-affaire (Aegon en Dexia), maar ook aan claims tegen World Online en Fortis. Bij die laatste twee ging het om gedupeerde beleggers. In al deze zaken was het helaas nodig om door te procederen tot aan de Hoge Raad, ons hoogste rechtscollege. Hierdoor duurde het meer dan 10 jaar voordat deelnemers hun compensatie ontvingen. Voor succes moet je dus zo nu en dan wel een lange adem hebben. Maar gelukkig is dat niet altijd zo.

Samen sterk

Niemand zit te wachten op jarenlange procedures. Zeker niet degenen die schade hebben geleden. Die willen het liefst zo snel mogelijk hun compensatie ontvangen en het hoofdstuk afsluiten. In 2018 hebben ConsumentenClaim en de Consumentenbond de handen ineengeslagen en Claimservice opgericht. Samen komen we op voor gedupeerde consumenten op basis van no cure, no pay. Dat betekent dat je je gratis kunt aanmelden en alleen betaalt bij succes. Behalen we geen resultaat, dan betaal je niets. De samenwerking zorgt ervoor dat we sneller resultaten behalen voor de deelnemers aan onze claims. We merken namelijk dat bedrijven sneller met ons in gesprek gaan om het probleem op te lossen. Omdat we én de grootste claimorganisatie én de belangrijkste consumentenorganisatie zijn, kunnen ze niet om ons heen. Het voelt goed dat we in het relatief korte bestaan van Claimservice al zo veel voor de deelnemers aan onze claims hebben kunnen betekenen. Er kwam bijvoorbeeld een schikking tot stand met telecomaانبieders KPN, T-Mobile en Vodafone voor mobieltjes waar te veel voor was betaald. Ook schikten de grootbanken (ABN Amro, Rabobank, ING en Volksbank) voor te veel betaalde rente op kredieten. En eind vorig jaar bereikten we een schikking met Schiphol voor gedupeerde passagiers. Vele tienduizenden reizigers ontvingen zo een compensatie voor de schade die ze

hadden geleden doordat ze hun vlucht hadden gemist in het voorjaar en de zomer van 2022. Onze claim tegen Philips vergt een wat langere adem. Philips maakte tussen 1996 en 2006 verboden prijsafspraken met andere fabrikanten over beeldbuizen. De beeldbuis was in die tijd het belangrijkste en duurste onderdeel van een kleuren-tv of computerscherm. Consumenten betaalden ongeveer 10% te veel voor hun beeldscherm, maar ontvingen hiervoor nooit compensatie. Om die reden zijn we in 2017 zelf een collectieve rechtszaak gestart. We hopen op een gunstige uitspraak volgend jaar.

Geld voor je diesel

Een recente zaak die Claimservice heeft opgepakt, is de claim tegen fabrikanten van dieselauto's. Om aan de strenge normen voor uitlaatgassen te voldoen,

alleen achter ons geld aan. Ook met onze persoonlijke gegevens weten ze goed te verdienen. Daarbij lappen ze de privacy-regels regelmatig aan hun laars. Met name grote spelers als Facebook en TikTok maken zich schuldig aan misbruik. Logisch dat we ook tegen dit soort partijen in actie komen. Ons belangrijkste doel is dat het misbruik van privacygevoelige gegevens stopt. Maar ook vinden we dat het geld dat deze bedrijven hebben verdiend met het illegaal verhandelen van data, terug moet naar de rechtmatige eigenaren. Zo bestrijden wij onrecht.

Woekerpolissen

Terug naar de beleggingsverzekering van Jan van den Bergh. Of beter gezegd: zijn woekerpolis. Door de hoge kosteninhoudingen op dit soort polissen valt de opbrengst tegen. Inmiddels worden deze producten niet meer verkocht, maar in

Claimservice komt op voor gedupeerde consumenten op basis van no cure, no pay

bedachten autofabrikanten iets slims. Hun software kan detecteren of een auto op de weg rijdt of dat er sprake is van een test. Keuringsinstanties als de RDW keuren auto's namelijk op een rollenbank. Het stuur van de auto staat dan stil. De sjoemelsoftware ziet dit en zorgt ervoor dat de auto aan alle eisen voldoet. Maar zodra de auto op de weg rijdt, overschrijden de uitlaatgassen alle normen. De rechter heeft inmiddels bepaald dat eigenaren van zo'n auto recht hebben op €3000 compensatie. Heb je ook een dieselauto (gehad)? Dan kun je via de kentekencheck op claimservice.nl nagaan of je auto in aanmerking komt voor compensatie. Vandaag de dag zitten bedrijven niet meer

het verleden zijn er maar liefst 7 miljoen aan de man gebracht. Dat is bijna één per huishouden. Als je dat zo doorrekent, is de kans meer dan 80% dat je ook een woekerpolis hebt. Bekende voorbeelden zijn Koersplan van Aegon, Waerdye van ASR en Flexibel Verzekerd Beleggen van Nationale-Nederlanden. Op de website van Claimservice zijn alle woekerpolissen op een rij gezet en kun je eenvoudig zien of je er ook een hebt. Voor dit soort polissen zijn we nog volop aan het procederen. Tot nu toe konden we alleen met verzekeraar Allianz een schikking bereiken. Hopelijk volgen andere verzekeraars dit goede voorbeeld en rekken ze het niet nog een paar jaar. ■