



Morgen een koe, ondank toe

De rechtbank in Haarlem heeft Falcon Leven veroordeeld tot schadevergoeding, omdat Falcon in werkelijkheid een rendement van 10,5 procent nodig had om het in een offerte aangegeven rendement van 9 procent te kunnen halen. Het resultaat: Falcon moet bijna 45 procent van elke betaalde premie bijleggen.* Langverwacht, toch gekomen: het bruto/netto-traject strikes again. Alleen jammer dat geen consument zich realiseert dat hier geen rechtszaken, maar juist dankbaarheid op z'n plaats zou zijn!

Al meer dan vijftien jaar geleden werd er (ook door MoneyView) te hoop gelopen tegen het 'netto offrenen', waarbij de kosten van beleggingen niet werden doorgerekend in de premies en eindkapitalen, waardoor deze eigenlijk te laag respectievelijk te hoog waren. Verzekeraars hebben zich er jarenlang tegen verzet, maar uiteindelijk is de laatste in 2004 overstag gegaan: vanaf dat moment werd er alleen nog 'bruto' geoffreerd.

De banken deden en doen het over het algemeen anders. Want offrenen alle verzekeraars dus inmiddels al jaren op basis van bruto rendementen, de meeste banken doen dat niet. Offertes van de meeste nog maar kort verkrijgbare beleggingsgebonden bankspaarproducten zijn tot op de dag van vandaag gebaseerd op netto (fonds)rendementen. Maar ook bij de vele tienduizenden beleggershypotheek (hypotheek met een verpande beleggingsrekening) die zo vanaf halverwege de jaren negentig zijn gesloten, waren en zijn de prognoses van die beleggingsrekeningen gebaseerd op netto rendementen.

En er waren redenen voor dat verzet tegen 'bruto' offrenen. De Nationale Hypotheek Garantie heeft niet voor niets tijden vastgehouden aan offertes op basis van maximaal 8 procent *netto* voorbeeldrendement (en

accepteert tot op de dag van vandaag bancaire offertes op basis van netto voorbeeldrendementen). Waarom? Omdat bij een 'bruto-offerte' de premies hoger zijn, dus de maandlasten ook en er dus minder consumenten in aanmerking zouden komen voor NHG. Er zijn dus heel wat consumenten die hun woning hier juist aan te danken hebben! Pure klantgerichtheid dus, dat netto offrenen!

Maar of er ook maar één consument bij stil zal staan dat er eigenlijk dankbaarheid aan de banken, de verzekeraars en de NHG op z'n plaats is voor die netto offertes? Dacht het niet. Want wat gaan die consumenten nu doen? Ze gaan procederen. Ze hebben een huis gefinancierd op basis van de toch al bijzonder aantrekkelijke NHG-voorwaarden en daarvoor betalen ze ook nog eens een lekkere lage rente en een lage 'spaar' inleg. Maar dankbaarheid? Ho maar. Het is allemaal weer niet genoeg: ze gaan gewoon juridisch afdwingen dat er 45 procent van die spaarleg door de verzekeraar extra ingelegd worden!

Lekker is dat. Ben je al die jaren klantgericht bezig geweest, je hebt de consument aan alle kanten geholpen zodat hij zijn droomhuis kan bewonen en wat krijg je: stank voor dank. Paarden voor de zwijnen. De verzekeraars hadden het gelukkig al langer door: de consument is niet te vertrouwen. Zij zijn onder het motto 'vandaag een paard, morgen een koe en overmorgen ondank toe' niet voor niets al zes jaar bruto aan het offrenen.

De meeste banken houden dat wat naïef-klantgerichte gedrag nog steeds vol, maar als ik anno nu een bank zou zijn, zou ik het wel weten. Ik zou zeggen: "Beste consument, als het zo moet laat dan maar zitten. Ik ga je niet meer helpen, want het wordt toch niet gewaardeerd. Voortaan ga ik in al mijn offertes gewoon precies laten zien hoe het zit en ik reken alle kosten door. Eigen schuld, dikke bult en lekker puh."

* ASR Verzekeringen heeft inmiddels hoger beroep aangetekend.

“Ben je al die jaren klantgericht bezig geweest en wat krijg je: stank voor dank”

MoneyView geeft in VWP twee keer per maand haar visie op marktontwikkelingen in de financiële dienstverlening. Reacties op deze rubriek kunt u sturen naar: support@moneyview.nl