

Ons kenmerk  
MG/78535

Datum  
7 december 2014

NN Group NV  
T.a.v. De heer D. Knibbe  
CEO Netherlands Insurance  
Postbus 7207  
1007 JE AMSTERDAM

Onderwerp  
Beleggingsverzekeringen

Geachte heer Knibbe,

Deze brief wordt aan u gezonden door twee organisaties: Stichting Wakkerpolis te Utrecht (verder: 'Wakkerpolis') en de vereniging Consumentenbond te Den Haag (verder: 'Consumentenbond').

#### **Samenwerking Wakkerpolis en Consumentenbond**

Wakkerpolis behartigt sinds medio 2013 de belangen van een collectief van (voormalige) verzekeringnemers van uw organisatie, in relatie tot de kwestie die bekend staat als de woekerpolisaffaire. In dat licht is ze betrokken bij een aantal juridische procedures tegen NN. Verder hebben in dat verband in het najaar van 2013 ook gesprekken plaatsgevonden, die door uw organisatie januari 2014 vrij abrupt zijn beëindigd.

Consumentenbond heeft geen introductie. Dienaangaande refereren wij aan de brief die Consumentenbond u zond op 4 november jl. en uw antwoord daarop d.d. 28 november jl.

November jl. is tussen Wakkerpolis en Consumentenbond een samenwerking tot stand gekomen. Die samenwerking houdt in, dat beide organisaties inzake de woekerpolisaffaire, voor zover het uw organisatie betreft, hun krachten hebben gebundeld. Vanaf heden zullen Wakkerpolis en Consumentenbond samenwerken in hun acties om een betere compensatie te verkrijgen voor gedupeerde (voormalige) verzekeringnemers van uw organisatie.

#### **Herstel fouten en vergoeden schade**

Wakkerpolis en Consumentenbond zijn van oordeel dat het merendeel van de door uw organisatie tot 2008 verkochte beleggingsverzekeringen – zo niet alle – niet deugdelijk is geweest.



Wakker  
polis

Consumentenbond

Wij menen dat daaruit voor u een verplichting voortvloeit om de betreffende polissen waar mogelijk actief te herstellen en voor alle polissen een adequate schadevergoeding aan uw (voormalige) verzekeringnemers uit te keren. De eerder uitgekeerde vergoedingen, waaronder uit hoofde van de Tegemoetkomingsregeling, zijn eenvoudigweg ontoereikend geweest.

Zowel Wakkerpolis als Consumentenbond hebben de ervaring, dat uw organisatie nalaat om de klachten voldoende serieus te nemen en weigerachtig is om mee te werken aan een adequate oplossing. Voorbeelden daarvan zijn:

- De weigering om tegemoet te komen aan eerder door Wakkerpolis verzonden sommaties;
- De onwil en het heftige verzet zoals dat door Wakkerpolis wordt ervaren in de procedures waar ze bij betrokken is;
- De inhoud van de gesprekken die Wakkerpolis in de tweede helft van 2013 met uw organisatie heeft gehad en de abrupte wijze van beëindiging daarvan door uw organisatie;
- Uw reactie naar Consumentenbond d.d. 28 november jl.

### **Overleg**

In uw brief van 28 november jl. – gericht aan Consumentenbond – geeft u aan dat u (wel) bereid bent tot nader overleg. Zowel Wakkerpolis als Consumentenbond streven primair naar een minnelijke oplossing van het geschil; in dat licht waarderen wij uw uitnodiging voor een gesprek.

Wij menen dat een gesprek in dit stadium echter alleen nut heeft, als vooraf vast staat dat uw organisatie bereid is om te verkennen of een schikking kan worden bereikt. Overleg dat er alleen toe zou strekken om uw standpunt nog eens uitgelegd te krijgen, achten Wakkerpolis en Consumentenbond inmiddels weinig zinvol. Dat standpunt c.q. de bijbehorende argumentatie is hen genoegzaam bekend en achten ze onjuist.

Graag vernemen wij binnen veertien dagen of uw organisatie bereid is tot een gesprek op basis van het hiervoor geschetste en door Wakkerpolis en Consumentenbond gewenste uitgangspunt. Gelieve dit te zien als een (voorlopig) laatste uitnodiging om tot een minnelijke regeling te komen, mede in het licht van artikel 3:305a lid 2 BW.

Voor het geval uw organisatie de hiervoor bedoelde overlegbereidheid niet heeft, hebben Wakkerpolis en Consumentenbond besloten om gezamenlijk gerechtelijke maatregelen tegen uw organisatie te treffen. Daartoe strekt hetgeen hieronder is verwoord.

### **Informatieverschaffing**

In 2013 heeft uw organisatie met Wakkerpolis afspraken gemaakt omtrent verschaffing van informatie per deelnemer c.q. per polis op basis van het zogeheten 'historisch model De Ruiter 3'.



Wakker  
polis

Consumentenbond

Het betreft de volgende informatie:

1. Overzichten per polis van alle sinds de ingangsdatum van de polis in rekening gebrachte c.q. nog te brengen kosten en risicopremies, onderscheiden naar 'Eerste kosten' en doorlopende kosten, alsmede overige inhoudingen, onttrekkingen en correcties die de poliswaarde en/of uitkering(en) beïnvloed(en).
2. De uitkomsten van de Tegemoetkomingsregeling, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen 'kostencompensatie', 'hefboomcompensatie' en andere tegemoetkomingen, waaronder compensatie vanwege fouten in uw offertesoftware.

In 2014 is op basis van deze afspraken voor 150 deelnemers van Wakkerpolis c.q. polissen de betreffende informatie verschaft.

Binnen een maand na heden zullen Wakkerpolis en Consumentenbond voor een groot aantal andere c.q. nieuwe deelnemers van Wakkerpolis hetzelfde verzoek gaan doen. Dat verzoek geschiedt in het kader van hetgeen hierna is beschreven onder '**Vaststelling vorderingen**'.

Wij verzoeken u om binnen veertien dagen kenbaar te maken of uw organisatie de eerder hieromtrent met Wakkerpolis gemaakte afspraken gestand doet en de betreffende informatie in geval van zo'n aanvullend verzoek ter beschikking zal stellen. Er van uitgaande dat dat zo is, zal de komende tijd contact met u worden opgenomen voor de administratieve afhandeling daarvan.

#### **Vaststelling vorderingen**

Op basis van voormelde individuele polisgegevens zullen Wakkerpolis en Consumentenbond de polissen van deelnemers van Wakkerpolis aan een beoordeling onderwerpen. Dat zal plaatsvinden aan de hand van enerzijds de door Consumentenbond opgestelde checklist en anderzijds de actuele stand van het recht (waaronder de recente Kifid-uitspraken en de Conclusie van de AG Sharpston van het Europese Hof van Justitie te Luxemburg d.d. 12 juni 2014).

Per polis zal een analyse en berekening worden vervaardigd. Aan de hand daarvan zullen Wakkerpolis en Consumentenbond vaststellen wat er in hun ogen dient te gebeuren inzake de betreffende (soorten) polissen, om alsnog tot een afwikkeling te komen die zich verdraagt met de geldende (juridische) maatstaven.

Daarbij zullen wij tevens inventariseren op welke juridische grondslagen uw (voormalige) verzekeringnemers zich kunnen beroepen (dwaling, bedrog, wanprestatie, onrechtmatige daad dan wel een andere juridische grondslag) en welke (al dan niet geldelijke) aanspraken uw (voormalige) verzekeringnemers uit hoofde hiervan op uw organisatie hebben.



### **Collectieve procedure**

Wakkerpolis en Consumentenbond zullen de uitkomsten van dit onderzoek aan de rechter voorleggen. Dat zal gebeuren op collectieve basis op de voet van artikel 3:305a BW, alsmede – waar mogelijk en zinvol – op individuele basis voor concrete (voorbeeld)polissen. Strekking van de vorderingen zal (onder meer) zijn, dat door de rechter wordt vastgesteld op welke wijze u uitvoering dient te geven aan een herziene, verbeterde afhandeling van alle door u verkochte beleggingsverzekeringen. Indien en voor zover mogelijk, zal ook concrete schadevergoeding gevorderd worden.

### **Overig**

Wakkerpolis en Consumentenbond maken er, namens zowel hun deelnemers c.q. leden als alle overige (rechts)personen die een vordering op uw organisatie (kunnen) hebben in verband met een beleggingsverzekering en/of de woekerpolisaffaire, aanspraak op dat uw organisatie al haar verplichtingen nakomt. Meer concreet betreft dat het binnen twee maanden na heden voldoen van hetgeen de betreffende (rechts)personen van uw organisatie te vorderen hebben. Dit is te kwalificeren als een ingebrekestelling.

U dient deze brief tevens – namens en/of ten behoeve van alle in de vorige alinea bedoelde (rechts)personen – te zien als een klacht op de voet van onder meer artikel 6:89 BW en als een stuiting van verjaring. Namens de betreffende (rechts)personen maken Wakkerpolis en Consumentenbond ondubbelzinnig aanspraak op nakoming door u van al uw verplichtingen.

Indien en voor zover er van uw zijde (ook) andere rechtspersonen bij deze kwestie betrokken zijn en/of verplichtingen hebben, dienen die te worden geacht eveneens met deze brief te zijn geadresseerd. Wij verzoeken u om de brief daartoe intern te verspreiden. In ieder geval is de brief tevens gericht aan de twee werkmaatschappijen die hieronder zijn vermeld.

Uw correspondentie kunt u richten aan de volgende contactpersonen:

Stichting Wakkerpolis  
P/a De Gier Business Finance Law  
T.a.v. De heer Mr. A.J. de Gier  
Maliebaan 70  
3581 CV Utrecht  
e-mail: [degier@dgb.nl](mailto:degier@dgb.nl)  
telefoonnummer (06) 51 10 10 06.

Consumentenbond  
T.a.v. De heer M.A. Hooft van Huysduynen  
Postbus 1000  
2500 BA DEN HAAG  
e-mail: [mhvhuyd@consumentenbond.nl](mailto:mhvhuyd@consumentenbond.nl)  
telefoonnummer (06) 53 96 88 04



**Wakker  
polis**



Kopie dezes wordt gezonden aan:

- Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V., Postbus 810, 1000 AV AMSTERDAM
- Nationale-Nederlanden Services N.V. te 's-Gravenhage, Postbus 93604 2509 AV DEN HAAG

Alle rechten worden voorbehouden.

Met vriendelijke groet,

Wakkerpolis

Consumentenbond



L.J. Tiesinga  
Voorzitter



Bart Combée  
Algemeen directeur

c.c.: Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V.  
Nationale-Nederlanden Services N.V.



Wakker  
polis

Consumentenbond