"Voorlichting warenhuislening schiet tekort"

18-04-2006 00:00

De voorlichting die warenhuizen en postorderbedrijven geven over financiële producten, schiet tekort. Dat concludeert de Consumentenbond naar aanleiding van een onderzoek bij de aanbieders Otto, Wehkamp, ECI, Kruidvat, Bijenkorf, Hema en V&D. De drie laatstgenoemde Vendex-ketens hebben bijvoorbeeld samen één helpdesk. Die wist slechts elf van de 52 aan hen gestelde vragen goed te beantwoorden.

Een voorbeeldvraag over de aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren (AVP). Is een vriend of bekende die helpt met verhuizen of een andere vriendendienst verleent, aansprakelijk voor daarbij aangerichte schade? Het antwoord luidt nee, hoewel sommige AVP-verzekeringen dit toch vergoeden. In slechts drie van de 22 gevallen werd hierop het juiste antwoord gegeven, in alle gevallen betrof het de Hema AVP.

Ondanks de conclusie, dat de voorlichting over verzekeringen, leningen en andere financiële producten bij ‘vreemde aanbieders’ vaak tekort schiet, meent de bond dat het toch de moeite loont hun premies met die van reguliere aanbieders te vergelijken.