

## **KLANT GELOOFT ADVISEUR EN VERZEKERAAR NIET MEER**

**Het gebrek aan vertrouwen in adviseur en/of verzekeraar is een belangrijke reden om niet van het hersteladvies woekerpolissen gebruik te maken. Dat blijkt uit consumentenonderzoek door de AFM, gepubliceerd in de jongste rapportage Nazorg Beleggingsverzekeringen.**

*28 oktober 2015*

Uit het onderzoek blijkt verder onder meer dat veel consumenten niet begrijpen dat hersteladvies kosteloos is. Aan alle respondenten is gevraagd waarom zij geen gebruik hebben gemaakt van het hersteladvies van een financieel adviseur. Sommige respondenten zeggen dat de adviseur daarvoor kosten in rekening bracht, die zij niet wensten te betalen. Verder zijn er respondenten die er niet op vertrouwen dat het advies van een adviseur en/of verzekeraar in hun belang is. De AFM: "De groep respondenten die zegt geen zin in of tijd voor hersteladvies te hebben is klein. Respondenten zijn blijkbaar wel geïnteresseerd in een hersteladvies. Zij geven diverse redenen voor het feit dat zij geen hersteladvies inwinnen. Hoewel er ook andere zaken dan het vertrouwen van respondenten in verzekeraars en financieel adviseurs naar voren komen, moet geconstateerd worden dat het gebrek aan vertrouwen in adviseur en/of verzekeraar een belangrijke reden is om niet van het hersteladvies gebruik te maken."

Een opvallend grote groep respondenten zegt dat het niet klopt dat ze hebben aangegeven geen hersteladvies te willen. De AFM roept verzekeraars op om dit aspect verder te onderzoeken.

## **VERVOLGSTAPPEN BIJ NIET HALEN STREEFCIJFERS ACHTER GESLOTEN DEUREN**

**Nou mag de AFM boetes uitdelen aan verzekeraars die de streefcijfers activeren woekerpolishouders niet halen, gebeurt dit weer achter gesloten deuren. Als het al gebeurt. "Bij verzekeraars die er op 21 augustus 2015 niet in geslaagd zijn om het vereiste resultaat te behalen, nemen wij vervolgstappen. Wij kunnen geen mededeling doen over eventuele vervolgstappen, omdat deze onder de op ons rustende geheimhoudingsplicht van de Wet op het financieel toezicht (Wft) valt", aldus de AFM in de nieuwste rapportage Nazorg Beleggingsverzekeringen.**

*28 oktober 2015*

De meeste verzekeraars hebben op de peildatum (21 augustus) voldaan aan de streefcijfers, zeker bij de hypotheekgebonden beleggingsverzekeringen. Bij de niet-opbouwende beleggingsverzekeringen zit SRLEV (Reaal) met 86 procent echter duidelijk onder de norm van 100 procent. Zes andere maatschappijen zitten in de buurt van de vereiste 100 procent, maar zijn er nog niet. Volgens de in juli doorgevoerde wetgeving zou dit een boete moeten betekenen. De AFM lijkt zich echter clement op te stellen, misschien mede vanuit het groeiende besef dat 100 procent in de praktijk niet haalbaar is gebleken. In ieder geval wordt er nu geen duidelijk signaal afgegeven. Wel blijft de AFM er bij de verzekeraars op hameren dat ze zich blijven inspannen om klanten te activeren.

Verder toont de AFM zich kritisch over de kwaliteit van hersteladvies. De AFM: "Naar aanleiding van signalen over tekortkomingen bij het hersteladvies heeft de AFM bij zes verzekeraars een (verkennd) onderzoek gedaan naar de kwaliteit van dit advies. Hoewel in vrijwel alle gevallen hersteladvies tot verbetering van de positie van de klant leidt, ziet de AFM ruimte voor verbetering en/of optimalisering op de verschillende onderdelen van het hersteladvies. Zo komt het voor dat een verzekeraar niet verder gaat dan het inzicht geven in de waardeontwikkeling van de beleggingsverzekering met bijbehorende mogelijkheden om de verzekering aan te passen. Adviseren gaat echter verder dan het voorleggen van verschillende opties. Een adviseur moet immers een concrete aanbeveling doen wat volgens hem of haar de best passende oplossing is voor een klant (binnen de mogelijkheden van zijn dienstverlening)." De AFM roept verzekeraars op om nog eens kritisch te kijken of de klanten voor wie dat het hardst nodig is, ook daadwerkelijk en zo snel mogelijk hersteladvies krijgen.

## **NN LAAT LOS IN FAMEUZE WOEKERPOLISZAAK VAN LEEUWEN**

**Volgens Follow The Money zet Nationale-Nederlanden niet door in de zaak tegen woekerpolishouder Huub van Leeuwen, die eerder nog door NN voor het Europese Hof van Justitie werd gebracht. Op [www.ftm.nl](http://www.ftm.nl) bevestigt de advocaat van Van Leeuwen dat NN geld heeft aangeboden.**

28 oktober 2015

Follow The Money: "Nationale-Nederlanden heeft een belangrijke woekerpoliszaak in stilte geschikt, zo bevestigt de advocaat van woekerpolisbezitter Van Leeuwen. De zaak van Van Leeuwen kwam een halfjaar geleden in het nieuws nadat het Europese Hof een belangrijk argument van de verzekeraar over verborgen kosten van tafel had geveegd. Volgens Pieter Lijesen van Stichting Woekerpolisproces is met de schikking ruim tienduizend euro gemoeid."

In een door FTM of haar site geplaatste reactie van NN, stelt de verzekeraar dat van een schikking geen sprake is. "Omdat de zaak Van Leeuwen een proefprocedure was, 'gericht om nadere uitleg te krijgen [...] door het Europese Hof en niet om een beslissing te krijgen in de zaak Van Leeuwen.' Volgens de woordvoerder is het gebruikelijk om bij een proefprocedure vooraf afspraken te maken met de advocaat van de tegenpartij. 'Er is geen sprake van een achteraf gesloten schikking,' stelt zij. De verzekeraar wekt daarmee de indruk dat er al vóór de uitspraak van het Europees Hof een deal klaarlag met Van Leeuwen om het niet tot een oordeel van de Nederlandse rechter te laten komen. Van Leeuwens advocaat Dries Beljon ontkent dat. 'We hebben van te voren diverse scenario's doorgesproken en daar afspraken over gemaakt,' vertelt Beljon. 'Een daarvan was: als we gaan schikken, wat is daar dan de inhoud van? Dat vind ik ook prima. Maar het is niet zo dat Nationale-Nederlanden eenzijdig kan beslissen om de stekker uit de procedure te trekken.'"

NN wilde van het Europese Hof duiding op een aantal punten. Het Hof gooide de vragen op 29 april echter terug over de Nederlandse schutting. Het wachten was nu op een uitspraak van een Nederlandse rechter of de verzekeraar meer informatieverplichtingen tegenover de klant had dan wet- en regelgeving indertijd voorschreven. Het Europese Hof stelt dat dit onder bepaalde voorwaarden wel zo zou kunnen zijn, maar de Nederlandse rechter moet zich hier dan dus verder over buigen.

De Consumentenbond toont zich op [www.ftm.nl](http://www.ftm.nl) teleurgesteld. "Dit is een nieuwe streek van Nationale-Nederlanden om ongunstige jurisprudentie te voorkomen,' zegt een woordvoerder van de bond. 'Het lijkt geen twijfel dat de rechtbank Rotterdam in het nadeel van Nationale-Nederlanden zou hebben geoordeeld, gezien de antwoorden van het Europese Hof in april op de prejudiciële vragen van de rechtbank. Dat Nationale-Nederlanden de rechtbank nu de gelegenheid ontnemt om uitspraak te doen is zeer betreurenswaardig.'"