

# AFM tikt Vivat en Allianz op de vingers in dossier woekerpolissen

## Waakhond vindt dat de twee hebben gefaald bij hersteladviezen

Saskia Jonker  
Amsterdam

Vivat en Allianz hebben onvoldoende gedaan om hun klanten met bepaalde woekerpolissen een zogeheten (juist) hersteladvies te geven. Dat concludeert toezichthouder AFM in een rapport over adviezen voor 1,6 miljoen woekerpolissen, die vaak zeer ongunstig zijn voor de polishouders. Ze kunnen daar een boete voor krijgen.

De twee verzekeraars moeten hun klanten alsnog voor eind januari 2018 bereiken. Of er ook een strafmaatregel van de toezichthouder volgt, wil een woordvoerder niet zeggen omdat het om vertrouwelijke informatie gaat.

Verzekeraars zijn verplicht om hun klanten met een ongunstige beleggingsverzekering te benaderen over alternatieven, eventueel via een adviseur. Het kan voor een consument voordeliger zijn om over te stappen naar een goedkoper bankspaarproduct dan de woekerpolis te behouden. Maar het is lastig voor de bedrijven om hun klanten te bereiken: die zitten na de woekeraffaire vaak niet te wachten op contact.

Voor eind 2016 moesten alle verzekeraars hun klanten met een pensioen- of hypotheekgebonden polis hebben bereikt en geadviseerd. Dat is bij zeven verzekeraars gelukt, blijkt uit een lijst van het Verbond van Verzekeraars. Zij hebben volgens het rapport van de AFM al hun klanten 'geactiveerd'.

Tien andere verzekeraars, waaronder grote als NN, ASR en Aegon, hebben wel alle klanten bereikt maar de AFM heeft in 'een klein aantal polissen' onvolkomenheden gevonden. Het gaat volgens een woordvoerder bijvoorbeeld om een te weinig urgente brief die naar enkele polishouders is gestuurd. Zij hebben tot eind dit jaar gekregen om die onvolkomenheden op te lossen.

**Of er ook een strafmaatregel van de toezichthouder volgt, wil een woordvoerder niet zeggen**

Slechts twee verzekeraars hebben volgens de waakhond 'nog niet volledig voldaan aan hun wettelijke activeringsverplichting': Allianz en Vivat (voormalig SNS Reaal). Onduidelijk is hoeveel van de klanten met een woekerpolis zij hebben bereikt.

Vivat herkent de kritiek van de AFM, laat een woordvoerder weten. De verzekeraar had klanten die ze niet kon bereiken vaker moeten bellen en klanten een extra dwingende 'slotbrief' moeten sturen. Dat gaat het bedrijf uit Amstelveen alsnog doen. Het gaat om 'tienduizenden klanten'.

'We werken er met man en macht aan', zegt de woordvoerder. Vivat heeft extra mensen aangenomen die in een callcenter klanten gaan bellen. In totaal worden er volgens het bedrijf honderd fte voor de operatie vrijgemaakt. De verzekeraar roept zijn klanten op om zich alsnog te melden.

Allianz moet van de AFM zijn klanten beter duidelijk maken wat de financiële gevolgen zijn van de verschillende keuzemogelijkheden (zoals de polis aanhouden of wisselen naar banksparen) in de brieven die naar klanten zijn verstuurd. Die informatie wordt alsnog verstrekt, aldus het bedrijf.

En voor sommige klanten die na een hersteladvies een keuze maakten, heeft Allianz de onderbouwing van die keuze onvoldoende vastgelegd. 'Die klanten worden opnieuw benaderd om de onderbouwing volledig vast te leggen', laat communicatiedirecteur Paul Möller weten.

Verzekeraars hebben de laatste jaren alles uit de kast gehaald om hun klanten te bereiken. Zo laat Aegon weten eerst een brief te sturen waarin de polissituatie en alternatieven worden toegelicht, om daarna te bellen. Als de klant niet opneemt, wordt er nog twintig keer gebeld.

Voor eind 2017 moeten de verzekeraars hun laatste groepen woekerklanten hebben bereikt: die met 'overige beleggingsverzekeringen'. Uit een tussenstand van medio dit jaar blijkt dat de meeste concerns haast al hun klanten met zo'n polis al hadden geactiveerd. Alleen Vivat blijft achter, met 77%.