

“Verzekeraars hebben klanten met woekerpolis genoeg geholpen”

Bovenstaande kop stond afgelopen zaterdag in het FD. Ik heb drie keer met mijn ogen geknipperd om er zeker van te zijn dat ik het juist gelezen had. Dat was wel zo, maar uit de column bleek gelukkig al snel dat FD de quotes er bewust omheen had gezet.

Het “genoeg helpen” bleek alleen betrekking te hebben op het benaderen van polishouders om over een oplossing te praten. En daarmee hebben verzekeraars volgens AFM voldaan aan hun verplichting om klanten te activeren. Dat er helemaal niets opgelost is, valt te lezen in bijlage 1 bij de brief van 28 juni die onze minister van Financiën aan de Tweede Kamer heeft gestuurd.

- 40% zag het helemaal niet meer zitten en heeft de polis afgekocht
- 27% heeft bewust geen aanpassing gedaan (mijn ervaring is dat een groot deel geen vertrouwen heeft en zegt ik laat mij niet nog een keer neppen)
- 13% heeft een aanpassing gedaan, waaronder premievrij gemaakt (dit laatste waarschijnlijk om niet nog meer geld in een bodemloze put te gooien)
- 11% is alleen geïnformeerd
- 9% is niet bereikt

Verder staat in de bijlage dat 1.599 klanten gebruik hebben gemaakt van het door de verzekeraars ingestelde adviesloket. Er zijn 7 miljoen woekerpolissen verkocht, dus dat is 0,02%. Uitgaande van het aantal polissen dat eind 2018 nog loopt (1,8 miljoen) is dat overigens maar liefst: 0,09%. In de bijlage staat ook dat de daling van het aantal niet opbouwende polissen in 2018 stagneert. DNB wijdt dit aan de slechte beleggingsresultaten. Daaruit begrijp ik dus dat verzekeraars ook op dit punt zelf niets doen.

Heel opmerkelijk is tenslotte de passage aan het einde van bijlage 1, waarin staat dat verzekeraars geen geheimhouding meer opnemen in een schikking. Mijn ervaring is heel anders: alles moet geheim blijven en transparantie is een vies woord.

In bijlage 2 bij de brief aan de Tweede Kamer lees ik wat er allemaal mis was met de woekerpolis:

- De kosten waren intransparant
- Door op provisiebasis te werken zijn verkeerde producten geadviseerd
- Het advies was onder de maat
- Er werd niet op evenwichtige wijze rekening gehouden met de belangen van consument
- Het waren pertinent slechte financiële producten
- De informatievoorziening was onder de maat

In bijlage 2 staat verder dat alle akkoorden die zijn gesloten breed gedragen oplossingen bieden voor te hoge en intransparante uitvoeringskosten. Als ik met polishouders spreek, hoor ik echter andere geluiden. Men heeft het bod geaccepteerd omdat men geen zin had om nog langer te procederen. Verlies nemen en streep eronder en verder nooit meer een levensverzekering afsluiten. Het zijn oplichters zo zegt men mij. En dat er niets meer wordt afgesloten blijkt wel uit de cijfers: de verkoop van levensverzekeringen is tot een nulpunt gedaald.

De minister had als onderwerp van de brief dan ook beter de kop uit het Eindhovens Dagblad kunnen aanhouden: “Gedupeerden kopen massaal woekerpolis af”.