

# Verzekeraars laks met woekerpolis

## Verzekeraars laten mensen zitten met hun woekerpolis. Zij hadden beloofd hun klanten ervan af te helpen, maar zijn volgens de Autoriteit Financiële Markten veel te passief.

Van onze verslaggever  
Eric van den Outenaar

**AMSTERDAM** Er zijn honderdduizenden gedupeerden in Nederland die nog steeds niet door hun verzekeraar van hun woekerpolis zijn verlost. Dat komt doordat verzekeraars ernstig tekortschieten in het geven van de juiste ontvoerkadviezen, blijkt uit een kritisch rapport van de Autoriteit Financiële Markten (AFM).

Klanten hebben in het verleden zo-geheten beleggingsverzekeringen afgesloten ter aanvulling van bijvoorbeeld een pensioen of ter bekostiging van de studie van hun kinderen. Mensen leggen braaf maandelijks premies in, maar sommigen zullen voor hun illegaal nooit iets terugzien.

De verzekeraars zijn verplicht klanten heldere brieven te sturen, na te belten en ze te helpen de polis gezond te maken. Of ze moeten een aanbieding doen ter afkoop van de polis, dan wel een product regelen waar er wel zekerheid is op een spaarpot aan het einde van de rit. Bij zeker 48 procent van de 250 duizend meest be-roerde polissen is dat nog niet gebeurd. De verzekeraars die dit voor het einde van het jaar niet hebben opgelost, moeten voor de tuchtrechter komen.

De groep van 250 duizend is de top van de ijsberg. Er zijn daarnaast minimaal 620 duizend beleggingspolissen gekoppeld aan hypotheeken. Daarvoor hadden de verzekeraars ook al voorstellen voor moeten doen, maar dat is nog maar bij 36 procent gebeurd. Ze krijgen eerst de kans om de groep van 250 duizend af te handelen, begin volgend jaar moeten ze ook het grootste deel van de hypotheekpolissen recht trekken. Bij die verzekeringen krijgen klanten vaak wel iets, maar is het bedrag door kosteninhoudingen en slechte beleggingsresultaten niet genoeg om de

hypotheek mee af te lossen.

Er zijn wel sterke verschillen tussen verzekeraars in hun voortvarendheid. Sommige hebben het afgelopen jaar al hun klanten geholpen, andere lijken nog te moeten beginnen. 'We maken de resultaten openbaar omdat ook de goede voorbeelden te laten zien', zegt de woordvoerder van de AFM. De rapportcijfers slaan alleen op de groep van 250 duizend.

### Opvoetsgedrag

De cijfers zijn geflatteerd, zegt stichting ConsumentenClaim. 'Er vindt opvoetsgedrag plaats', zegt voorzitter Ab Filipse. Zijn club heeft de afgelopen maanden zeker achthonderd mensen geïnterviewd. Daaruit zou blijken dat consumenten vaak 'ja' zeggen over de telefoon zonder dat ze weten waarop. 'Verzekeraars kijken niet goed naar hun complete financiële situatie'. Of mensen zijn wantrouwend en laten dan alles maar bij het oude. 'Ze kunnen dan wel afklinken'.

De financiële instellingen zeggen op hun beurt moedeloos te worden van klanten die niet op brieven reageren terwijl ze wel degelijk hun best doen. 'We zijn er ook niet tevreden over, maar we zetten alle zeilen bij', aldus een woordvoerder van het Verbond van Verzekeraars.

Sinds de hoogtijdagen in de jaren negentig zijn er zo'n zeven miljoen polissen afgesloten. Er zijn in de afgelopen vijf jaar al verschillende regelingen getroffen. Acties om de polissen om te zetten in gezonde producten komen onvoldoende van de grond. De verantwoordelijkheid lag aanvankelijk bij de tussenpersonen. Zij moeten de adviseer gratis verstreken en als ze omzettingen op touw zetten, lopen ze doorlopende provisies uit de oude polissen mis. Daarom is de overheid er toe overgegaan om de verzekeraars zelf actiever



Slachtoffers van woekerpollissen van Dexia demonstren op 16 juni 2004 in Den Haag. Foto: Martijn Beekman / de Volkskrant

### Voor veel woekerpolis-klanten nog geen oplossing

Percentage klanten\* voor wie eind kwartaal 2014 nog geen oplossing was

ASR	70
VVA	65
Aegon	61
Legal & General	58
Reaal	55
Generali	53
Achmea	46
Allianz	46
Delta Lloyd	37
ABN Amro Leven	32
Levensite	31
BNP Paribas	23
Conservatrix	19
De Goudse	13
Nationale - Nederlanden	11
Loyalis Leven	10
Hollands Weverden	0

\*101014 © de Volkskrant. Bron: AM. \*Betreft 250.000 'hopeleze' polissen die geen cent zullen uitkeren

### Ontwoekeren? Stap naar tussenpersoon

Ondanks compensatieregelingen, scherpere wetgeving over beleggingsverzekeringen en de zorgplicht van financiële instellingen lopen er nog steeds veel mensen rond met een waardeloze polis. Ze hebben bijvoorbeeld al wel compensatie voor de kosten gekregen via een terugstorting, maar er heeft geen omzetting plaatsgevonden. De eerste stap die de gedupeerde kan zetten is alle documentatie van de verzekeraar en tussenpersoon verzamelen. Hij had al brieven moeten ontvangen wanneer hij een beleggingsverzekering heeft afgesloten. Dat is niet in al alle gevallen zo. De gedupeerde moet controleren of zijn product op de website van de AFM terug is te vinden en ook op de sites van de verzekeraars kijken. Verder moet hij op polisafschriften controleren hoeveel hij heeft opgebouwd, of er een terugstorting is geweest en hoe lang de looptijd van de verzekering nog is. De vraag is of dat in verhouding staat met het bedrag dat ooit is voorgespiegeld. Het is raadzaam de tussenpersoon aan te spreken en hem om een advies te vragen, of met de verzekeraar te bellen voor een gesprek. Het kan soms verstandig zijn de polis af te kopen en het geld in een spaarproduct te stoppen. In veel gevallen smoopt de hoge overlijdensrisicodekkingen en ander kosten de premies op. Het overlijdensrisico kan worden verlaagd of uit de beleggingspolis worden gehaald. Als het om grote bedragen gaat is een onafhankelijk adviseur aan te raden.