

Ontwoeker uw polis

Veel woekerpoliclanten willen geld van de verzekeraars. De affaire en de polissen onder het mes.



Veel verzekeraars komen ontevreden klanten met woekerpolicen extra tegemoet in de hoop hen niet voor goed kwijt te raken. De maatschappijen hebben de laatste jaren namelijk veel terrein verloren aan banken die sinds 2008 ook producten mogen aanbieden waarmee je fiscaal gunstig geld opzij kunt zetten voor een pensioenaanvulling of aflossing van de hypotheek.

ASR, Ohra, Delta Lloyd, SNS Reaal en Nationale-Nederlanden (inclusief ING en RVS) brengen niet langer afkoopkosten in rekening aan klanten die van hun woekerpolis afwillen. SNS Reaal rekent wel €100 kosten aan klanten die hun polis beëindigen of overzetten naar een andere verzekeraar. Ohra en Delta Lloyd hebben een ruime keuze aan beleggingsproducten, ook van andere aanbieders. Klanten van Centraal Beheer Achmea, FBTO, Sterpolis en Avéro krijgen een nieuw product aangeboden en hoeven dan geen overstap- of afkoopkosten te betalen. Klanten die overstappen naar een verzekeraar buiten de Achmea-groep betalen die kosten wel. Voor Interpolisklanten wordt via de Rabobank naar een alternatief gezocht voor het huidige product.

De verzekeraars verwijzen klanten ook naar een adviseur of organiseren informatiebijeenkomsten. 'Het is onduidelijk waar de vraag nog betrekking heeft op de oude polis,' zegt Jacqueline van Dijk van Nationale-Nederlanden, 'en wanneer de adviseur vindt dat een nieuw advies begint waarvoor betaald moet worden. Dat is de verantwoordelijkheid van de adviseur.'

De verzekeraars hebben hun woekerpoliclanten compensatie beloofd voor de hoge

kosten van hun 6,5 miljoen woekerpolicen. De tegemoetkoming wordt pas aan het einde van de looptijd uitgekeerd. Achmea (waaronder Centraal Beheer, FBTO en Avéro), SNS Reaal (inclusief AXA, Zwitserleven, DBV, Hooge Huys, Proteq, Winterthur, Zürich) en ASR (waaronder ook de Amersfoortse, Falcon, Interlloyd en VSB) hebben echter beloofd de compensatie te verrekenen met de lopende premie. 'Veel klanten willen geen compensatie aan het einde van de looptijd,' zegt bestuursvoorzitter Jos Baeten van ASR, 'en voelen zich gevangen in een product waar ze ontevreden over zijn. Die willen wij weer perspectief bieden.'

NIET GENOEG

Perspectief? Dat wordt nog een hele klus. 'Ik heb in 2001 bij Spaarbeleg een Aegon Rendementsplan afgesloten met een looptijd van 17 jaar', vertelt Klaas Smit. 'Uit het laatste jaaroverzicht blijkt dat de waarde in 2010 flink is gedaald, terwijl de Amsterdamse beurs juist met 6% steeg. Toen ik de polis kocht, werd mij een rendement van 12% per jaar voorgespiegeld. Er zit na negen jaar ruim €6000 minder in kas dan de €44.000 die ik heb ingelegd. Ik wou dat ik er nooit aan begonnen was.'

De laatste drie jaar hebben de zes grootste verzekeraars een compensatieregeling afgesproken met de Stichting Verliespolis. Binnen



de branche werd opgelucht geconcludeerd dat de woekerpolisaffaire hiermee afgehandeld was. Maar dat was te vroeg gejuicht. In oktober kwam de Commissie van Beroep van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) met een opmerkelijke uitspraak, waarin een verzekeraar veroordeeld werd tot een schadevergoeding van €18.000 voor een betrekkelijk kleine polis. De tussenpersoon zou aansprakelijk zijn voor nog eens €6000. De voorlichting was gebrekkig en daarmee in strijd met de Regeling Informatieverstrekking Aan Verzekeringnemer (RIAV) uit 1998. Goed nieuws voor alle polissen die zijn afgesloten in 1998 of later.

Niet alleen recente woekerpolissen staan

ter discussie. Op 26 januari deed de rechtbank Haarlem een uitspraak over een Falcon Levensplanpolis uit 1996 van ASR. ASR zou zich bij de verkoop schuldig hebben gemaakt aan dwaling. De polis was verkocht met het argument dat 9% rendement voldoende zou zijn om het gewenste eindkapitaal te bereiken, maar in feite was daarvoor door de verborgen kosten 10,5% rendement nodig. Bij tegenvallende beleggingen werd de premie voor de overlijdensrisicoverzekering bovendien steeds hoger – die liep op tot 46% van de inleg. ASR had de klant hierover niet geïnformeerd en werd veroordeeld tot €9390 schadevergoeding.

Het Rendementsplan van Klaas Smit is

een complexe effectenrekening met beleggingen in de Eurostoxx 50 Index. Op grond van de uitspraken van het Kifid en rechtbank Haarlem zou Smit een claim kunnen overwegen. De voorlichting was gebrekkig en ook hem is een eindkapitaal voorgespiegeld op basis van 12% rendement, zonder dat rekening is gehouden met 2,2% kosten per jaar.

Uitspraken van het Kifid zijn bindend voor banken en verzekeraars, maar gelden alleen

ER BESTAAN TALLOZE HULPVAARDIGE WEBSITES

voor een specifiek geval. Aan uitspraken van de rechtbank kunnen consumenten meer rechten ontleen, maar ook niet altijd. Juristen zijn er nog niet uit of dwaling voldoende algemene zeggingskracht heeft voor andere rechtszaken, of dat het alleen voor de specifieke casus geldt. 'Het is nog niet gelukt een collectieve rechtszaak te voeren op grond van dwaling', vertelt advocaat Emanuel van Praag. Nog een minpunt: bij rechtszaken kunnen de betrokkenen in beroep gaan tot aan de Hoge Raad en daarmee de zaak minstens vijf jaar traineren. ASR heeft beroep aangetekend in de Falcon-zaak. 'Er komt wellicht een kortere route', zegt Van Praag, 'waarbij de rechtbank vragen kan stellen aan de Hoge Raad. Het definitieve oordeel valt dan eerder. De Tweede Kamer is met een wetsvoorstel bezig om dit mogelijk te maken.'

Sommige verzekeraars hebben hun klanten een verklaring van vrijwaring laten ondertekenen, als voorwaarde om compensatie te krijgen. Wie toch via de rechter of het Kifid verder wil procederen, hoeft die verklaring niet te herroepen. Het recht om een juridische procedure aan te spannen, wordt door dergelijke verklaringen of door het beëindigen van de polis niet aangetast.

AAN DE SLAG

Om in al die regels je weg te vinden is bijna een cursus in het Nederlandse rechtssysteem vereist. Maar wie met een woekerpolis in zijn maag zit, heeft wel wat beters te doen. Wat is wijsheid? Niets doen en ieder jaar 2,5% kosten betalen over de opgebouwde waarde, is geen goede optie.

Er bestaan talloze hulpvaardige verze- ▶



ACTIE TEGEN POLIS

Klaas Smit: 'Ik heb een aantal woekerpolissen in mijn bezit, die ik had aangeschaft met als doel het rond mijn 55e wat rustiger aan te gaan doen. Nu ga ik aan de slag om ervoor te zorgen dat mijn inleg niet wegsmelt.'

keraars en websites. Het risico van deze initiatieven is dat de consument van het ene onbegrijpelijke product in het andere rolt. Daarbij wordt hij soms nog meer op kosten gejaagd. Het biedt in ieder geval geen garantie voor een optimaal resultaat, omdat die aanbieders ook hun commerciële doelstellingen hebben.

De beste oplossing is: aandacht voor het product. Waaruit bestaat de woekerpolis precies en welke aanpassingen zijn er eventueel mogelijk? Kan de overlijdensrisicoverzekering wellicht geschrapt of vervangen worden door een goedkoper alternatief? Kun je het reguliere beleggingsfonds inruilen voor een fonds met lagere kosten? Kun je de inleg overzetten in een vorm waarbij het rendement minder riskant of zelfs min of meer gegarandeerd is zonder dat de kosten daardoor toenemen? Op www.consumentenbond.nl staat veel achtergrondinformatie, ook voor niet-leden.

Wie er zelf niet uitkomt, moet in de eerste plaats aankloppen bij de tussenpersoon die het product verkocht heeft. Die moet op grond van de Wet Assurantiebemiddeling uit 1952 'de door hem gesloten verzekeringen regelmatig toetsen aan de werkelijkheid en daartoe de

verzekeringnemers bezoeken'. Het aanbod van ASR voor een gratis gesprek met een adviseur is dus gewoon een wettelijke plicht. Andere verzekeraars moeten dat ook aanbieden. De vraag is of dat een goed advies oplevert, of een nieuwe polis waarvan je later weer spijt krijgt.

Een alternatief is besparingsplanner.nl. Dit is een vrij jonge organisatie van geschoolde adviseurs die voor €195 helpen met het doornemen van je woekerpolis in de vorm van een Woekerpolisscan. De adviseur komt thuis, brengt samen met de klant de polis in kaart en neemt de mogelijke opties door. Het is een behoorlijk uitgebreide sessie, waarbij je onder begeleiding de polis leert doorgronden. 'Je moet er door het invullen van de werkbladen zelf achter komen wat je hebt', zegt Erik Dorland van Stichting Besparingsplanner. 'Je gaat ook zelf aan de slag met de oplossing.'

De Woekerpolisscan levert zeker nieuwe inzichten op. De adviseur stimuleert de klant na te denken over wat er bijvoorbeeld mogelijk is. Sommige polissen zitten zo ingewikkeld in elkaar dat de adviseur gaat bellen met de verzekeraar voor een toelichting. In je een-

AANBIEDERS MOETEN PRODUCTEN VERSIMPELEN

tje kom je waarschijnlijk niet zo ver.

De adviessessie duurt maximaal anderhalf uur. Dat is krap om alle alternatieven goed door te spreken, zodat je als klant waarschijnlijk met een berg huiswerk achterblijft. Een ander nadeel van de Woekerpolisscan is dat je aan het einde van het traject toch weer wordt verwezen naar verkoopkanalen als Independer of Brand

New Day. Het zou beter zijn als de adviseur ook de bemiddeling deed, maar natuurlijk wel op een andere manier dan de oorspronkelijke adviseur van wie de dure polis afkomstig is.

De *Geldgids* heeft de Woekerpolisscan getest op Louise van der Zee* uit Amstelveen. De adviseur vroeg haar vooraf een actuele afkoopwaarde op te vragen en liet een goede indruk achter. 'Ik weet nu eindelijk hoe hoog de kosten in mijn polis zijn,' zei Van der Zee. 'Zelfs met mijn garantiepolis lijd ik verlies door die kosten. De adviseur heeft me goed geholpen en is in totaal ruim twee uur bezig geweest.' Enkele praktische tips die het doorlopen van de Woekerpolisscan opleverden, zijn:

- Polissen met garantie zijn duur, maar soms is het beter ze intact te laten (behalve die van Van der Zee). De garantie geldt namelijk alleen als de polis tot de einddatum doorloopt.
- Let bij lopende polissen goed op of de premie nog fiscaal aftrekbaar is.
- Wie de polis wil gebruiken om eerder te stoppen met werken, moet bij de verzekeraar een opgave van de waarde per 31 december 2005 opvragen. Alleen die waarde kunt u gebruiken voor de aankoop van een zogenoemde overbruggingslijfrente.
- Vraag vooraf de actuele afkoopwaarde van uw polis op bij de verzekeraar, anders is het onmogelijk deze optie met de adviseur te bespreken.

TEGEN COMPLEXITEIT

De Consumentenbond is op 15 maart begonnen met de campagne 'Begrijp je geld?', waarin de financiële sector wordt uitgedaagd eenvoudige producten te ontwikkelen. Deze producten moeten voldoen aan scherpe criteria voor gemak, voorwaarden, risico, prijs en categorie. Eind 2011 worden de producten bekendgemaakt die het best aan deze criteria voldoen.

Er zouden geen woekerpolissen zijn als verzekeraars deze normen eerder ter harte hadden genomen. Wie een nieuw aanbod krijgt van zijn verzekeraar, kan onze criteria gebruiken om te checken of het product simpel genoeg is. Let dan op de volgende kenmerken:

- Gemak: klanten krijgen via de computer (online) inzage in het bedrag dat zij hebben opgebouwd.
- Voorwaarden: zo min mogelijk uitsluitingen en zeker geen 'en bloc'-clausule. Het product heeft een flexibele einddatum en kent geen boete bij eerder opnemen of overdracht naar een andere aanbieder.
- Prijs: er mag geen onzekerheid zijn over de hoogte van de premie en/of kosten.

- Risico: producten voor het aflossen van de hypotheek en voor het aanvullen van pensioenen moeten zonder risico's zijn.
- Categorie: geen verzekeringselementen die vreemd zijn aan het product, zoals aanvullende dekking voor arbeidsongeschiktheid.

Overlijdensrisicodekkingen moeten ieder moment geschrapt kunnen worden, waarbij de consument de te veel betaalde kosten terugkrijgt op basis van een eerlijke calculatie. Meer over onze campagne op onze website www.consumentenbond.nl/begrijpjegeld.

► **Aanbod gekregen van de verzekeraar? Zie pagina 46 tot en met 48 voor een overzicht van de kosten van diverse beleggingsfondsen die beschikbaar zijn voor dergelijke polissen.**

* Echte naam bij redactie bekend

FALEND TOEZICHT

Verzekeringsmaatschappijen proberen de concurrentie op allerlei manieren te overtroeven. Nu staat hen zelf het water tot de lippen.

Fusies en premieverhogingen dreigen.

Beleggingsverzekeringen uit begin jaren 90 waren veel goedkoper dan de latere polissen. Dat is ook de ervaring van Bert van Kampen*. Hij kreeg in 1993 te maken met een flinke kostenstijging van zijn Cumulent Belastingvrij Kapitaalplan van Robeco. Zo gingen de administratiekosten omhoog van €29,50 naar €43,50 per jaar en de stortingskosten van 0,5% naar 2% van de premie. Ook overstappen naar andere beleggingsvormen werd duurder. Als reden hiervoor verwees Robeco naar de nieuwe fiscale regels per 1 juli 1993. Door akkoord te gaan met regels die het verzekeringskarakter versterkten, waren verzekeraars erin geslaagd banken te weren uit de lucratieve markt van fiscaal gunstige spaar- en beleggingspolissen. De kosten werden doorberekend aan de consument.

'Er is toen alleen gekozen voor het eigenbelang van de verzekeringsmaatschappij', concludeert Van Kampen. 'Als dat niet was gebeurd, waren deze verzekeringen niet berucht geworden onder de naam woekerpolis.' Van Kampen vindt ook dat de Verzekeringskamer een kwalijke rol heeft gespeeld, omdat Robeco al binnen een halfjaar na de lancering van het product op last van de toezichthouder de kosten moest verhogen. Betrokkenen uit die tijd bevestigen dat de Verzekeringskamer geen aandacht had voor de kosten.

De Verzekeringskamer is inmiddels gefuseerd met De Nederlandsche Bank (DNB). Na diverse faillissementen – van verzekeraars Vie d'Or (1995) en Ineas (2010) en de banken Van der Hoop (2005), IceSave (2008) en DSB (2009) – staat DNB nu onder flinke politieke en maatschappelijke druk om scherper toezicht te houden.

De laatste maanden laat DNB inderdaad meer van zich horen. In december waarschuwde de toezichthouder dat de premies van autoverzekeraars vaak te laag zijn. Twee maanden later kregen de levensverzekeraars een aanmaning dat zij niet onder de kostprijs moeten werken. De rekening dreigt (opnieuw) naar de consument te gaan.

SOMBERE TOEKOMST

Verzekeraars hebben sinds het uitbreken van de woekerpolisaffaire in 2006 miljarden gereserveerd om klanten te compenseren voor de hoge kosten die ze moesten betalen. De meeste maatschappijen hebben een regeling getroffen met Stichting Verliespolis of zelf een compensatieregeling opgezet. Ondertussen hebben verzekeraars veel marktaandeel verloren. De politiek besloot naar aanleiding van de affaire de concurrentie te bevorderen en gaf banken vanaf 2008 de mogelijkheid ook met producten te komen waarmee fiscaal gunstig geld opzij gezet kon worden voor pensioenaanvulling of aflossing van de hypotheek. Banken

konden met bancaire spaar- en beleggingsproducten het terrein van de verzekeraars betreden. Het aantal per jaar verkochte beleggingsverzekeringen daalde sinds 2006 van 386.000 naar 55.000 polissen. De laatste twee jaar blijft de daling zo sterk met 30% (2009) en 19% (2010), dat het duidelijk wordt dat deze markt aan het verdwijnen is. DNB concludeert nu dat er sprake is van overcapaciteit bij verzekeraars en dat zij polissen met verlies verkopen. Dat kan volgens de toezichthouder 'de levensvatbaarheid van verzekeraars op termijn bedreigen'. Dat is een omzichtige manier om te zeggen dat sommige verzekeraars mogelijk failliet gaan.

Het verscherpte toezicht leidt waarschijnlijk tot hogere prijzen. De eerste prijsverhogingen bij autoverzekeringen dienen zich al aan en levensverzekeraars zullen ongetwijfeld volgen. Bestuursvoorzitter Ronald Latenstein van Voorst van SNS Reaal heeft onlangs laten weten dat ook de premies voor levensverzekeringen in de toekomst kunnen gaan stijgen. Zijn woordvoerder laat desgevraagd weten dat die premieverhoging alleen zal gelden voor nieuwe producten. Maar dat is zeer de vraag. De voorwaarden van vrijwel alle levensverzekeraars bieden de mogelijkheid van een tussentijdse premieverhoging. De meeste overlijdenspolissen kennen een 'en bloc'-clausule die ruimte laat voor tussentijdse premieverhoging. Positieve uitzonderingen zijn Aegon, Cardif, Florius, Generali, ING, Klaverblad, Legal & General, Onderlinge 's-Gravenhage, WestlandUtrecht, Woontrust en sommige polissen van NHP en TAF. Bij het verhogen van de premie hebben hun klanten het recht de polis te beëindigen. Maar dat kan gepaard gaan met (fiscale) boetes.

SNS-voorman Latenstein verwacht dat het aantal verzekeraars de komende jaren flink zal afnemen door fusies en overnames. Dat is zorgwekkend, want nu al is tweederde van de markt in handen van zes grote verzekeraars. Er dreigt een verschraving van aanbod en concurrentie, zoals ook al zichtbaar is in de bankensector. De Consumentenbond voert momenteel een handtekeningenactie tegen hypotheekrentes waarbij de winstmarge door het gebrek aan concurrentie onder banken erg hoog is.

