

Helpt woekerpolisklanten weet niet dat hersteladvies gratis is

7

[Branche, Financiële planning, Nieuws](#)
[22 februari 2016 1586 keer bekeken](#)



Bijna de helft van de klanten die een brief van de verzekeraar krijgt over hersteladvies van de woekerpolis weet niet dat dit advies gratis. Dat blijkt uit de [beantwoording](#) van Kamervragen over beleggingsverzekeringen door minister Dijsselbloem.

Verzekeraars moeten verplicht contact leggen met klanten met een woekerpolis en sturen daarom onder meer een brief om de klant te activeren. Daarin wordt onder meer hersteladvies aangeboden, maar uit een onderzoek blijkt dat bijna de helft van de klanten uit de brief niet op heeft kunnen maken dat het advies gratis is. Dat is ‘een aandachtspunt’ voor verzekeraars, schrijft Dijsselbloem: “Verzekeraars moeten nagaan of deze boodschap nog duidelijker kan worden gemaakt.”

Onvindbare klanten

Voor klanten met een niet-opbouwende polis geldt dat verzekeraars 100% van deze groep moeten bereiken. Die doelstelling is hard, blijkt uit de brief van Dijsselbloem. Dus ook ‘onvindbare’ klanten moet de verzekeraar contact mee zoeken. Dijsselbloem: “De AFM realiseert zich dat het lastig is om de volledige 100% te halen, omdat sommige klanten moeilijk te bereiken zijn. Dat betekent evenwel niet dat deze verzekeraars ‘klaar’ zijn. Voor een deel van de klanten die nog niet geactiveerd zijn, moet immers nog wel een oplossing gevonden worden. Hierbij kan het onder andere gaan om klanten die onvindbaar zijn, bijvoorbeeld omdat zij naar een onbekende bestemming in het buitenland zijn vertrokken. De AFM verlangt bij niet-opbouwende beleggingsverzekeringen van verzekeraars dat zij ook voor deze groep klanten een oplossing vindt, waardoor het niet opbouwende karakter van de beleggingsverzekering wordt weggenomen.”

Adviseurs

Het CDA richtte zijn pijlen op de adviseurs in de vragen die het aan Dijsselbloem stelde. De fractie wil weten waarom er wel een lijst bestaat van resultaten die verzekeraars boeken met het activeren van hun klanten, maar niet van grote adviesorganisatie. Daar wil de minister niet in mee: “Bij alle beleggingsverzekeringen is een verzekeraar betrokken, maar niet per se een adviesorganisatie. Omdat het van belang is om alle klanten met een beleggingsverzekering te helpen, is ervoor gekozen de verplichtingen in regelgeving, waaronder de transparantieplichting over de resultaten, te richten tot de verzekeraars. Bij die verplichting voor verzekeraars hebben adviseurs wel een wettelijke verplichting om medewerking te verlenen, maar die strekt zich niet uit tot het transparant maken van de individuele resultaten van adviseurs.”



Er loopt op dit moment wel een onderzoek naar adviseurs en bemiddelaars met een grote portefeuille beleggingsverzekeringen. Over het bekendmaken van de resultaten daarvan laat de minister weten: “Indien tijdens dit onderzoek gebreken worden geconstateerd, zal de AFM dit terugkoppelen richting adviseurs en bemiddelaars en indien gewenst maatregelen nemen. Naar de wenselijkheden en mogelijkheden voor een eventueel loket bij Kifid of elders wordt nog gekeken, afhankelijk daarvan kan ook reikwijdte van de klachten die bij een dergelijk loket aanhangig zouden kunnen worden gemaakt worden gezien. Uw Kamer wordt voor de zomer hierover geïnformeerd.”

Bron: http://amweb.nl/branche-724322/helpt-woekerpolisklanten-weet-niet-dat-hersteladvies-gratis-is?utm_source=Vakmedianet&utm_medium=email&utm_campaign=20160222-am-signalen-flash&tid=TIDP9300XF96AE2BF5A784C46BA959725160D7638YI4