



ring spelen dus een centrale rol bij een individuele rechtsgang.

#### TUSSENPERSONEN KIJKEN TOE

In de overeenkomsten met de verzekeraars zijn foute adviezen expliciet buiten de scope gehouden. De meeste woekerpolissen zijn aan de man gebracht door een 'onafhankelijke' adviseur, die hiermee fikse provisies opstreek. Niet alleen zijn deze provisies een hoofdoorzaak van de exorbitante kostenstructuur van veel woekerpolissen, maar vaak werden beleggingsverzekeringen verkocht aan consumenten die zich nauwelijks bewust waren van de risico's.

Verliespolis betreft dat de tussenpersonen hun verantwoordelijkheid niet hebben genomen voor de woekerpolisaffaire. Tot nu toe hebben zij niet willen bijdragen aan een financiële compensatie voor hun klanten. Op zijn minst zouden ze als nazorg gedupeerde klanten moeten ondersteunen in het proberen te beperken van de schade van de door hen geadviseerde producten. Gratis. De klant had via de provisies de nazorg al vooruitbetaald en mag nu wel hopen op betrouwbaar advies.

De mogelijke oplossingen verschillen van persoon tot persoon en kunnen variëren van het verlagen van een overlijdensrisicodekking, eventueel in combinatie met het afsluiten van een losse goedkopere ORV elders, het aanpassen van de beleggingsmix,

tot het premievrij maken of zelfs afkopen van een polis. Fiscale consequenties, verlies van eventuele garanties en kosten van alternatieven moeten worden meegewogen. Beleggingsverzekeringen zijn namelijk extra duur in de eerste jaren, juist door de verrekking van de provisie van de tussenpersoon. Het aangaan van een nieuwe beleggingsverzekering kan dan de kwaal verergeren.

Helaas is het vrijwel onmogelijk om foute advisering collectief te regelen. Dat een individuele procedure niet altijd kansloos is, bewijst de recente uitspraak van de Beroepscommissie van het KiFid. Deze heeft een polishouder een hoge schadevergoeding toegekend, aangezien de verzekeraar en tussenpersoon niet konden aantonen dat de klant goed was voorgelicht en geadviseerd.

#### WOEKERPOLISAFFAIRE NOG NIET VOORBIJ

Met de gesloten collectieve akkoorden worden de extreme kosten van de woekerpolissen aangepakt en vinden klanten in schrijnende situaties ondersteuning. Ook kunnen sommige klanten wellicht individueel hun recht proberen te halen, zeker als er sprake was van foute advisering. Verzekeraars kunnen echter pas een streep trekken onder de woekerpolisaffaire wanneer oprecht het belang van de klant centraal staat en zinvolle producten worden aangeboden, waarbij in-

### KATTENKWAAD

Weinig verzekeraars (en verzekerden) zullen graag worden herinnerd aan de soms absurde misstanden binnen de sector. Zoals die waarbij één verzekeraar nog tot 2002 geïntegreerde ORV's verkocht met tarieven die waren gebaseerd op de levensverwachtingen die golden in de jaren 1960-1965. Of verzekeraars waarbij vrouwen dezelfde tarieven moesten betalen als mannen, ondanks het feit dat vrouwen gemiddeld enkele jaren ouder worden en dus veel goedkoper te verzekeren zijn. Sommige verzekeraars zagen er geen been in routinematig klanten enkele jaren ouder in te schalen. Al deze zaken verhoogden de ORV-tarieven met tientallen procenten, wat ten koste ging van de opbouw van het eindkapitaal.

novatie niet ten koste mag gaan van transparantie en risico/rendement.

Het beschadigde vertrouwen kan worden herwonnen door productverbetering en structurele kostenverlaging. Een – voor verzekeraars duur – voorbeeld van een productverbetering is de toevoeging van gegarandeerde eindkapitalen en/of rendementen, zonder excessieve kostenverhogingen. Hiermee kunnen verzekeraars inspelen op de behoefte aan zekerheid voor sommige klantengroepen en krijgt het begrip 'verzekeren' inhoud.

Distributiekosten kunnen drastisch afnemen wanneer enkele eenvoudige standaardvarianten van beleggingsverzekeringen via internet worden aangeboden. Wanneer bij complexere producten toch hulp nodig is, kan een adviseur – op uurbasis betaald – worden ingeschakeld.

Maar ook bestaande beleggingsverzekeringen kunnen pijnloos structureel goedkoper worden via het aanbieden van passief beheerde beleggingsfondsen met lage fondsbeheerskosten en omloopsnelheden. Hiermee resteert voor de klant netto meer rendement. Verder is het continu baseren van ORV-tarieven op de meest recente sterf-testatistiek een schot voor open doel voor onderscheidende verzekeraars.

Het valt niet uit te sluiten dat dit soort ingrepen effectiever zal zijn voor vertrouwensherstel dan nieuwe slogans, logo's en reclamecampagnes. Een felle concurrentie op prijs en kwaliteit binnen de verzekeringssector is daarbij een voorwaarde. ■