

# Actualiteiten afwikkeling Woekerpolis

**23 juni 2011, Mr. Annemiek J.E.M. Vollenbroek**

# Agenda

- ▶ Oorzaken teleurstellende resultaten beleggingsverzekeringen
- ▶ Wat kan de consument tegen teleurstellingen uit het verleden doen?
  - Schikken, klagen of procederen
- ▶ Voorkomen van teleurstellingen in de toekomst: verzekering aanpassen?
- ▶ Praktische benadering portefeuille

# Oorzaken teleurstellingen

- ▶ Tegenvallend investeringsdeel premie
  - Kosten verzekeraar (12%)
  - Kosten advies/bemiddeling (8%)
  - Risicopremies (20%)
  
- ▶ Tegenvallend Rendement
  - Beurskoersen
  - Dwaling t.a.v. bruto- en nettorendement (Meet- en rekenkundig rendement?)
  - Gebrekkige zorgplicht t.a.v. passende beleggingsmix
  
- ▶ Hefboomwerking risicopremies
  - Dwaling of gebrekkige zorgplicht?
  
- ▶ Tegenvallende tarieven voor inkoop uitkering bij lijfrenten/pensioenen (rente, sterfte, etc.)

# Mogelijkheden consument t.a.v. teleurstellingen uit verleden

## De consument kan:

1. schikken,
2. klagen,
3. procederen

en te allen tijde zijn polis aanpassen

# Schikken

# Uitgangspunten schikkingsvoorstellen

- ▶ Consument onvoldoende geïnformeerd over omvang risicopremies en kosten
- ▶ Kosten alsnog begrenzen:
  - redelijke omvang voor aanbieder
  - in overeenstemming met redelijke verwachtingen consument (economisch nut)
- ▶ Maatstaf bij begrenzing:
  - Andere financiële producten
  - met een looptijd van 15 jaar en
  - een rendement van 6% per jaar
- ▶ Uitkomst:
  - Kosten mogen 2,5% van de beleggingswaarde per jaar bedragen
  - Verzekeraars hoeven pas boven 3,5% te schikken
  - Kosten risicoverzekeringen altijd marktconform
  - Regeling voor schrijnende gevallen (restschuld, hefboom, ondanks toepassing schikkingsvoorstel nog steeds hoge kosten)

# Gemene deler schikkingsvoorstellen

## ▶ Maximale omvang kosten:

- Premie < € 1.200/jaar en garantie < 3%: 2,85%
- Premie < € 1.200/jaar en garantie ≥ 3%: 3,50%
- Premie ≥ € 1.200/jaar en garantie < 3%: 2,45%
- Premie ≥ € 1.200/jaar en garantie ≥ 3%: 3,10%

Per maatschappij kan % iets anders zijn

## ▶ Maximale omvang risicopremies:

- tenminste sterftetafel 85–90
- Niet duurder dan 'losse' risicoverzekering bij zelfde maatschappij

# Vuistregels schikkingsvoorstellen

- ▶ Verzekeringnemers komen minder snel in aanmerking voor compensatie bij:
  - Langere looptijd
  - Hogere premie inleg
  - Hogere rendementen

# Kritiek op schikkingsvoorstel

- ▶ Teleurstelling over de omvang van de compensatie
- ▶ Consumenten kunnen bij rechter hogere schadevergoeding krijgen (Falcon-procedure)
- ▶ Teleurstelling over het moment uitbetaling compensatie
- ▶ Foppolis?
  - Kosten te hoog bij beleggingsverzekering met looptijd 30 jaar (kosten lopen op tot 42-60% van de inleg)
- ▶ Uitgangspunten niet juist gekozen?

# Gevolgen

- ▶ Opnieuw grote onrust in de markt over woekerpolissen
- ▶ Verzekeraars zien zich genoodzaakt tot aanpassingen t.a.v.
  - Moment van uitbetaling
  - Faciliteren van wijziging in de bestaande verzekering
- Adviseurs worden aangesproken op betere begeleiding van de consument bij woekerpolis en op kosten daarvan
- Kamercie vraagt om flankerende maatregelen van minister van Financiën

# Voordelen schikking (+ aanpassen polis)

- ▶ Finale kwijting m.b.t.
  - Kosten opslagen
  - Premie overlijdensrisico
- ▶ Zekerheid (afsluiten dossier, emotionele aspecten)
- ▶ Geen verdere kosten (advocaten, deskundigen, getuigen en kostenveroordeling bij verlies)
- ▶ Schikken sluit klagen/procederen over andere elementen dan kosten/risicopremie niet uit

# Alternatief: Klagen/procederen

# Klagen / Procederen

- ▶ Over omvang kosten:
  - Uitkomst zowel bij Kifid, als bij rechter zeer onzeker
    - Dossier moet duidelijk zijn over gebrek aan inzicht in kosten
    - Zou juist inzicht in kosten doorslaggevend geweest zijn voor afzien van verzekering?
- Over rendement
  - Uitkomst bij Kifid vaak in nadeel consument
  - Rechtspraak: schending (bijzondere) zorgplicht van zowel aanbieder als tussenpersoon
  - Let op omvang schadevergoeding en verdeling aansprakelijkheid schade tussen aanbieder en tussenpersoon
  - Beroep op dwaling over verschil bruto/netto rendement (meet- en rekenkundig rendement?)
  - Let op verjaringstermijn: 3 jaar!

# Klagen / Procederen

- ▶ Over de hefboomwerking
  - Kifid: in zaak in nadeel consument
  - Rechtspraak: succesvol beroep op dwaling
    - Onvoldoende informatie over nadelige gevolgen
    - Bij juiste informatie zou de consument van verzekering hebben afgezien
  - Bij dwaling: herstel in toestand voor aangaan overeenkomst, of nadeel wegnemen

# Overall conclusie

## ▶ Klagen / procederen

- Onzekere uitkomst t.a.v. gelijk
- Onzekere uitkomst t.a.v. omvang schadevergoeding
- Onzekere uitkomst over de vraag wie de schade moet vergoeden
- Onzekerheid over verhaalsmogelijkheid
- Lang traject
- Kosten

## ▶ Schikken op basis Wabeke-norm

- Compensatie kan teleurstellend zijn
- Snelle/zekere afsluiting probleem

# Alternatief: aanpassen polis

## ▶ Welke mogelijkheden bestaan er voor aanpassen?

- Aanpassen risicoverzekeringen (omvang, in- of exclusief, tarief)
- Aanpassen beleggingsmix
- Omzetten naar ander product
- Omvang premie wijzigen
- Product bijsluiten

## ◦ Let op of oversluiten op lange termijn ook de beste oplossing is

- Verdeling kostenloading over de looptijd
- Verlies van garanties op einddatum
- Fiscale aspecten
- Kosten bij oversluiten

# Praktische benadering portefeuille

## ▸ Behoud van rechten

- Verjaringstermijnen
- Stuiten verjaringstermijn:
  - \*schikkingsvoorstel
  - \* stuitingsbrief: niet alleen stuiten vanwege te hoge kosten
- Verjaring van de stuiting!

## ▸ Geen vrijwaringsdocumenten bij afkoop, wijziging of schikking

## ▸ Portefeuille doorlichten op

- schrijnende gevallen
- voor 2008 afgekochte beleggingsverzekeringen met minimale looptijd 5 jaar
- beleggingsverzekeringen voor aflossing hypotheek: restschuld
- beleggingsverzekeringen met lange looptijd/hoge premies

## ▸ Klanten uitnodigen voor gesprek over de beleggingsverzekering

# Inhoud adviesgesprek

- ▶ Onderzoek naar oorzaak teleurstelling
- ▶ Is er schade aan te tonen?
- ▶ Is het dossier van de cliënt compleet?
- ▶ Afhankelijk daarvan keuze cliënt:
  - Ingaan op schikkingsvoorstel
  - Klachtenprocedure bij Kifid opstarten
  - Juridische procedure opstarten: let op verjaringstermijn
  - Polis aanpassen

# Verdienmodel?

- ▶ Te investeren adviesuren per dossier?
- ▶ Hoeveel dossiers?
- ▶ Standpunt Adfiz
  - Geen advieskosten bij productverbetering
  - Wel advieskosten bij gewijzigde omstandigheden
- ▶ Aanbod verzekeraars: bijdrage in advieskosten
  - Standpunt AFM?
  - Zien als schadevergoeding?
- ▶ Gebruik van hulpmiddelen om efficiënt te kunnen werken en zodoende kosten laag houden

# Slotconclusie

- ▶ Wees geen struisvogel
- ▶ Hou zelf de regie
- ▶ Gebruik huidige inzichten bij nieuwe productie