

ADVISOR WHERE ART THOU?

Ik heb een beleggingsverzekering. In mijn geval geen echte woekerpolis, want dankzij prudent beleggingsbeleid is de poliswaarde na 18 jaar ongeveer twee keer zo hoog als de totale inleg tot nu toe, maar de ruim een miljoen euro poliswaarde op einddatum uit de offerte ga ik niet halen.

Door de riant opgebouwde waarde geld ik niet als 'kwetsbare klant'. Wel kwam ik in aanmerking voor een 'fase 3' brief, want mijn polis is verpand aan de hypotheek. En aan alle houders van polissen die verpand zijn, een KEW-clausule hebben of 'hypotheek' in de naam hebben moet de verzekeraar zo'n brief sturen. Ik ontving mijn fase 3-brief afgelopen zomer en ik werd gesommeerd om binnen enkele weken contact op te nemen met mijn adviseur voor een hersteladvies. Wat er zou gebeuren als ik dat niet deed, kon ik uit de brief niet opmaken. Maar dat hel en verdoemenis op mij neer zouden dalen als ik in gebreke bleef, zoveel was wel duidelijk.

Natuurlijk heb ik geen contact opgenomen met mijn adviseur. Nog los van het feit dat ik denk dat ik geen hersteladvies nodig heb en dat ik vind dat de adviseur contact met mij op zou moeten nemen: ik heb geen idee wie mijn adviseur is. De tussenpersoon bij wie ik ooit de verzekering heb afgesloten, heeft de portefeuille verkocht (en deze is daarna nog een keer verkocht). De waarde-

“WAAR IS MIJN ADVISEUR NU HET ER OM SPANT?”

overzichten krijg ik jaarlijks rechtstreeks van de verzekeraar. Mijn adviseur is volledig uit beeld verdwenen.

Maar waar het mij om gaat: deze fase 3-brief is een typisch gevalletje van 'driewerf fout'. Door de toonzetting kreeg ik sterk de indruk dat deze verstuurd was onder het motto 'het moet nu eenmaal van de AFM, dus we versturen het kreng, zijn we daar weer vanaf'. Ten tweede gaf de brief mij de indruk dat de verantwoordelijkheid voor het verkrijgen van hersteladvies geheel en al bij mij, de klant dus, berust. En ten derde had de brief de verkeerde afzender: de verzekeraar in plaats van de adviseur.

Die fase 3-brief roept zoveel vragen op! Waarom komt deze brief bij de verzekeraar vandaan? Waar is mijn adviseur in dit verhaal? Dat ik niet meer weet wie mijn adviseur is, betekent toch niet dat hij niet meer hoeft te weten wie ik ben? Mijn nieuwe – onbekende – adviseur heeft toch met het overnemen van de portefeuille ook alle rechten en verplichtingen overgenomen? En dus heeft hij jegens mij toch ook zijn zorgplicht? En dus is hij toch degene die mij moet benaderen voor een hersteladvies?

Als ik mij niet vergis, waren het toch de adviseurs die een bittere strijd hebben geleverd met de verzekeraars over het portefeuillerecht? Al die polishouders waren toch primair klant bij de adviseur en dan een hele tijd niks en dan – misschien, eventueel, soms – de verzekeraar? Maar waar is mijn adviseur nu het er om spant? Wie is mijn adviseur nu het er om spant? Verzekeraar en adviseur lijken in dit dossier in een kringetje om elkaar heen te draaien, met mij er ergens tussenin. Dat is óók een manier om de klant centraal te stellen, zullen we maar zeggen. ««

MoneyView geeft in VVP in 2014 elf keer haar visie op marktontwikkelingen in de financiële dienstverlening. Reacties op deze rubriek kunt u sturen naar support@moneyview.nl



PEPIJN VAN KLEEF,
commercieel directeur MoneyView