

CONSUMENT BEPALEND BIJ WOEKERPOLISVRIJ.NL

WoekerpolisVrij.nl, dat de klant via e-learning beleggingsverzekeringen laat ontwoekeren, is ook interessant voor financieel adviseurs. Maar het is geen lead generator, zegt bedenker Hubrien Meijaard. Toon Berendsen

Meijaard, financieel adviseur in Culemborg, heeft ruime ervaring met het ontwoekeren van beleggingsverzekeringen. Langzaam rijpte het idee van WoekerpolisVrij.nl, een website waarop de consument op basis van e-learning zélf zijn of haar polis of polissen ontwoekert. Afgelopen jaar heeft Meijaard veel van zijn tijd in het project gestoken, zoveel zelfs dat zijn eigen praktijk feitelijk stil kwam te liggen. “Ik ben nog één dag in de week bezig met bestaande klanten. Nieuwe klanten heb ik niet meer aangenomen. Ik bied ook geen abonnementen aan, want ik kan niet leveren.”

Meijaard heeft hooggespannen verwachtingen van WoekerpolisVrij.nl. Hij denkt zelfs dat de aanpak er voor gaat zorgen dat het woekerpolisdossier eindelijk voortvarend wordt opgepakt. Verzekeraars en adviseurs zullen wel moeten als

de klant zelf aan de slag gaat. Waarbij de financieel adviseur hem overigens ook kan helpen. Niet voor niets is WoekerpolisVrij.nl ook voor de adviseur beschikbaar. En klanten die op WoekerpolisVrij.nl bezig zijn, kunnen op elk moment besluiten alsnog de hulp van een adviseur in te roepen.

Maar, en dat is echt een hele grote maar, WoekerpolisVrij.nl is nadrukkelijk geen lead generator. “In het concept is de consument bepalend”, zegt Meijaard. “Hij moet het zelf doen. Als je er echt niet uit komt, dan kan hij besluiten naar een adviseur te gaan. Wij verwijzen in dit verband momenteel naar adviseurs aangesloten bij Advieskeuze.nl. De klant kan een adviseur ook vragen om samen met

hem het programma door te lopen. Maar we hebben zoveel mogelijk proberen uit te sluiten dat de adviseur de klant dan stuurt in een bepaalde richting. Er kunnen vanuit het programma ook geen producten worden gesloten. Wij zeggen ook niet hoe het moet; wij zijn in dit geval geen adviseur maar docent.”

STAPSGEWIJS

WoekerpolisVrij.nl biedt drie mogelijkheden: één polis ontwoekeren voor 79 euro, drie polissen ontwoekeren en webinars voor 89 euro en tien polissen ontwoekeren en een onbepaald aantal webinars tijdens de ontwoekerperiode voor 139 euro (bedragen inclusief btw). Tien polissen, is dat niet wat veel? “Nee”, zegt Meijaard. “Je staat verstedd hoeveel mensen tussen drie en tien beleggingsverzekeringen hebben. Tussenpersonen die deze producten verkochten, sloten bij voorkeur alles op beleggingsbasis. Dus niet alleen de verzekering bij de hypotheek, maar ook de aanvullende pensioenpolis, de studiepolis voor de kinderen et cetera.” De klant ontwoekert zijn polis of polissen in een aantal stappen. Bij elke stap wordt de informatie gegeven die nodig is. De consument leert dus al doende. Er is in WoekerpolisVrij.nl een goed evenwicht gevonden tussen de informatie die de klant minimaal nodig heeft en uitgebreide informatie. Bovendien is de belangrijkste informatie toegankelijk gemaakt door haar te verpakken in heldere filmpjes. Dit alles laat onverlet dat het ingewikkelde materie blijft en dat het soms doorbijten is. Maar het lijkt niet mogelijk om het nóg eenvoudiger uit te leggen.

Voordat een klant een van de drie trajecten in gaat, krijgt hij algemene informatie en kan hij – gratis – berekenen of het voor hem überhaupt interessant is te ontwoekeren. Meijaards ervaring is dat er vaak nog veel mogelijk blijkt. Helemaal als wordt gekeken naar het totaalplaatje van de klant. Het hersteladvies wordt dan onderdeel van een integraal financieel plan, waar de adviseur best voor beloond mag worden. “Want dan gaat het ook om toegevoegde waarde, niet om een product.”

ACHTERSTALLIGE ZORG-PLICHT

Hersteladvies sec dient volgens Meijaard gratis te zijn. “Feitelijk is het achterstallige zorg-plicht. In 2006 viel de term woekerpolis voor het eerst. In 2008 kwamen de compensa-



Hubrien Meijaard: “Wij zijn in dit geval geen adviseur, maar docent.”

tieakkoorden. Je kunt wel wijzen naar de klant en de verzekeraar, maar waar was je zelf al die tijd als adviseur?” Volgens Meijaard is het hoe dan ook van belang goed naar de klant en zijn doelen te kijken. Want alleen dan kan de adviseur een passend alternatief bieden. Meijaard adviseerde in zijn eigen praktijk ook uiteenlopende oplossingen. Wat wel vrijwel altijd een verbetering is: het uit de polis halen van de overlijdensrisicodekking en deze apart opnieuw sluiten. In WoekerpolisVrij.nl wordt hierbij overigens alleen gerekend met orv's op basis van gelijkblijvende premie. De klant krijgt een MoneyView-overzicht van de voordeligste polissen. MoneyView zorgt ook voor de berekeningen voor mogelijke nieuwe spaar- of beleggingsproducten.

ONTERECHTE ANGST

De beleggingspolisproblematiek valt eigenlijk uiteen in twee componenten: verbetering naar de toekomst toe en compensatie vanuit het verleden. Er liggen compensatieakkoorden, maar de praktijk leert inmiddels dat er vaak meer schadevergoeding in zit als men naar Kifid of rechter stapt. WoekerpolisVrij.nl wijst klanten op de mogelijkheid schadevergoeding te eisen, maar gaat niet verder dan dat. Verwezen wordt naar externe claimexperts.

Meijaard denkt dat verzekeraars (en adviseurs) nog heel wat claims gaan krijgen. Volgens hem hebben ze dat aan zichzelf te wijten. “Je kunt op twee manieren met dit dossier omgaan. De eerste is dat je je klanten helpt, de andere is dat je je ingraaft. Veel verzekeraars (en ook adviseurs, TB) doen

op dit moment dat laatste. Daarmee creëren ze een stuwmeer aan klachten. Want als je de mensen *niet* helpt, komen ze verhaal halen. Als je mensen naar beste vermogen helpt, is er een grote kans dat ze bij jou klant blijven en niet gaan claimen.”

Ook voor financieel adviseurs geldt volgens Meijaard dat zij beter in actie kunnen komen. Nu sluiten nog veel adviseurs de ogen voor het probleem dossier. De boodschap is ook niet zo makkelijk. Meijaard: “Er zijn collega's die zeggen: het gaat om beleggingen en die moet je zien op de lange termijn dus er is nog van alles mogelijk. Maar veel reëler is: door de

CONSUMENT ONTWOEKERT VIA E-LEARNING ZELF OP WOEKERPOLISVRIJ.NL

hoge kosten en de sterk gedaalde koersen gaat het doel van de klant met de huidige inleg niet meer gehaald worden. Wel kun je proberen te verbeteren wat er te verbeteren valt. Als je met die boodschap komt, valt de boosheid bij mensen weg. Als ze al boos zijn, want de mensen zijn gemiddeld genomen helemaal niet zo kwaad op hun adviseur. Wees als adviseur dus ook niet bang, die angst is volkomen onterecht. Helemaal als je direct met goede alternatieven bij de klant komt.” ««