

Woekermeldpunt Vereniging Woekerpolis.nl

Een analyse van de eerste 20.000 meldingen



24 oktober 2014

Inleiding

Op 9 oktober 2014 opende de Vereniging Woekerpolis.nl een meldpunt voor woekerpolisgedupeerden. De directe aanleiding hiervoor was de "Rapportage Nazorg beleggingsverzekeringen" die eerder die dag naar buiten was gebracht door de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Naar de stellige overtuiging van de vereniging geeft deze rapportage een te rooskleuring beeld van de werkelijkheid.

De vereniging beoogt met het instellen van het meldpunt het volgende te bereiken:

- Een beeld te schetsen van hoe het woekerpolisdossier in Nederland er werkelijk voor staat;
- Een duidelijk signaal af te geven richting toezichthouders en politiek;
- Dat aanbieders van woekerpolissen de problemen van hun klanten gaan oplossen.

In een periode van nog geen twee weken zijn er ruim 20.000 meldingen binnengekomen bij het Woekermeldpunt van de vereniging (stand maandag 20 oktober 2014). Dit aantal loopt nog verder op. Binnengekomen meldingen worden door de vereniging doorgegeven aan de AFM.

Samenvatting resultaten

Van alle meldingen wordt in 36,9% van de gevallen aangegeven dat er door de aanbieder contact is opgenomen. Voor polissen die zijn bedoeld voor het aflossen van een hypotheek is dit percentage hoger, namelijk 47,3%. In de meeste gevallen is contact opgenomen per brief (30,7%).

In slechts 4,4% van de gevallen is aangegeven dat het probleem rond de woekerpolis is opgelost.

Bezitters van een woekerpolis geven hun aanbieder een gemiddeld rapportcijfer van 2,6.

De Rabobank komt er het minst slecht vanaf. Uit de meldingen blijkt dat de Rabobank het hoogste oplossingspercentage heeft (15,3%) en met de meeste van haar klanten contact heeft opgenomen, namelijk met 53,5%. Desondanks krijgt de Rabobank een gemiddeld rapportcijfer van 2,8.

Van de grotere verzekeraars presteren de Goudse en Achmea het slechtes. Zij hebben een oplossingspercentage van 1,5%. Er zijn overigens 52 kleinere verzekeraars die op een oplossingspercentage van 0% uitkomen. Ook zijn er 21 aanbieders die nog in het geheel geen contact met hun klanten hebben opgenomen.

Er zijn enkele melders die hun verzekeraar een hoog rapportcijfer geven. Op de ruim 20.000 meldingen werd er acht keer het rapportcijfer 10 uitgedeeld. Aegon (3x), Nationale-Nederlanden (2x), ASR (1x), Avero-Achmea (1x) en Interpolis (1x) waren de gelukkigen.

Uit de meldingen blijkt dat 23,1% van de polissen is bedoeld voor het aflossen van een hypotheek en 34,4% is afgesloten als pensioenvoorziening.

Opmerkingen

In deze analyse is een splitsing gemaakt tussen aanbieders met meer en minder dan 100 meldingen. Dit is gedaan omdat de resultaten voor aanbieders met minder dan 100 meldingen mogelijk minder betrouwbaar zijn gelet op het geringe volume.

In deze analyse worden merknamen van aanbieders zelfstandig behandeld. In bijlage 1 is een overzicht opgenomen van merknamen die tot hetzelfde concern (top 10) behoren. Voorbeeld: van de tien grote aanbieders (merknamen) met het laagste rapportcijfer behoren er vijf tot het ASR-concern.

Totalen

Aantal meldingen	: 20025
Aantal unieke personen	: 14758
Aantal polissen per persoon	: 1,36
Aantal aanbieders	: 102
Gemiddeld rapportcijfer	: 2,6
Aantal opgelost	: 879
Aantal niet opgelost	: 19146
Oplossingspercentage	: 4,4%
Contact opgenomen	: 36,9% ¹
Contact per telefoon	: 4,1%
Contact per e-mail	: 6,3%
Contact per brief	: 30,7%
Doel hypotheek	: 23,1%
Doel pensioen	: 34,4%
Doel overig	: 42,5%
Melding voorzien van een persoonlijke toelichting	: 48,5%

Opvallende scores van aanbieders met meer dan 100 meldingen

Hoogste gemiddelde rapportcijfer	: Avero Achmea en Delta Lloyd (2,9)
Laagste gemiddelde rapportcijfer	: Goudse (2,3)
Rapportcijfer 10	: 8x toegekend, namelijk aan Aegon (3x), Nationale-Nederlanden (2x), ASR (1x), Avero-Achmea (1x) en Interpolis (1x)
Rapportcijfer 1	: 6831x toegekend
Hoogste oplossingspercentage	: Rabobank (15,3%)
Laagste oplossingspercentage	: Goudse en Achmea (1,5%)
Hoogste contactpercentage	: Rabobank (53,5%)
Laagste contactpercentage	: Nationaal Spaarfonds (= Delta Lloyd) (27,0%)
Meeste contact per brief	: Rabobank (46,7%)
Minste contact per brief	: Spaarbeleg (= Aegon) (22,9%)
Meeste contact per e-mail	: Spaarbeleg (= Aegon) (11,5%)
Minste contact per e-mail	: Nationaal Spaarfonds (= Delta Lloyd) (1,6%)
Meeste contact per telefoon	: Rabobank (10,9%)
Minste contact per telefoon	: ABC (= ASR) (0,0%)

Opvallende scores van aanbieders met minder dan 100 meldingen

Oplossingspercentage	: 52 aanbieders hebben een oplossingspercentage van 0%
Contact	: 21 aanbieders hebben op geen enkele manier contact opgenomen

¹. Het percentage 'contact opgenomen' is geen optelsom van de contacten per brief, e-mail en telefoon, omdat met sommige klanten zowel per brief, e-mail en/of telefoon contact is opgenomen. Een uitsplitsing van dit percentage over de verschillende doelen levert de volgende verdeling op: hypotheek (47,3%), pensioen (34,6%) en overig (33,2%).

Aanbieders met meer dan 100 meldingen

Rapportcijfer

Avero Achmea	2,9
Delta Lloyd	2,9
Rabobank	2,8
RVS	2,8
Aegon	2,8
ABN AMRO	2,7
DSB	2,6
Nationale Nederlanden	2,6
Zwitserleven	2,6
Allianz	2,6
Centraal Beheer Achmea	2,6
Reaal Verzekeringen	2,6
Spaarbeleg Kas	2,5
Interpolis BTL	2,5
AXA	2,5
ASR	2,5
Achmea Pensioen en Levensverzekeringen N.V.	2,5
Nationaal Spaarfonds	2,4
SNS	2,4
ABC	2,3
Falcon Leven	2,3
AMEV	2,3
Fortis ASR	2,3
Goudse Levensverzekering N.V.	2,3

Verdeling rapportcijfers

Cijfer	Aantal	Percentage
1	6831	34,11%
2	3198	15,97%
3	4141	20,68%
4	3311	16,53%
5	1748	8,73%
6	515	2,57%
7	156	0,78%
8	95	0,47%
9	22	0,11%
10	8	0,04%

Aanbieders met meer dan 100 meldingen

Percentage opgeloste polissen

Rabobank	15,3%
DSB	12,7%
SNS	10,3%
AXA	10,0%
RVS	7,2%
Reaal Verzekeringen	6,7%
Avero Achmea	6,5%
ABC	6,5%
Falcon Leven	6,3%
ABN AMRO	6,2%
Delta Lloyd	5,7%
ASR	5,0%
Zwitserleven	5,0%
Spaarbeleg Kas	4,7%
Fortis ASR	4,5%
Nationale Nederlanden	3,8%
Interpolis BTL	3,6%
Aegon	3,5%
Nationaal Spaarfonds	3,2%
Allianz	3,1%
AMEV	2,3%
Centraal Beheer Achmea	1,7%
Goudse Levensverzekering N.V.	1,5%
Achmea Pensioen en Levensverzekeringen N.V.	1,5%

Aanbieders met meer dan 100 meldingen

Contact opgenomen

Rabobank	53,5%
Avero Achmea	50,8%
SNS	45,4%
Reaal Verzekeringen	45,0%
Zwitserleven	44,8%
Delta Lloyd	44,8%
ASR	43,8%
Centraal Beheer Achmea	43,8%
Interpolis BTL	43,7%
Allianz	42,2%
ABN AMRO	41,0%
AXA	40,8%
Nationale Nederlanden	40,5%
AMEV	40,5%
DSB	39,8%
Achmea Pensioen en Levensverzekeringen N.V.	37,4%
Fortis ASR	36,8%
RVS	35,0%
Falcon Leven	34,9%
Spaarbeleg Kas	32,1%
ABC	32,0%
Aegon	31,8%
Goudse Levensverzekering N.V.	31,1%
Nationaal Spaarfonds	27,0%

Aanbieders met meer dan 100 meldingen

Contact per brief

Rabobank	46,7%
Avero Achmea	46,1%
Centraal Beheer Achmea	41,9%
DSB	41,2%
Zwitserleven	39,1%
Interpolis BTL	38,7%
ASR	38,3%
SNS	38,2%
Delta Lloyd	37,8%
Reaal Verzekeringen	37,6%
AXA	37,5%
AMEV	37,3%
Allianz	36,2%
Achmea Pensioen en Levensverzekeringen N.V.	34,6%
Nationale Nederlanden	33,7%
Fortis ASR	33,3%
Falcon Leven	31,4%
ABC	29,0%
ABN AMRO	28,2%
RVS	26,6%
Goudse Levensverzekering N.V.	26,6%
Aegon	24,9%
Nationaal Spaarfonds	23,7%
Spaarbeleg Kas	22,9%

Aanbieders met meer dan 100 meldingen

Contact per e-mail

Spaarbeleg Kas	11,5%
ABN AMRO	10,0%
SNS	9,6%
Aegon	8,3%
Rabobank	7,3%
Zwitserleven	6,4%
Reaal Verzekeringen	6,2%
Fortis ASR	6,2%
RVS	5,8%
Allianz	5,3%
Achmea Pensioen en Levensverzekeringen N.V.	5,3%
AXA	5,0%
AMEV	4,5%
ASR	4,2%
Delta Lloyd	4,1%
DSB	3,9%
Goudse Levensverzekering N.V.	3,8%
Falcon Leven	3,8%
Avero Achmea	3,8%
Nationale Nederlanden	3,4%
Interpolis BTL	3,0%
ABC	2,4%
Centraal Beheer Achmea	2,3%
Nationaal Spaarfonds	1,6%

Aanbieders met meer dan 100 meldingen

Contact per telefoon

Rabobank	10,9%
Delta Lloyd	9,6%
Avero Achmea	7,8%
DSB	7,8%
ASR	7,5%
Reaal Verzekeringen	7,4%
Nationale Nederlanden	7,4%
ABN AMRO	7,1%
Zwitserleven	6,9%
Allianz	6,1%
AMEV	5,9%
SNS	5,1%
RVS	5,0%
Falcon Leven	4,6%
Fortis ASR	4,5%
Achmea Pensioen en Levensverzekeringen N.V.	4,5%
Interpolis BTL	4,2%
Centraal Beheer Achmea	3,5%
AXA	2,5%
Goudse Levensverzekering N.V.	1,9%
Nationaal Spaarfonds	1,6%
Aegon	1,4%
Spaarbeleg Kas	0,8%
ABC	0,0%

Aanbieders met meer dan 100 meldingen

Contact bij doel hypotheek aflossen

Delta Lloyd	65,2%
Achmea Pensioen en Levensverzekeringen N.V.	62,5%
Rabobank	59,3%
Avero Achmea	57,7%
Spaarbeleg Kas	57,1%
Interpolis BTL	55,7%
ASR	54,3%
Allianz	51,3%
ABN AMRO	50,9%
Centraal Beheer Achmea	50,0%
SNS	49,3%
AMEV	48,3%
Nationale Nederlanden	47,0%
AXA	45,9%
Reaal Verzekeringen	45,7%
Zwitserleven	44,5%
Falcon Leven	44,1%
Fortis ASR	43,3%
Goudse Levensverzekering N.V.	38,8%
ABC	35,3%
Aegon	32,8%
DSB	31,8%
RVS	25,0%
Nationaal Spaarfonds	22,2%

Aanbieders met meer dan 100 meldingen

Contact bij doel pensioen opbouwen

DSB	77,8%
Avero Achmea	52,7%
SNS	51,4%
Zwitslerleven	50,9%
Reaal Verzekeringen	47,8%
Centraal Beheer Achmea	45,7%
ABC	40,0%
RVS	39,1%
AXA	38,2%
AMEV	37,8%
ASR	37,7%
Nationale Nederlanden	37,4%
Delta Lloyd	36,9%
Achmea Pensioen en Levensverzekeringen N.V.	35,5%
Fortis ASR	35,4%
Interpolis BTL	34,4%
Falcon Leven	33,3%
Aegon	31,3%
Spaarbeleg Kas	29,6%
Goudse Levensverzekering N.V.	28,4%
ABN AMRO	28,2%
Allianz	28,0%
Rabobank	21,1%
Nationaal Spaarfonds	15,8%

Aanbieders met meer dan 100 meldingen

Contact bij doel overig

Rabobank	50,0%
Centraal Beheer Achmea	40,0%
Reaal Verzekeringen	40,0%
DSB	40,0%
Allianz	38,6%
Nationale Nederlanden	38,3%
AMEV	37,9%
Interpolis BTL	37,5%
ABN AMRO	37,1%
ASR	37,0%
Avero Achmea	35,4%
Zwitserleven	34,5%
Fortis ASR	33,7%
RVS	32,8%
Nationaal Spaarfonds	32,3%
Spaarbeleg Kas	32,2%
Aegon	31,9%
SNS	31,4%
ABC	29,7%
Achmea Pensioen en Levensverzekeringen N.V.	28,3%
Falcon Leven	27,9%
Goudse Levensverzekering N.V.	27,6%
Delta Lloyd	26,2%
AXA	23,5%

Totaaloverzicht aanbieders met meer dan 100 meldingen

Aanbieder	Contact per e-mail	Contact per brief	Contact per telefoon	Oplossings percentage	Rapport cijfer
ABC	2,4%	29,0%	0,0%	6,5%	2,3
ABN AMRO	10,0%	28,2%	7,1%	6,2%	2,7
Achmea Pensioen en Levensverzekeringen N.V.	5,3%	34,6%	4,5%	1,5%	2,5
Aegon	8,3%	24,9%	1,4%	3,5%	2,8
Allianz	5,3%	36,2%	6,1%	3,1%	2,6
AMEV	4,5%	37,3%	5,9%	2,3%	2,3
ASR	4,2%	38,3%	7,5%	5,0%	2,5
Avero Achmea	3,8%	46,1%	7,8%	6,5%	2,9
AXA	5,0%	37,5%	2,5%	10,0%	2,5
Centraal Beheer Achmea	2,3%	41,9%	3,5%	1,7%	2,6
Delta Lloyd	4,1%	37,8%	9,6%	5,7%	2,9
DSB	3,9%	41,2%	7,8%	12,7%	2,6
Falcon Leven	3,8%	31,4%	4,6%	6,3%	2,3
Fortis ASR	6,2%	33,3%	4,5%	4,5%	2,3
Goudse Levensverzekering N.V.	3,8%	26,6%	1,9%	1,5%	2,3
Interpolis BTL	3,0%	38,7%	4,2%	3,6%	2,5
Nationaal Spaarfonds	1,6%	23,7%	1,6%	3,2%	2,4
Nationale Nederlanden	3,4%	33,7%	7,4%	3,8%	2,6
Rabobank	7,3%	46,7%	10,9%	15,3%	2,8
Reaal Verzekeringen	6,2%	37,6%	7,4%	6,7%	2,6
RVS	5,8%	26,6%	5,0%	7,2%	2,8
SNS	9,6%	38,2%	5,1%	10,3%	2,4
Spaarbeleg Kas	11,5%	22,9%	0,8%	4,7%	2,5
Zwitserleven	6,4%	39,1%	6,9%	5,0%	2,6

Totaaloverzicht aanbieders met minder dan 100 meldingen

Aanbieder	Contact per e-mail	Contact per brief	Contact per telefoon	Oplossings percentage	Rapport cijfer
Abbey Leven	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,0
Aegon van Nierop	6,6%	21,1%	1,3%	1,3%	2,6
Algemene Zeeuwse Verzekering	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0
Amersfoortse	0,0%	18,4%	2,6%	0,0%	2,8
Argenta	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	2,5
Assurantie adviseurs BOOT BV	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0
Axent	0,0%	22,2%	0,0%	0,0%	2,8
Basic Life	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%	5,0
Bouwfonds	20,0%	80,0%	20,0%	20,0%	3,8
Cardiff	5,6%	38,9%	11,1%	33,3%	2,6
Careon	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0
Conservatrix	0,0%	18,2%	4,5%	0,0%	2,5
Cordares	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3
DBL Levensverzekering	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,0
DBV Verzekeringen	5,9%	5,9%	0,0%	0,0%	2,9
De Hypothekers Associatie	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0
De Utrecht	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0
DirektBank	0,0%	9,1%	18,2%	9,1%	2,5
Elvia	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	2,3
Erasmus	5,3%	36,8%	5,3%	0,0%	2,8
Fairgo	25,0%	0,0%	25,0%	0,0%	2,3
FBTO	2,9%	41,4%	0,0%	8,6%	2,9
Finles N.V.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5
Florius	0,0%	42,9%	0,0%	0,0%	2,3
FNV	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3
Friesland Bank	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0
Generali	3,3%	45,7%	2,2%	3,3%	2,4
Helica	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	1,8
Hooge Huys	19,4%	30,6%	2,8%	11,1%	2,4
Huis & Hypotheek	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5
Hypotheekshop	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	3,7
IAK	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,5
ING Bank	3,4%	27,6%	3,4%	4,6%	2,6
Interlloyd	0,0%	46,2%	15,4%	0,0%	2,1
JCM	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0
Koerskompas	4,8%	38,1%	0,0%	9,5%	2,3
Legal General	6,9%	10,3%	5,2%	1,7%	2,0
Leidsche Verzekering Maatschappij N.V.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,0
Levob	7,8%	35,3%	3,9%	9,8%	2,7
Loyalis Leven NV	0,0%	24,0%	0,0%	0,0%	2,4
Mees Pierson N.V.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0

Nederlandse verzekeringsgroep	0,0%	66,7%	0,0%	0,0%	2,2
Nieuwe Hollandsche Lloyd	0,0%	33,3%	0,0%	33,3%	2,3
NOG	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	5,0
NSF	0,0%	60,0%	0,0%	0,0%	2,0
OHRA Levensverzekeringen	5,2%	36,5%	3,1%	8,3%	2,6
OLMA Levensverzekeringsmaatschappij voor artsen nv	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	3,0
Onderlinge Gravenhage	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	1,0
Postbank	4,1%	28,6%	4,1%	2,0%	2,2
Proteq	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	1,0
Robein Leven N.V.	0,0%	23,5%	0,0%	0,0%	2,6
Royal Nederland	0,0%	57,1%	0,0%	0,0%	2,9
Rozeker N.V.	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	3,0
SpaarSelect	6,3%	31,3%	0,0%	12,5%	3,0
Stad Rotterdam	2,0%	28,0%	2,0%	12,0%	2,3
Sterpolis	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,5
SunAlliance	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0
TADAS	0,0%	25,0%	12,5%	12,5%	2,6
Tiel Utrecht	4,8%	14,3%	0,0%	4,8%	2,2
Twenteleven	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0
UAP	66,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7
Univé	33,3%	83,3%	33,3%	0,0%	3,0
Universal Leven	2,6%	48,7%	10,3%	7,7%	2,2
Uw Toekomst	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	1,5
Van Lanschot	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,7
Verzekerings Unie	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	3,0
VSB Leven	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	1,6
VVAA levensverzekeringen nv	4,8%	33,3%	9,5%	4,8%	1,9
Wagner & Partners	14,3%	28,6%	0,0%	0,0%	2,3
Westland Utrecht Hypotheekbank	10,0%	20,0%	10,0%	0,0%	4,1
Winterthur Verzekeringen	0,0%	16,7%	0,0%	16,7%	1,5
Woonfonds	0,0%	33,3%	11,1%	0,0%	2,7
Woudsend	5,9%	17,6%	0,0%	0,0%	1,7
YoungLife	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	3,0
Zilveren Kruis	0,0%	19,0%	0,0%	0,0%	2,4
Zurich	0,0%	0,0%	0,0%	14,3%	3,1
Zwitserleven NV	1,6%	42,9%	6,3%	1,6%	2,4
Zwolsche Algemeene	8,7%	26,1%	8,7%	4,3%	3,0

Bijlage 1: Overzicht merknamen per concern

Veel concerns opereren onder verschillende merknamen. Hieronder is van de 10 grootste spelers in de markt aangegeven welke merknamen daarbij horen.

Achmea:

Achmea, Avero, Centraal Beheer, Fairgo, FBTO, Friesland Bank, Huis & Hypotheek, Interpolis, Levob, Rabobank, Royal & SunAlliance, Rozeker, Sterpolis, Twenteleven, Welke, Woonfonds, Zilveren Kruis/Zilveren Kruis Achmea

Aegon:

Aegon, Aegon Van Nierop, Axent/Aegon, Nederlandse verzekeringsgroep, Optas Leven, Spaarbeleg

Allianz:

Abbey Leven, Allianz, FinLife, Royal Nederland Levensverzekering, Universal Leven, Zwolsche Algemeene

ASR:

ABC, AMEV, AON Verzekeringen BG, Ardanta, ASR, Attentiv (Franchise), Basic-Life, De Amersfoortse, De Utrecht, Falcon Leven, Fortis, Hypotheekshop, Interlloyd, MeesPierson, NBG Finance, Pensioenzeker, Poliservice/Quavida Assurantien, Poliservice/EBN, Poliservice/Secuur, Quavida Financiële Diensten, Quavida Hypotheken, Quavida Pensioen, Stad Rotterdam, Uveco, Vermogensplanet, Verzekerings Unie, VISA, VSB Leven, Woudsend

Delta Lloyd:

Delta Lloyd, Nationaal Spaarfonds, OHRA, Erasmus, NSF, SpaarSelect

Generali:

Generali

Goudse:

Algemene Zeeuwse Verzekering Mij, Goudse, Maatschappij voor Aktief Sparen, NMS Bank/Regio Bank, Postbank verzekeringen, Tiel Utrecht Verzekeringen.

Legal & General:

C.N.A., Finles N.V., I.V.M., Intercontinental Equity, Legal & General, Mees Pierson NV, Unilife, Van Lanschot

Nationale Nederlanden:

Arenda, Industrieel Assurantie Kantoor, ING Bank, Nationale-Nederlanden, Postbank, RVS, Vola, Westland Utrecht

Reaal:

AXA, Bouwfonds/Florius, Credit Lyonnais, DBV Verzekeringen, DirektBank, DSB, Elvia, Europelife, Hooge Huys Verzekeringen, Huis & Hypotheek, Hypotheek Visie, Hypotheekshop, NHL, NOG, Proteq, QuaRaad, Quavida, Re/Max, Reaal, SNS, SNS Regio Bank, TADAS, TVM, UAP, Univé, Van Lanschot, Winterthur, Zürich, Zwitserleven

Bijlage 2: Bloemlezing individuele toelichtingen

- Er gebeurt gewoon niets!
- Ik heb onder valse voorwendselen dit product aangeboden gekregen, heb daardoor schade en wordt niet geholpen door de verzekeraar.
- de verzekeraar heeft geen contact opgenomen, wel heb ik brieven gehad met daarin wat aanbiedingen, maar ik zag dat als reclame. Was erg vaag. Een ander probleem is dat de verzekeraar niets over de hoogte van het garantiebedrag kan zeggen en over de berekening van de compensatie wordt ook geen duidelijkheid gegeven.
- Krijg brieven dat ze gaan bellen en vervolgens hoor ik niets.
- aangeven dat mogelijk een woekerpolis was afgesloten, en dat doelen niet behaald zouden worden, advies contact op te nemen met tussenpersoon voor voor herstel, te maken kosten ?? ongeveer 2500 E, te betalen door mij, verder is ooit een miniem bedrag vergoed als compensatie van te hoge kosten.
- Gewoon slechte maatschappij met maar één doel en dat is klanten zoveel mogelijk geld afhandig maken zonder enige vorm van zorg besef.
- In mijn beleving hanteert Aegon een 'piepbeleid'. Wie voldoende hard piept wordt geholpen.
- Naast het fenomeen woekerpolis ook fraude door NN aangegeven. Dit is door mij ook gemeld bij AFM. Van enige partij nooit meer iets vernomen.
- Als je contact hebt met iemand van de verzekering en je stelt een moeilijke vraag dan krijg is die persoon op vakantie en neemt een ander waar en dat gaat steeds zo verder met af en toe een bericht dat ik niet gereageerd zou hebben.
- Wat moet ik hier nu nog van zeggen. Gewoon heel slecht en vernietigen toekomstperspectieven. Ten gunste van hun eigen gewin.
- JE wordt geleid naar een website met informatie waar je in praktische zin echt niets mee kan.
- Twee weken geleden ben ik voor het eerst telefonisch benaderd. ze waren de personeelsleden vergeten als mogelijke gedupeerden te benaderen.
- Allianz heft een aantal weken geleden gebeld en zou nog terugbellen. Niets meer van gehoord.
- Waardeloze oplossing. Hebben het resterende bedrag opgenomen en zijn overgestapt.
- Advies adviseur n.a.v. reparatie gesprek niks aan doen. Zo laten belegging word vanzelf meer waard.
- Mijn rapportcijfer zegt genoeg
- Voorgespiegeld eindbedrag van 350000,- onmogelijk op te bouwen in de resterende looptijd.
- Ik heb niks aan die reactie in de brief.
- Ben in de wao beland, 5 jaar geleden. Aangezien de er ook een overlijdens risico verzekering aan gekoppeld is, betaal ik de hoofdprijs als ik wil veranderen nu. is gewoon onmogelijk op te brengen. Verzekeraar zegt alleen dat begrijpen wij, jammer dat wij niets voor u kunnen doen. worden als normale burgers met een kluitje in het riet gestuurd!
- kreeg in de zomer aangetekende brief van NN. Omdat de doelstelling van polis niet gehaald gaat worden wilden ze een adviesgesprek aanbieden. Na lang heen en weer bellen is die tel afspraak er gekomen. Kwam alleen omzetten naar banksparen uit. mijn verzoek / eis was om de eerste kosten + gederfd rendement bij de polis te storten (door NN). Dat was natuurlijk geen optie. Daarna weer een aangetekende brief thuis met de bevestiging van het gesprek. Hierin stonden fouten. Heb de brief niet ondertekend geretourneerd.
- Via hun adviseur een ander produkt genomen echter deze dienst koste wel €950,00 Hoezo probleem opgelost, nog meer geld kwijt dankzij falcon/asr!!
- volgens hen kosteloze advies gekregen over de polis en hebben aangegeven dat het wel meevalt met de polis.
- is inmiddels door Zwitserleven naar Reaal doorgeschoven, nooit een reactie gekregen op vragen!!
- AXA is nu reaal. Moet zelf alles uitzoeken, bieden een vervangend standaard product aan maar moet zelf alle vragen stellen: geen eenduidig en correct advies. AXA zou eerst compenseren, maar nu toch maar niet.... Probleem oplossen gaat niet meer, hoogstens kan het probleem ietsje kleiner worden gemaakt.
- Ik ben na informatie op de t.v er zelf achter gekomen dat ik een woekerpolis heb en niet via de AEGON.
- Alhoewel generali ons zelf heeft benaderd met de melding dat we het einddoel niet zouden halen, geven zij op geen enkele wijze aan verkeerd te zijn geweest. Maar draaiden het zelfs om. Wij hadden dit zelf ook kunnen zien aankomen!!!

- ik Heb een aantal brieven ontvangen van de goudse waarin gevraagd wordt de beleggings polis te herzien omdat de aflossing van mijn hypotheek in gevaar dreigt te komen, verder geen enkel contact over een oplossing.
- Nog steeds niet opgelost of hersteladvies ontvangen
- Wij hadden een zowel een Pensioen- als een Hypotheekpolis bij Avero-Achmea. Voor beide geldt: Initiatief ging van ons uit. geen reactie(s)hunnerzijds. Wij moesten steeds weer herinneringen sturen. 't leek wel of ze niet wisten (niet wilden weten!!)waar wij het over hadden.
- Volgens Delta Lloyd heeft men de tussenpersoon meerdere malen verzocht contact met ons op te nemen. Niet gebeurd. Vervolgens is ons in een telefoongesprek toegezegd dat men ons een offerte zou sturen, maar bleek er toch weer eerst een adviesgesprek nodig.
- Enorm gat tussen oorspronkelijk doelkapitaal van EUR 122.000 en huidig geprognosticeerd doelkapitaal van ca. EUR 50.000 ondanks extra kapitaalsinjectie in 2004 van EUR 11.000 op advies van Rabobank. Ik krijg geen enkele serieuze respons op mijn ongenoegen.
- Hollands Welvaren, lening was 20000 en zou 22000 terugbetalen ondertussen zit ik al aan het dubbele en in 2017 nog een restschuld van ong 5000 euro.
- Diverse correspondentie met ASR gevoerd. Ik werd steeds afgepoeierd. Iets anders kan ik er niet van maken.
- Een aangetekend schrijven ontvangen met de de waarschuwing dat "het doel waarvoor waarschijnlijk niet wordt gehaald". ASR concludeert dat ik mijn woekerpolissen niet wens aan te passen om het tegenvallende resultaat op te vangen.
- Zowel zijn zowel bij Reaal als Falcon adviseurs langs geweest. Een nietszeggend rapport waar voor men 150,-- Euro ontvangt. Daarna kan men een advies ontvangen met bedragen tot 800 Euro of meer. Mede gezien het geld wat men al ingehouden heeft verwacht ik een goed advies en niet een nietszeggend advies. Gewoon slecht!!!!
- totaal onbegrijpelijk verhaal toegezonden gekregen met advies een financieel adviseur in te schakelen.
- ASR heeft alleen melding gemaakt van een nieuw product. Adviseur geeft ander advies. Uitvoering van hersteladvies van adviseur met overdracht van ASR naar Reaal wordt door ASR vertraagd door geen overdrachtformulieren van Reaal te willen ondertekenen en alleen met afkoopformulieren met fiscale gevolgen te komen. ASR doet er alles aan om het vertrouwen in de financiële sector NIET te herstellen. Ik ben er weer zeer druk mee, zelfs vandaag weer uren, en het kost zeer veel tijd en ergernissen. Mijn dossiers beslaan ondertussen 3 dikke ordners. Schandelijk!
- Kregen het advies dat we niets hoefde te doen. Het is natuurlijk ook gek als je je eigen product zou afvallen.
- advies om naar adviseur te gaan om polis om te zetten naar bank sparen, kosten voor ons niet te dragen en lossen zo probleem op voor de verzekeraar en wij kunnen voor de verliezen opdraaien
- Het is met name stuitend dat er geen flexibiliteit is buiten het bestaande product. Bijvoorbeeld, ik wil omzetten naar spaar hypotheek, dan moet ik van de hypotheek verstrekker het verschil tot aan het hypotheek bedrag annuitair aflossen. Extra kosten dus. Terwijl ik daarmee juist voor de geldverstrekker een grotere zekerheid biedt op het aflossen van de schuld. Ook blijft men volharden in belachelijke kosten voor het open breken van de hypotheek om van nieuwe rente te profiteren, en die besparing bijvoorbeeld voor extra aflossen aan te wenden. Het is gewoon een slecht verhaal en de slachtoffers mogen zelf opdraaien voor het verkeerde advies, de onjuiste rekenvoorbeelden en het verlies van eigen geld!
- aanbod 1x gratis advies van intermediair om product aan te passen omdat voorgespiegeld resultaat bij langena niet wordt gehaald. Ik zit dus met een groot gat bij de aflossing van de hypotheek.
- moest maar contact opnemen met de tussenpersoon voor een repairplan, geen duidelijk advies dan wel aangedragen verbeteringen. Compensatie is een lachertje.
- n.a.v. telefonisch contact door NN een brief ontvangen waarin staat dat ik prijs stel op een adviesgesprek met mijn adviseur. Mijn gegevens zijn doorgegeven aan mijn adviseur. Vervolgens heb ik niets meer gehoord.
- Na diverse telefoontjes en mails van mijn kant nu eindelijk een telefonisch advies ingepland