

Op=op Postbank... is emotie

De Postbank heeft miljoenen klanten. Daar zitten ook ontevreden rekeninghouders bij. Vorige week liet Op=op er enkele aan het woord. Gevolg: heel veel klagende Postbank-klanten die Op=op mailen. De Postbank maakt emoties los.

De Amsterdammer Jeroen Staalenhoef doet de bankzaken voor zijn 76-jarige moeder. Opeens bleek haar spaarrekening leeg. Wat bleek: de moeder van Staalenhoef was gebeld door een verkoper van de Postbank die haar ertoe had verleid haar spaargeld naar een rekening over te zetten waarop ze iets meer rente zou ontvangen. 'Mijn moeder is slachtoffer van uw agressieve verkooptechnieken', schrijft Staalenhoef aan de Postbank.

Want er was een voorwaarde aan die hogere rente verbonden, waaraan zijn moeder - AOW plus klein pensioen - onmogelijk kon voldoen. Elk jaar diende haar spaarsaldo met minstens 10 procent te groeien ten opzichte van haar beginsaldo. 'Het komt verschrikkelijk vaak voor dat telefooncolporteurs ouderen producten aansmeren waar ze helemaal niets mee kunnen', weet Staalenhoef inmiddels. 'Een paar jaar geleden kregen mijn ouders plotseling adsl. Ze hebben niet eens een computer.'

Een woordvoerder laat weten dat de Postbank geen gebruik maakt van 'harde verkooptrucs' en dat de moeder van Staalenhoef dus vrijwillig akkoord is gegaan. De klacht is nu in behandeling.

...wil vertrouwen

De kredietcrisis draait om het ongrijpbare, emotionele fenomeen vertrouwen. Vooral het ontbreken daarvan. Frank Bakker uit Weesp vindt dat de Postbank zijn vertrouwen beschaamt. Want Bakker ziet zijn

bank 'louche trucs' uithalen. Hij heeft een creditcard van de Postbank en wil uitgaven op die kaart in één keer betalen. Niet gespreid, want dan betaalt hij de helft meer rente. Maar Bakker wil ook zijn bestedingsruimte verhogen. Maar dat kan alleen, zegt Bakker, als hij voortaan gespreid betaalt.

Gespreid betalen is een vrijwillige keuze, geen verplichte, reageert de Postbank. De klant kan zelf aangeven wat hij of zij wil. Van een 'louche truc' is dus geen sprake.

... maar faalt met post

Veel Postbank-klanten hebben het gevoel niet bij hun geld te kunnen, omdat ze geheime TAN-codes (om onder meer overschrijvingen te doen) niet meer op papier krijgen. Op=op ging daar vorige week op in. Veel rekeninghouders willen geen mobiele telefoon aanschaffen om met de Postbank te communiceren. Maar ze moeten wel, vinden ze, want ze kunnen TAN-codes alleen per sms ontvangen.

De Postbank liet vorige week weten dat de bank coulant zou omgaan met verzoeken van klanten die alleen met TAN-codes van papieren lijsten willen werken. Die belofte wordt niet nagekomen, mailen veel Op=op-lezers.

Zo ook Gonnie Hoonhout uit Utrecht. Ze kan door diverse handicaps geen mobiele telefoon gebruiken. Daardoor kan Hoonhout niet bij haar rekeningen. Huilend zat ze anderhalf uur aan de telefoon om uiteindelijk van een botte dame te horen dat een klachtenformulier zou worden opgestuurd. En ze kreeg post. Maar in plaats van het formulier zat in de envelop de brochure 'Nabestaanden - omdat na een overlijden alles goed geregeld moet worden'.



Postbank pinauto-maat Foto ANP

Beleggingspolis ligt zwaar op de maag

Is de waarde van mijn beleggingspolis door de kredietcrisis in rook opgegaan? Dat is de grote zorg van mensen met een aflopende lijfrente, studie- of kapitaalverzekering.
Door Carlijne Vos

Drie beleggingspolissen heeft hij lopen bij Aegon. De eerste loopt volgend jaar af, de tweede over vijf jaar en de derde over tien jaar. André Rijk uit Breda had ze indertijd afgesloten met het oog op de studie van de kinderen en straks als aanvulling op zijn pensioen. 'Wat is nu nog de waarde van die polissen', vraagt hij zich af.

Uit de laatste overzichten die Aegon heeft verstuurd, heeft Rijk al kunnen opmaken dat de uitkering 'beduidend lager' is dan hem was voorgespiegeld. Nu de kredietcrisis over de beleggingen heen is geraasd, wil hij weten wat er nog van de waarde van zijn polis over is.

Jaap Riesenkamp uit Rotterdam wordt nog 'net niet uit zijn slaap gehouden' door een ander vraagstuk: wat is de gegarandeerde einduitkering van 150 duizend euro van zijn beleggingshypotheek bij - wederom - Aegon waard als de verzekeraar in de problemen komt? Ondanks de reddingsplannen van de overheid is hij er nog steeds 'niet gerust op'.

De kredietcrisis roept talloze vragen op bij financiële consumenten. Niet alleen bij spaarders die willen weten of hun spaargeld veilig is bij hun bank, maar ook bij verzekerden. Mensen met een lijfrenteverzekering, kapitaalverzekering, studieverzekering of beleggingshypotheek maken zich grote zorgen over de opgebouwde waarde van hun polissen. Zeker als deze verzekeringen op korte termijn aflopen.

Voor Iris Brik, financieel planner van het onafhankelijke Rotterdamse advieskantoor Fine Tuning, betekent de kredietcrisis in combinatie met de commotie over de woekerpolissen topdrukke. 'Mensen willen weten wat ze moeten doen met hun beleggingspolissen. Ze zien nu dat die polissen vanwe-



Illustratie Peter van Hughton

de hoge kosten die in rekening zijn gebracht, niet of nauwelijks hebben gerendeerd. Nu de aandelenkoersen zijn gekelderde, zijn ze bang dat er niets meer overblijft.'

De zorgen over beleggingspolissen zijn urgent voor mensen die het gespaarde kapitaal nu nodig hebben. Bijvoorbeeld voor de studie van kinderen, een gepland sabbatical of voor aanvulling op het pensioen. Iris Brik hoort 'de schrijnendste verhalen' van cliënten. 'Er zijn echt mensen die alles kwijt zijn.'

Toch is niet nodig om in paniek te handelen, waarschuwt Brik. Ook de Consumentenbond raadt consumenten af lukraak polissen af te kopen, premievrij te maken of

over te zetten. 'Het hangt helemaal af van het soort verzekering, de voorwaarden en de resterende looptijd', aldus een woordvoester.

De Consumentenbond adviseert voorlopig 'niets te doen' en een zogeheten stuitingsbrief naar de verzekeraar te sturen om in aanmerking te komen voor mogelijke compensatie voor de te veel in rekening gebrachte kosten. Eerder deze maand presenteerde de Autoriteit Financiële Markten (AFM) een langverwacht feitenonderzoek naar de woekerpolissen, waaruit blijkt dat de meerderheid van de beleggingsverzekeringen meer dan 2,5 procent aan kosten per jaar in rekening heeft ge-

bracht. Naar verwachting zullen verzekeraars globaal het voorbeeld volgen van Delta Lloyd, die eerder toezegde alle kosten boven de 2,45 procent te vergoeden.

Door de ingezakte aandelenkoersen liggen deze polissen nu wel extra zwaar op de maag van de gedupeerde verzekerden. In veel gevallen is de waarde van de kapitaal- en lijfrenteverzekeringen nu zelfs lager dan de ingelegde premie, laat staan dat de voorgespiegelde rendementen in zicht zijn gekomen. Toch kan het in sommige gevallen beter zijn de polis aan te houden. 'Dat moeten mensen individueel laten uitrekenen', adviseert de Consumentenbond.

Volgens Brik zijn er voor de con-

sument globaal vier opties - afhankelijk van de resterende looptijd, of er sprake is van een gegarandeerde einduitkering en of de kosten voor de tussenpersoon al grotendeels zijn ingehouden en hoeveel rendement er in het verleden al is gemaakt: doorgaan, afkopen, premievrij maken of oversluiten. Een lijfrenteverzekering afkopen is fiscaal onaantrekkelijk omdat er 'sancties' komen op de renteaftrek die al heeft plaatsgevonden. Premievrij maken echter is geen probleem omdat de opgebouwde waarde gewoon blijft renderen tot de einddatum.

Voor een kapitaalverzekering geldt eigenlijk het omgekeerde, dankzij de gedaalde aandelen-

koersen. Afkopen van een kapitaalverzekering (van voor 14 september 1999) is meestal ongunstig omdat belasting verschuldigd is over het verschil tussen de betaalde premies en de waarde van de polis op het moment van beëindiging. 'Nu er vrijwel geen rendement is gemaakt, valt er ook niets af te rekenen door de fiscus en is afkopen dus geen probleem', aldus Brik. 'Wel moet je je realiseren dat je bij afkoop van de polis de vrijstelling voor de vermogensrendementsheffing opgeeft.' Een kapitaalverzekering premievrij maken kan eigenlijk alleen als het een nieuwe polis betreft van na 1999.

Mensen met een beleggingshypotheek doen er volgens Brik goed aan zich te laten adviseren. 'Als blijkt dat het prognoserendement niet in zicht komt, zul je of harder moeten sparen door je inleg te verhogen of moeten kiezen voor een veiliger hypotheekvorm.' Overstappen naar bijvoorbeeld een annuïteitenhypotheek is volgens Brik geen probleem. 'Voor een paar honderd euro heb je dat geregeld via een onderhandse akte. De beleggingen hou je gewoon vast en verkoop je als het straks beter gaat op de beurs.'

Algemeen geldt volgens Brik dat mensen voor zichzelf eerst moeten afwegen of ze elders goedkoper uit zijn. 'Stel dat je nu een maandelijks premie van 100 euro betaalt voor een beleggingsverzekering met overlijdensrisicodekking. Is het dan gunstiger om bijvoorbeeld 80 euro te sparen via een spaarrekening of beleggingsfonds en zelf voor 20 euro per maand een overlijdensrisicoverzekering af te sluiten?'

Een lijfrente zal doorgaans goedkoper zijn bij een bank, maar bij een kapitaalverzekering kan het zijn dat het voordeel niet opweegt tegen het verlies van vrijstelling voor de vermogensrendementsheffing. 'Betrekt dus ook de fiscale voor- en nadelen bij je keus', adviseert Brik.

Aegon raadt consumenten die zich zorgen maken over hun polis, aan het callcenter te bellen om te vragen naar de aard en voorwaarden van het product. 'Als er sprake is van een gegarandeerde einduitkering, dan snoepen we daar niets van af. Ofwel: die garantie van 150 duizend euro van de heer Riesenkamp is gewoon 150 duizend euro waard.'