

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

939

Vragen van het lid **Krol** (50PLUS) aan de Minister van Financiën over *het bericht «De Goudse goochelt met getallen in beleggingsverzekeringen»* (ingezonden 8 november 2019).

Antwoord van Minister **Hoekstra** (Financiën) (ontvangen 4 december 2019).

Vraag 1

Bent u bekend met de uitzending van Radar van 4 november 2019 over misleidende offertes door verzekeraars, in dit geval De Goudse?¹

Antwoord 1

Ja, ik ben bekend met de betreffende uitzending van Radar.

Vraag 2

Deelt u de mening dat er in de voorgespiegelde zaak veel meer aan de hand lijkt te zijn dan «slechts» het voorspiegelen van te optimistische rendementen?

Antwoord 2

Ik vind het van belang dat consumenten hun rechten kunnen verwezenlijken door een klacht met betrekking tot hun beleggingsverzekering, in dit geval een spaarkasovereenkomst, voor te leggen aan het Klachtinstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) of het geschil aanhangig te maken bij een burgerlijke rechter. Het is vervolgens aan het Kifid of de burgerlijke rechter om zich uit te spreken over het voorliggende geschil. Ik kan niet treden in de beoordeling van individuele gevallen.

Verder geldt dat de Autoriteit Financiële Markten (AFM) toezicht houdt op de naleving van de Wft. Indien de AFM misstanden ten aanzien van de naleving constateert, kan zij hier handhavend tegen optreden. Uit de uitzending van Radar volgt dat de AFM bij de betreffende financiële onderneming om verduidelijking heeft verzocht. Voor de volledigheid merk ik hierbij op dat de AFM gelet op haar geheimhoudingsplicht geen mededelingen kan doen over individuele gevallen.

¹ <https://radar.avrotros.nl/uitzendingen/gemist/item/de-goudse-goochelt-met-getallen-in-beleggingsverzekeringen/>

Vraag 3

Deelt u de mening dat een berekening die gebaseerd is op foutieve wiskundige aannames, in juridisch opzicht, kwetsbaarder is dan wanneer er een correcte berekening wordt gebruikt op basis van te optimistische rendementen? Kunt u dit toelichten?

Antwoord 3

In het algemeen geldt dat op grond van de Wet op het financieel toezicht (Wft) de informatie die een financiële onderneming aan klanten verstrekt correct, duidelijk en niet misleidend moet zijn. Zo ook ten aanzien van vooraf verstrekte informatie inzake aannames en rendementen. Indien een consument denkt dat dit ten aanzien van zijn of haar financiële product of financiële dienst niet het geval is, kan hij of zij een klacht indienen bij de betreffende financiële onderneming en, indien hij of zij er niet met die onderneming uitkomt, zich wenden tot Kifid of de burgerlijke rechter.

Vraag 4

Erkent u dat de strijd die de betrokken polishouders moeten voeren tegen de verzekeraars in kwestie een ongelijke strijd is? Deelt u de mening dat de overheid en/of de toezichthouders zeer actief moeten zijn om een gelijk speelveld voor de consument te garanderen? Bent u van mening dat dit het geval is?

Antwoord 4

Mede vanwege de aanzienlijke informatie-asymmetrie tussen aanbieders en consumenten zijn veel regels geïntroduceerd die zijn gericht op verbetering van de positie van de consument, evenals bestuursrechtelijk toezicht op de naleving van deze regels door de AFM. Deze regels zorgen ervoor dat de klant en het belang van de klant meer centraal komen te staan in het verkoopproces van complexe financiële producten, waaronder een beleggingsverzekering. Onderdeel van deze regels is onder meer dat de informatie die een financiële onderneming aan klanten verstrekt correct, duidelijk en niet misleidend moet zijn. Ook moet voor verpakte retailbeleggingsproducten en verzekeringsgebaseerde beleggingsproducten, waaronder beleggingsverzekeringen, voorafgaand aan de aankoop een essentiële-informatiedocument worden overhandigd aan de consument. Het essentiële-informatiedocument moet de consument in staat stellen om het product beter te begrijpen en de kenmerken (o.a. risico's en kosten) beter te doorgronden voordat tot aankoop van het product wordt overgegaan. Een nadere uiteenzetting van de regelgeving die is geïntroduceerd om het belang van de klant te borgen is opgenomen bij mijn brief aan uw Kamer van 28 juni 2019². Ik ben van mening dat de overheid met de introductie van wet- en regelgeving en toezicht, die zijn gericht op borging van het klantbelang, actief inzet en bijdraagt aan het creëren van een gelijk speelveld tussen consumenten enerzijds en verzekeraars anderzijds. Deze regels met bijbehorend toezicht nemen evenwel niet weg dat alle partijen, waaronder verzekeraars en consumenten, ook een eigen verantwoordelijkheid hebben. In dit kader is het van belang dat consumenten ingeval van een schending hun rechten kunnen verwezenlijken via Kifid of de burgerlijke rechter. Hierbij geldt dat het Kifid een laagdrempelig alternatief is voor de civiele rechter.

Vraag 5

Klopt het dat de overheid bevreesd is voor de gevolgen van woekerpolisaffaires voor de financiële positie van Nederlandse verzekeringsconcerns? Kunt u aantonen dat dit niet het geval is?

Antwoord 5

Voor de overheid waren de gevolgen van de beleggingsverzekeringenproblematiek op de financiële positie van Nederlandse verzekeringsconcerns onduidelijk, omdat zij mede afhankelijk zijn van gerechtelijke uitspraken. Ook bij het flankerend beleid, waarbij verzekeraars zich onder meer gecommitteerd hebben om klanten proactief alternatieve producten aan te bieden, stond de gang naar de rechter open. In dit kader volgen het Ministerie van

² Kamerstuk 32 013, nr. 218.

Financiën, de Nederlandsche Bank en de AFM, de uitkomsten van deze rechtszaken, waarbij het toezicht van DNB is gericht op de soliditeit van financiële ondernemingen en het bijdragen aan de stabiliteit van de financiële sector.

Vraag 6

Heeft de stabiliteit van het financiële systeem en van verzekeraars in het bijzonder, invloed op de voortvarendheid waarmee toezichthouders en opeenvolgende regeringen dit grote onrecht in het verleden hebben opgepakt en nog steeds oppakken?

Antwoord 6

In Nederland is het toezicht op de financiële markten onderverdeeld in gedragstoezicht en prudentieel toezicht. Het prudentieel toezicht door DNB, waaronder het toezicht op de stabiliteit van het financiële systeem en van verzekeraars, wordt niet zwaarder gewogen dan het toezicht van de AFM, waaronder het toezicht op de gedragsregels waaraan verzekeraars en tussenpersonen zich dienen te houden.

Uit mijn hiervoor genoemde brief aan uw Kamer van 28 juni 2019 volgt dat er de afgelopen jaren verschillende stappen zijn gezet ter verbetering van de positie van de klant. Zo zijn in de polissen de jaarlijkse beleggingskosten verlaagd en is er generieke compensatie overeengekomen in akkoorden tussen verzekeraars en consumentenstichtingen. Daarnaast is het flankerend beleid van verzekeraars verbeterd, bijvoorbeeld ten aanzien van het wegnemen van afkoopboetes en andere overstapbelemmeringen. Vanuit de overheid is de laatste jaren vooral de nadruk gelegd op de nazorg aan klanten met een beleggingsverzekering, met het oog op een toekomstgerichte verbetering van de positie van de klant. De AFM ziet hierop toe. Verder zijn mede naar aanleiding van het beleggingsverzekeringendossier veel wettelijke maatregelen geïntroduceerd. Al deze regels zijn gericht op verbetering van de positie van de consument ten opzichte van aanbieders van financiële producten, het wegnemen van verkeerde prikkels of het voorkomen van schade voor consumenten door slechte producten en mogelijke financiële problemen bij financiële ondernemingen, waaronder verzekeraars, te voorkomen.

Vraag 7 en 8

Vindt u dat de verzekeraars in kwestie actief polishouders zouden moeten opsporen en benaderen met maatwerkoplossingen, indien er inderdaad sprake blijkt te zijn van op foutieve actuariële aannames gebaseerde offertes? Zo, nee, waarom niet?

Vindt u dat foutieve actuariële aannames en of berekeningen in productinformatie van verzekeringspolissen zouden moeten leiden tot een collectieve oplossing of schikking voor alle polishouders die het product in kwestie hebben aangekocht? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 7 en 8

Op grond van de Wft geldt dat de informatie die een financiële onderneming aan klanten verstrekt correct, duidelijk en niet misleidend moet zijn. Dit betekent dat bijvoorbeeld ook adviessoftware die wordt gebruikt voor een offerte, correct moet zijn. De AFM houdt toezicht op de naleving hiervan. Verder is van belang dat verzekeraars doorlopende nazorg verlenen aan klanten met een beleggingsverzekering. Dit omvat onder meer dat verzekeraars klanten aanzetten tot het maken van een bewuste keuze wanneer zij zich bij de verzekeraar melden. Ook hebben verzekeraars afgesproken dat zij coulance blijven betrachten voor klanten in een schrijnende situatie. Over het algemeen gaat het om zeer bijzondere omstandigheden of een ongelukkige samenloop van factoren in de specifieke situatie van een klant waar de algemene compensatieregeling niet in een oplossing voorziet en waardoor de klant de beleggingsverzekering niet ongewijzigd kan voortzetten. Als de klant zich meldt gaat de verzekeraar met hem of haar in overleg. De verzekeraar zal zich hierbij inspannen om een oplossing te zoeken.