

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

### 2165

Vragen van het lid **Nijboer** (PvdA) aan de Minister van Financiën over *het bericht dat Dexia nog altijd onder adequate schadevergoedingen voor de woekerpolisaffaire probeert uit te komen* (ingezonden 25 januari 2022).

Antwoord van Minister **Kaag** (Financiën) (ontvangen 21 maart 2022). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2021–2022, nr. 1707.

#### Vraag 1

Bent u bekend met de uitzending van Radar van 24 januari 2022?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ja

#### Vraag 2

Hoeveel gedupeerden van de woekerpolisaffaire hebben geen gebruik gemaakt van de Duisenbergregeling en wachten nog op schadevergoeding? Hoeveel van deze gedupeerden zitten bij Dexia?

#### Antwoord 2

De Duisenbergregeling heeft betrekking op aandelenleaseproducten die in de jaren negentig door verschillende partijen werden aangeboden<sup>2</sup>. Het betreft producten waarbij de aankoop van aandelen werd gefinancierd met een geldlening. De Duisenbergregeling is een compensatieakkoord, gesloten in 2005 tussen Dexia en verschillende consumentenbelangenorganisaties en consumentenclaimstichtingen. Consumenten konden zich aanmelden voor vergoeding en de meerderheid heeft dit ook gedaan. In 2007 is de Duisenbergregeling vervolgens door het Gerechtshof Amsterdam algemeen verbindend verklaard. Consumenten konden zich via een zogenaamde opt-out afmelden voor de regeling. In totaal is ongeveer 10% van de Dexia-klanten niet akkoord gegaan met de regeling. Dit waren circa 30.000 klanten. Er wachten nu ongeveer 10.000 klanten op de afwikkeling van

<sup>1</sup> AVROTROS Radar, 24 januari 2022 (<https://radar.avrotros.nl/uitzendingen/gemist/item/dexia-biedt-gedupeerden-slechts-een-fractie-van-een-rechtmatige-vergoeding/>)

<sup>2</sup> De Duisenbergregeling heeft overigens, anders dan in de vraag gesteld, geen betrekking op de problematiek rondom beleggingsverzekeringen (ook wel aangeduid als woekerpolissen).

hun dossier. Dexia is een afwikkelonderneming, wat inhoudt dat het zich uitsluitend richt op het afronden van deze openstaande dossiers.<sup>3</sup> Ik vind het vervelend dat deze zaken nog steeds niet afgehandeld zijn en dat de afhandeling zo lang duurt. Deze lange duur heeft meerdere oorzaken. Benadeelden hadden het recht om niet akkoord te gaan met de voorwaarden gesteld in de Duisenbergregeling. Dit betekent echter wel dat zij op eigen initiatief of middels een claimstichting om compensatie moesten verzoeken. Dit kan leiden tot schikkingsonderhandelingen, een procedure bij het Kifid of een procedure bij de civiele rechter. De afgelopen jaren zijn verschillende procedures gevoerd die tot nieuwe inzichten hebben geleid over compensatie. Op dit moment lopen nog steeds meerdere procedures. De ontwikkelingen in de rechtspraak hebben ook gevolgen voor de rechtspositie van partijen in schikkingsonderhandelingen, nu deze ontwikkelingen ertoe kunnen leiden dat een van de partijen eerst een belangrijke uitspraak wil afwachten voordat een schikkingsaanbod wordt gedaan dan wel geaccepteerd.

#### Vraag 3

Wat vindt u ervan dat Dexia deze groep buiten advocaten en rechtsbijstand om benadert, middels een deurwaardersexploot en onder dreiging van gerechtelijke stappen?

#### Antwoord 3

Ik heb geen zicht op de communicatie bij deze individuele dossiers, maar heb bij Dexia navraag gedaan naar deze werkwijze. Dexia heeft mij bericht dat zij zich intensief inspant om de klant telefonisch en schriftelijk te benaderen, maar dat het in sommige gevallen niet lukt om contact te krijgen met een klant. Dexia zegt in dat geval een exploot te laten betekenen door een deurwaarder, waarbij de klant wordt uitgenodigd voor een gesprek. Een deurwaarder heeft toegang tot de Basisregistratie Personen zodat de persoon met meer zekerheid kan worden bereikt. Als ook daarna geen contact te krijgen is, of als een minnelijke regeling niet mogelijk blijkt te zijn, wordt het dossier volgens Dexia overgedragen aan de juridische afdeling, waarna het dossier waar mogelijk bij de rechter wordt afgewikkeld. Ook in deze fase zegt Dexia dat klanten te maken kunnen krijgen met een deurwaarder, omdat deze de dagvaarding betekent.

Ik mij kan voorstellen dat consumenten het als overweldigend ervaren als er een deurwaarder aan de deur komt. Wel vind ik het belangrijk dat Dexia actief klanten benadert om openstaande dossiers te kunnen sluiten. Dexia moet dit uiteraard op een correcte wijze doen, dus zonder onnodige druk te zetten. Als Dexia klanten op een andere manier kan bereiken, ofwel direct ofwel via gemachtigden wanneer deze bij Dexia bekend zijn, heeft dit uiteraard de voorkeur. Het kan niet zo zijn dat, door middel van een deurwaardersexploot, juridische bijstand wordt omzeild. Dat zou ik kwalijk vinden.

#### Vraag 4

Welke rechten hebben gedupeerden als zij een dergelijk exploot ontvangen? Zijn gedupeerden inderdaad gehouden om «binnen twee weken» te reageren? Kan Dexia dit eisen, of is het aan de gedupeerde om het moment van contact te kiezen? Vind u deze termijn in het licht van deze al twee decennia durende affaire niet ook totaal buitenproportioneel?

#### Antwoord 4

Zoals ik hierboven heb beschreven, kan volgens Dexia in twee situaties sprake zijn van een deurwaardersexploot. Ik wil daar duidelijk onderscheid in maken, omdat dit van belang is voor de vraag of de klant gehouden is om daarop te reageren.

De eerste situatie betreft een exploot waarbij de klant wordt uitgenodigd voor een gesprek. Daarvoor wordt een termijn van twee weken gegeven. Dexia zegt hiervan gebruik te maken wanneer het, na verscheidene pogingen tot telefonisch en schriftelijk contact over een langere periode, niet lukt om in contact te komen met de klant en ziet het als een laatste poging om in contact te komen met de klant. Het staat klanten in beginsel vrij om zich wel

<sup>3</sup> Dexia Nederland B.V. is ingeschreven in het register van De Nederlandsche Bank en heeft een vergunning voor het afwikkelen van het bedrijf op grond van art. 1:104 lid 3 Wft.

of niet aan de gestelde termijn te houden. De gesprekken tussen de klanten en Dexia zijn volgens Dexia vrijblijvend van aard en klanten zijn vrij om in te gaan op een aanbod of niet. Wanneer er geen contact tot stand komt kan dat wel betekenen dat de afwikkeling nog langer op zich laat wachten of dat een gerechtelijke uitspraak uiteindelijk nodig blijkt. Dit kan dan leiden tot situatie twee.

De tweede situatie is wanneer het dossier aan de juridische afdeling van Dexia is overgedragen voor afwikkeling in een gerechtelijke procedure. De klant kan dan middels een dagvaarding worden opgeroepen om in de procedure bij de rechter te verschijnen. De dagvaarding wordt ook door een deurwaarder per exploit uitgebracht.<sup>4</sup> Het is voor de juridische positie van de klant van belang om zelf, of met inschakeling van zijn of haar belangenbeharter, binnen de daarin gestelde termijn te reageren of te verschijnen in de procedure. De rechter kan bij afwezigheid immers een verstekvonnis wijzen, dat in het nadeel kan zijn van de klant.

Ik begrijp dat Dexia dossiers waarbij het niet mogelijk blijkt contact te krijgen met de klant op deze manier wenst af te wikkelen. Tegelijkertijd vind ik ook dat een termijn van twee weken kort lijkt indien een dossier al langere tijd stil zou liggen. Ten slotte wil ik benadrukken dat deze wijze van afwikkeling mij op het eerste gezicht niet wenselijk lijkt in dossiers waarin al contact is met de klant of eventuele juridische bijstand van de klant. Ik heb Dexia daarop gewezen.

#### Vraag 5

Wat vindt u ervan dat Dexia afspraken afzegt als blijkt dat juridische bijstand aanwezig zal zijn bij afspraken? Hebben gedupeerden er recht op dat, als zij dat willen, bijstand aanwezig is bij dergelijke gesprekken? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 5

Er bestaat in geschillen tussen een financiële dienstverlener en consument dikwijls een ongelijk speelveld. Ik vind het daarom belangrijk dat, indien een consument gebruik wenst te maken van juridische bijstand, daar ook de ruimte voor wordt geboden. Dexia heeft mij laten weten dit te doen en dat de vertegenwoordiger van klanten in het merendeel van de dossiers ook bij gesprekken aanwezig is geweest.

Mocht het zo zijn dat Dexia de aanwezigheid van juridische bijstand ontmoedigt, dan vind ik dat zeer kwalijk en staat dat in schril contrast met de verantwoordelijkheid die Dexia heeft bij een zorgvuldige afwikkeling van de dossiers. Gedupeerden kunnen van een dergelijke situatie melding maken bij DNB of AFM. Het toezicht richt zich niet op behandeling van individuele klachten. Als echter bij toezichthouders op basis van (meerdere) klachten het beeld ontstaat dat de bedrijfsvoering van Dexia niet op orde is, kan Dexia hierop worden aangesproken.

#### Vraag 6

Wat vindt u ervan dat Dexia, nadat al jaren duidelijk is dat er niets deugde van bepaalde financiële producten die zij (of de rechtsvoorganger) verkochten, nog altijd onder adequate schadevergoeding probeert uit te komen? Vindt u het ook compleet immoreel dat dit bedrijf klanten probeert te bedotten die in het verleden al door hen belazerd zijn?

#### Antwoord 6

Ik verwacht dat Dexia haar verantwoordelijkheid neemt om dossiers op een goede manier, in lijn met de rechtspraak, af te sluiten. Het is aan de klanten of zij wel of niet akkoord gaan met een aanbod. Wanneer sprake is van een adequate schadevergoeding is niet aan mij om te beoordelen, maar volgt uit de rechtspraak en de omstandigheden van het geval. Als klanten twijfelen over de hoogte van de schadevergoeding, of deze te laag vinden, kunnen zij hierover advies inwinnen.

---

<sup>4</sup> Artikel 45 Rv.

#### Vraag 7

Deelt u de mening dat het voorkomen van rechtsgang een legitiem doel kan zijn, maar dat een geboden schikking dan in ieder geval aan dezelfde standaarden dient te voldoen als het zogeheten «Hofmodel»?

#### Antwoord 7

Ik verwacht dat Dexia bij het doen van een schikkingsaanbod de in de rechtspraak uitgezette lijnen volgt, waaronder het Hofmodel.

#### Vraag 8

Wat vindt u ervan dat Dexia juridisch niet onderlegde mensen onder druk zet om een lagere vergoeding te accepteren? Wat vindt u ervan dat Dexia daarbij zelfs niet schuwt haar eigen documenten in twijfel te trekken, om zo gedupeerden onzeker te maken?

#### Antwoord 8

Het staat klanten vrij om het door Dexia gedane voorstel naast zich neer te leggen. Het is belangrijk dat zij zich daarvan bewust zijn. Als klanten onder druk gezet zouden worden, vind ik dat uiterst onwenselijk. Ik kan niet oordelen over de casuïstiek, maar ik vind wel dat Dexia hier een verantwoordelijkheid heeft en, zeker gezien de voorgeschiedenis, bij de afwikkeling het klantbelang voorop moet stellen. Ik heb dat aan Dexia laten weten.

#### Vraag 9 en 10

Deelt u de mening dat het volstrekt onacceptabel is dat dit nog altijd de houding is van Dexia? Wat zegt dit over de bestuurders van dit bedrijf? Acht u deze bestuurders in staat om verantwoord een financiële instelling te leiden, als zij nog altijd proberen hun klanten een poot uit te draaien? Vindt u dat Dexia met dit gedrag haar zorgplicht nakomt?

Bent u bereid De Nederlandsche Bank (DNB) te vragen om onderzoek te doen naar de geschiktheid van de bestuurders van Dexia om een financiële instelling te besturen?

#### Antwoord 9 en 10

Ik heb deze signalen gedeeld met de AFM en DNB. Ik kan mij niet mengen in het toezicht op individuele financiële ondernemingen. Betrouwbaarheid en geschiktheid van een bestuurder zijn doorlopende eisen waaraan voldaan moet worden. Bij onder andere banken en verzekeraars toetst DNB hierop bij aanvang van de functie. Alleen bij een redelijke aanleiding, bijvoorbeeld in het geval van gewijzigde feiten of omstandigheden ten aanzien van de betrouwbaarheid en/of geschiktheid, kan worden overgegaan tot hertoetsing. Het is aan DNB om te beoordelen wanneer daarvan sprake is.

#### Vraag 11

Bent u bereid de Autoriteit Financiële Markten (AFM) te vragen om onderzoek te doen naar de afhandeling van de woekerpolisaffaire door Dexia en andere financiële instellingen met woekerpolissen in de portefeuille?

#### Antwoord 11

Dexia had geen beleggingsverzekeringen (ook wel woekerpolissen genoemd) in haar portefeuille, maar aandelenleaseproducten. Er wachten nu ongeveer 10.000 klanten op de afwikkeling van hun dossier. Ik mag de AFM en DNB geen instructies geven in een specifiek geval. Het is aan de toezichthouders zelf om te beoordelen of situaties bij een onder toezicht staande instelling aanleiding geven tot onderzoek of andere acties. Ik heb de signalen over Dexia gedeeld met de AFM en DNB. Volledigheidshalve verwijs ik u voor de afhandeling van de beleggingsverzekeringenproblematiek en de eindcontrole op de activering door de AFM daarop naar de brief die mijn voorganger u op 28 juni 2019 daarover heeft gestuurd.<sup>5</sup>

<sup>5</sup> Kamerstuk 32 013, nr. 218.

Vraag 12 en 13

Bent u bereid aan financiële instellingen die actief zijn in Nederland nog eens duidelijk te maken dat u niet gediend bent van dit soort gedrag, waarbij maximale winst wordt nagestreefd ten koste van klanten?

Wat gaat u voorts doen om te zorgen dat financiële instellingen eindelijk eens voor hun klanten gaan zorgen, deze woekerpolissenaffaire eindelijk eens fatsoenlijk afronden in plaats van alleen te denken om hun eigen portemonnee?

Antwoord 12 en 13

Sinds de kredietcrisis zijn meerdere maatregelen getroffen om ervoor te zorgen dat het klantbelang centraal staat, zoals de invoering van het productontwikkelingsproces en de algemene zorgplichtbepaling. Daarnaast is er veel aandacht geweest voor de governance en cultuur van financiële dienstverleners. Dit betekent dat de sector niet alleen naar de letter van de wet handelt, maar ook naar de geest van de wet en zich daarbij rekenschap geeft van haar maatschappelijke functie. Een gezonde cultuur en goede corporate governance moet uit de sector zelf komen. Daarnaast is ook de uitbreiding en versterking van het toezicht van belang. De overheid stelt hierbij de wettelijke kaders met toezicht door de toezichthouder, zoals geschiktheids- en betrouwbaarheidseisen.

Ik wil nog eens benadrukken dat financiële dienstverleners een verantwoordelijkheid dragen voor het vertrouwen in de financiële sector als geheel. Ik verwacht dat zij zich rekenschap geven van hun maatschappelijke functie in de manier waarop zij met hun klanten omgaan. Zij moeten het klantbelang centraal stellen in hun handelen en hebben een zorgplicht naar de consument.