

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

2136

Vragen van het lid **Aukje de Vries** (VVD) aan de Minister van Financiën over *het bericht dat loyale klanten meer betalen voor een verzekering* (ingezonden 15 april 2025).

Antwoord van Minister **Heinen** (Financiën) (ontvangen 9 mei 2025).

Vraag 1

Bent u bekend met het onderzoek van de Autoriteit Financiële Markten getiteld «Een eerlijke premie voor loyale klanten» waaruit blijkt dat bij bijna de helft van de verzekeraars loyale klanten meer premie betalen?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Hoe kijkt u naar de bevindingen van het onderzoek? Welke regels worden hierdoor overtreden?

Antwoord 2

In haar rapport concludeert de AFM dat bijna de helft van de onderzochte verzekeraars bij minimaal één van hun producten hogere premies rekent voor loyale klanten zonder dat dit verklaarbaar is op basis van de risicoprofielen van die klanten. Zij stelt tevens vast dat dit mogelijk in strijd is met de eerlijke en zorgvuldige behandeling van klanten. Als dit het geval is, dan is dit een onwenselijke praktijk. Ik waardeer het dat de AFM haar rol als toezichthouder hier vervult en dit heeft onderzocht, en waar nodig hiertegen optreedt. De AFM benoemt in de publicatie de regels die hiermee mogelijk worden overtreden, namelijk de normen voor productontwikkeling en de algemene zorgplicht van verzekeraars. Het rapport stelt: «Volgens artikel 32 Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (BGfo) moet een financiële onderneming beschikken over adequate procedures en maatregelen die waarborgen dat bij de ontwikkeling van het financieel product op een evenwichtige wijze rekening wordt gehouden met de belangen van de consument en dat het financieel product aantoonbaar het resultaat is van deze belangenafweging. Onderdeel hiervan is dat de producten kosten-efficiënt zijn voor de klant. Artikel 25 IDD (Toezicht op producten en governan-

¹ AFM.nl, 8 april 2025, <https://www.afm.nl/nl-nl/sector/actueel/2025/apr/sb-margepersonalisatie>

cevereisten) bevat een vergelijkbare norm. Op grond van artikel 4:24a Wft, die tevens een verwerking is van artikel 17, lid 1, IDD, dienen financiële dienstverleners verder op zorgvuldige wijze de gerechtvaardigde belangen van de consument in acht te nemen.»²

Vraag 3

Deelt u de mening dat het niet eerlijk is dat loyale klanten bij bijna de helft van de verzekeringsmaatschappijen meer premie betalen dan nieuwe klanten, zonder dat die verschillen verklaard kunnen worden, bijvoorbeeld door een ander risicoprofiel? Zo ja, wat gaat u hieraan doen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 3

Voor mijn standpunt over de bevindingen van de AFM verwijs ik naar antwoord 2. De AFM heeft in haar rapport gesteld dat zij de betreffende verzekeraars heeft aangesproken en dat zij de komende periode met hen in gesprek zal treden over naleving van de productontwikkelingsnorm. Tevens zal de AFM bekijken of er inderdaad sprake is van overtreding van de productontwikkelingsnorm. Het is aan de toezichthouder om indien nodig op te treden.

Vraag 4

Welke verklaring heeft u dat dit fenomeen voorkomt bij de helft van de verzekeringsmaatschappijen, maar ook een verklaring waarom het niet voorkomt bij de andere helft van de verzekeraars?

Antwoord 4

Verzekeraars stellen zelf de hoogte van premies voor hun producten vast. De wijze waarop zij komen tot hun premiestelling is bedrijfsvertrouwelijk. Ik heb daar geen inzicht in en kan daarom geen uitspraak doen over de redenen waarom dit fenomeen bij sommige verzekeraars wel en bij andere verzekeraars niet voorkomt. Het rapport van de AFM gaat hier niet op in.

Vraag 5

Welke mogelijkheden heeft de toezichthouder om op te treden tegen verzekeraars die hiermee Nederlandse- en Europese regels overtreden van eerlijke en zorgvuldige behandeling van klanten, zonder goede verklaring voor de verschillen? En is dit voldoende om het probleem aan te pakken?

Antwoord 5

Als er sprake is van een overtreding van wettelijke regels dan heeft de AFM een breed scala aan formele en informele handhavingsbevoegdheden. Zij kan bijvoorbeeld overgaan tot een toezicht- of waarschuwingsbrief, het doen van een aanwijzing of het opleggen van een last onder dwangsom of boete. Ik acht de AFM met de bestaande bevoegdheden voldoende in staat om op te treden tegen eventuele overtredingen van wettelijke normen. Daarnaast heb ik ook geen signalen ontvangen van de AFM dat haar bevoegdheden op dit vlak tekortschieten.

Vraag 6

Welke rol ziet u voor het Ministerie van Financiën om dit probleem aan te pakken?

Antwoord 6

Zoals in antwoord 3 is toegelicht, gaat de AFM nu met verzekeraars in gesprek en zal zij bekijken of er sprake is van overtreding van de wettelijke regels. Mocht dit nodig zijn dan heeft de AFM voldoende mogelijkheden om hiertegen handhavend op te treden, zie ook antwoord 5. Op dit moment zie ik daarom geen aanvullende rol weggelegd voor het Ministerie van Financiën.

² Rapport Een eerlijke premie voor loyale verzekerden, p. 5. (<https://www.afm.nl/-/profmedia/files/rapporten/2025/deep-dive-margepersonalisatie-nl.pdf>)

Vraag 7

Hoe kijkt u naar de bevinding van het onderzoek dat loyale klanten ook minder gunstige polisvoorwaarden hebben dan nieuwe klanten, terwijl zij wel een vergelijkbare premie betalen? Deelt u hierbij de mening van de AFM dat loyale klanten hiermee worden benadeeld?

Antwoord 7

In het rapport wordt geconcludeerd dat er soms een hogere winstmarge is bij loyale klanten ten opzichte van nieuwere klanten. Die winstmarges worden door de AFM berekend door het vergelijken van de premie die de klant op jaarbasis betaalt af te zetten tegen het bedrag dat de verzekeraar verwacht nodig te hebben om de kosten van een individuele polis op jaarbasis te kunnen dekken. De AFM stelt vervolgens dat er twee verklaringen kunnen zijn voor een hogere winstmarge tussen klanten: een hogere premie bij gelijke polisvoorwaarden of een gelijke premie bij slechtere polisvoorwaarden. Er is door AFM echter niet vastgesteld welke van deze twee verklaringen ten grondslag ligt aan het geconstateerde verschil in winstmarges tussen loyale en nieuwere klanten. Er is niet geconcludeerd dat loyale klanten daadwerkelijk minder gunstige polisvoorwaarden hebben dan nieuwere klanten. Hierdoor kan ik er ook geen uitspraken over doen.

Vraag 8

Heeft u zicht op hoeveel klanten nadeel ondervinden van deze praktijk van verzekeringsmaatschappijen? Zo ja, kunt u hiervan een overzicht geven? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 8

Op basis van het onderzoek van de AFM kan niet met zekerheid worden vastgesteld hoeveel individuele klanten geraakt worden door dit fenomeen omdat is gekeken naar gemiddelde resultaten per klantgroep. Dit is niet terug te leiden naar exacte aantallen klanten. Daarnaast betrof het onderzoek achttien verzekeraars en niet de gehele in Nederlandse verzekeringssector, dus ook vanuit dat opzicht is er geen volledig beeld te geven van het aantal klanten dat mogelijk wordt geraakt in Nederland. Ik heb geen andere gegevens beschikbaar dan het onderzoek van de AFM en kan hier dus geen overzicht van geven.

Vraag 9

Het onderzoek van de Autoriteit Financiële Markten ziet toe op drie vormen van autoverzekeringen (WA, WA+ en Allrisk), inboedelverzekeringen en aansprakelijkheidsverzekeringen, maar heeft u aanleiding dat deze hogere premie voorkomt bij meer verzekeringsvormen? Zo ja, welke indicaties heeft u om dit te geloven, welke verzekeringsvormen betreft dit? Zo nee, bent u bereid hier onderzoek naar te laten doen?

Antwoord 9

Naast het recente onderzoek van de AFM heb ik geen gegevens beschikbaar over de hoogte van premies die loyale en nieuwere klanten betalen bij andere verzekeringsvormen. Hierdoor kan ik geen uitspraak doen over kans dat er bij meer verzekeringsvormen sprake is van dergelijke premieverschillen. Het is aan de AFM als toezichthouder om te bezien of (meer) actie nodig. In haar publicatie roept de AFM verzekeraars die niet in scope waren van dit onderzoek op om in kaart te brengen of er (niet-actuariële) premieverschillen zijn tussen loyalere klanten en degenen die voor het eerst verlenen. Daarnaast stelt de AFM de ontwikkelingen rondom margepersonalisatie en de naleving van de zorgplicht en de productontwikkelingsnormen in de verzekeringssector te blijven monitoren. Ik heb er het volste vertrouwen in dat de AFM de benodigde stappen zal zetten om op te treden tegen (potentiële) overtredingen van de wettelijke regels.

Vraag 10

Wat zijn de resultaten van een recente maatregel die is genomen in het Verenigd Koninkrijk naar aanleiding van een soortgelijke conclusie uit onderzoek, namelijk de maatregel dat het is verboden om nieuwe klanten een lagere premie aan te bieden?

Antwoord 10

Hoewel de Financial Conduct Authority bij de introductie van de maatregel in 2022 vermeldde dat een evaluatie zou plaatsvinden in 2024, heeft zij op dit moment nog geen resultaten van een dergelijke evaluatie gepubliceerd. Er is daarom nu geen uitspraak te doen over de resultaten van de maatregel.

Vraag 11

In hoeverre hebben Ierland en/of Zweden maatregelen genomen tegen het fenomeen van hogere premies voor loyale klanten nadat deze praktijk ook in deze landen is geconstateerd? Zo ja, welke maatregelen betrof dit en welke resultaten zijn er daar te zien?

Antwoord 11

In Ierland zijn per januari 2022 verschillende maatregelen genomen tegen de praktijk dat een klant hogere premies betaalde voor huis- en autoverzekeringen naarmate hij langer klant is, om geen andere reden dan de duur van de termijn dat hij al klant is. Het werd verboden om bij een tweede of daaropvolgende vernieuwing van een verzekeringsovereenkomst de prijs meer te verhogen dan zou plaatsvinden bij de eerste verlening van het contract. Daarnaast moeten verzekeraars jaarlijks hun beleid en proces van premiestelling evalueren en zijn er extra informatieverplichtingen richting klanten geïntroduceerd bij schadeverzekeringen die automatisch verlengen. In december 2023 heeft de centrale bank van Ierland een evaluatie van deze maatregelen gepubliceerd.³ Er is onder meer geconcludeerd dat klanten die al twee of drie keer hun contract verlengd hebben geen hogere premies meer betalen dan klanten die hun contract een keer verlengd hebben. De Finansijsinspectoren, de Zweedse financiële toezichthouder, heeft in juli 2022 een onderzoek gepubliceerd over premiedifferentiatie tussen nieuwere en loyale klanten.⁴ In het rapport zegt de toezichthouder in gesprek te zullen treden met de verzekeringssector. Er zijn daarna geen verdere formele maatregelen bekend gemaakt.

³ Rapport Review of Differential Pricing Regulations in the Private Car and Home Insurance Markets (<https://www.centralbank.ie/docs/default-source/regulation/industry-market-sectors/insurance-reinsurance/differential-pricing/review-of-differential-pricing-regulations-in-the-private-car-and-home-insurance-market.pdf>)

⁴ Rapport Do loyal policyholders pay more? (https://www.fi.se/contentassets/cb09f3ae4d964572be187b9726371ea4/report_loyal_policyholder.pdf)