

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

Directie Financiële Markten

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Ons kenmerk

2018-0000082659

Uw brief (kenmerk)

Datum 5 juni 2018

Betreft Beantwoording schriftelijk overleg over de actuele stand van de nazorg
voor klanten met een beleggingsverzekering

Geachte voorzitter,

Bijgaand treft u de antwoorden aan op de vragen en opmerkingen van de vaste commissie van Financiën in het kader van een schriftelijk overleg naar aanleiding van de brief van 19 december 2017 over de actuele stand van de nazorg voor klanten met een beleggingsverzekering.

Hoogachtend,
de minister van Financiën,

W.B. Hoekstra

**VERSLAG VAN EEN SCHRIFTELIJK OVERLEG OVER DE BRIEF VAN
19 DECEMBER 2017 OVER DE ACTUELE STAND VAN DE NAZORG VOOR
KLANTEN MET EEN BELEGGINGSVERZEKERING**Ons kenmerk
2018-0000082659***II Reactie van de minister***

Met belangstelling heb ik kennisgenomen van de vragen en opmerkingen van de leden van de fracties van de VVD, het CDA, D66 en de SP. De vragen worden zoveel mogelijk beantwoord in de volgorde van het door de commissie uitgebrachte verslag.

Stand van zaken activering

De leden van de VVD-fractie vragen waarom de activeringsscores van een aantal verzekeraars in de categorie 'overige beleggingsverzekeringen' achterblijven bij de resultaten van de andere verzekeraars. De leden vragen of een mogelijke oorzaak hiervan is dat klanten niet meer vindbaar zijn of bewust niet meewerken aan de activering.

Met het 'activeren' van klanten met een beleggingsverzekering wordt bedoeld dat verzekeraars de klant aanzetten tot en ondersteunen, zodat de klant een weloverwogen keuze maakt met betrekking tot zijn beleggingsverzekering. Dat kan betekenen dat de klant de keuze maakt om de beleggingsverzekering voort te zetten, te wijzigen of stop te zetten. Om deze keuze te kunnen maken is het noodzakelijk dat de klant inzicht krijgt in de financiële situatie van zijn beleggingsverzekering, overzicht krijgt van zijn verbetermogelijkheden en, indien gewenst, stappen onderneemt om zijn situatie te verbeteren en aldus een weloverwogen keuze maakt over zijn beleggingsverzekering.

Wanneer een klant niet kan worden bereikt of de klant geen weloverwogen keuze aan de verzekeraar kenbaar heeft gemaakt, heeft dit in beginsel geen negatieve invloed op de uiteindelijke activeringsscores. Ondanks de inspanningen van verzekeraars kan het voorkomen dat de contactgegevens van een kleine groep klanten niet te achterhalen zijn of dat klanten echt niet te bewegen zijn een weloverwogen keuze te maken. Deze klanten vormen een zeer beperkte restcategorie. Zo heeft 0,3% van de klanten met een pensioengebonden beleggingsverzekering aangegeven alle medewerking aan het maken van een weloverwogen keuze te weigeren. Deze restcategorie klanten mag ook maar een zeer beperkt percentage van het totaalresultaat beslaan en ook dient de verzekeraar op grond van de Nadere regeling gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft aan te tonen dat hij (of de adviseur of bemiddelaar) voldoende inspanningen heeft geleverd om de klant een weloverwogen keuze te laten maken. Alleen dan heeft de verzekeraar aan zijn inspanningsverplichting voldaan en mag het meetellen in de activeringsscores.

De leden van de VVD-fractie vragen wat wordt bedoeld met 'afzienbare tijd' waarbinnen twee verzekeraars die nog niet volledig aan hun activeringsverplichting hebben voldaan, hun zaken moeten oplossen. Tevens vragen deze leden of de AFM bereid is om handhavingsmiddelen in te zetten om

de naleving van de activeringsplicht af te dwingen.

Directie Financiële Markten

De leden van de D66-fractie vragen of deze verzekeraars inmiddels aan hun activeringsplicht hebben voldaan en zo nee, welke maatregelen zijn genomen om ervoor te zorgen dat dit zo spoedig mogelijk gebeurt.

Ons kenmerk
2018-0000082659

Op 19 december 2017 heeft de AFM in een nieuwsbericht op haar website laten weten dat twee van de 19 verzekeraars tijdens de eindcontrole van de AFM niet volledig voldeden aan hun wettelijke activeringsplicht met betrekking tot de pensioen- en hypotheekgebonden beleggingsverzekeringen. De AFM heeft hierbij aangegeven dat de verzekeraars de zaken waarbij niet aan de wetgeving is voldaan, binnen afzienbare tijd moesten oplossen.¹ In haar nieuwsbericht van 26 februari 2018 voegt de AFM daaraan toe dat deze twee verzekeraars in het eerste kwartaal van 2018 deze zaken moeten oplossen². Op dit moment voert de AFM hierop een controle uit. De AFM zal, indien nodig, handhavingsmaatregelen treffen. Eventuele formele handhavingsmaatregelen worden gepubliceerd.

De leden van de CDA-fractie vragen om een overzicht met de meest actuele stand van activeringen.

Verzekeraars zijn verplicht op grond van de Wet financieel toezicht en het besluit Gedragstoezicht financiële markten Wft hun eigen activeringsscores te publiceren op hun eigen website. Daarnaast is de meest actuele stand van zaken van de activering is te vinden op de website van het Verbond van Verzekeraars. Het totaaloverzicht van de activeringsscores is te raadplegen via:
www.verzekeraars.nl/activeringsscores.

Zorgplicht verzekeraars en positie klanten

De leden van de VVD-fractie vragen hoe de informatiepositie en de mondigheid van klanten (waaronder klanten met een verzekering met een beleggingscomponent) verbeterd kan worden. Daarnaast vragen deze leden welke stappen de verzekeraars zetten en of de minister kan toezeggen te faciliteren en te stimuleren dat klanten weten wat zij kopen.

In Nederland worden consumenten op verschillende manieren geïnformeerd wanneer zij overgaan tot aankoop van een financieel product. Zowel Europese als nationale regels bevatten vereisten waaraan de informatievoorziening aan de consument moet voldoen, maar ook verzekeraars hebben stappen gezet om de informatievoorziening richting de consument te verbeteren.

Zo is begin dit jaar de PRIIP's-verordening³ in werking getreden met regels voor verpakte retailbeleggingsproducten en verzekeringsgebaseerde beleggingsproducten, waaronder beleggingsverzekeringen. Voor die producten geldt nu de verplichting om voorafgaand aan de aankoop een essentiële-informatiedocument te overhandigen 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

¹ Het nieuwsbericht van de AFM d.d. 19 december 2017 is te raadplegen via: www.afm.nl/nl-nl/nieuws/2017/dec/pensioen-hypotheek-beleggingsverzekeringen.

² Het nieuwsbericht van de AFM d.d. 26 februari 2018 is te raadplegen via: www.afm.nl/nl-nl/nieuws/2018/feb/beleggingsverzekeringen-verzekeraars.

³ Verordening (EU) nr. 1286/2014 van het Europees Parlement en de Raad van 26 november 2014 over essentiële-informatiedocumenten voor verpakte retailbeleggingsproducten en verzekeringsgebaseerde beleggingsproducten (PRIIP's) (PbEU 2014, L 352).

tot aankoop van het product wordt overgegaan. De informatie in het document is gestandaardiseerd, waardoor de consument verschillende producten met elkaar kan vergelijken en daarmee tot een betere en afgewogen beslissing kan komen. Om het essentiële-informatiedocument accuraat en betrouwbaar te houden, dient de ontwikkelaar van het product het document actueel te houden.

Directie Financiële Markten

Ons kenmerk
2018-0000082659

Ook verzekeraars hebben verschillende stappen gezet om consumenten meer inzicht te geven in wat zij kopen. In 2006 heeft de door het Verbond van Verzekeraars ingestelde commissie De Ruiter aanbevelingen met betrekking tot de transparantie van beleggingsverzekeringen gedaan om consumenten beter inzicht te verschaffen. Met deze aanbevelingen is de verzekeringssector aan de slag gegaan. Dit heeft geresulteerd in zelfregulering waarbij de consument door middel van gestandaardiseerde modellen in verschillende fases informatie krijgt over de beleggingsverzekering. Allereerst ontvangt de consument in de oriëntatiefase algemene informatie over het product, bij de offerte ontvangt de consument aanvullende informatie en na afsluiting van de verzekering ontvangt de consument jaarlijks informatie over de ontwikkelingen van de afgesloten beleggingsverzekering. Ook wordt de consument vooraf geïnformeerd over de mogelijke consequenties van wijzigingen, als de consument bijvoorbeeld besluit tot ingrijpende wijzigingen tijdens de looptijd, zoals het wijzigen van de premiehoogte, het premievrij maken of afkopen van de verzekering. Inmiddels zijn de regels over de te verstrekken informatie aan de consument aangescherpt in het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft en wettelijk verankerd in de PRIIP's-verordening.

Ten aanzien van informatiedocumenten voor consumenten heb ik op 26 april jl. Kamervragen beantwoord over hoge voorbeeldrendementen.⁴ Ik heb daarbij aangegeven dat hoge voorbeeldrendementen in informatiedocumenten kunnen leiden tot verwachtingen bij consumenten die niet realistisch zijn en daarmee hun keuzes kunnen beïnvloeden. Ik vind het, samen met de AFM, van belang dat dit Europees wordt geadresseerd. Het blijft zaak dat de informatievoorziening richting de consument goed is en in de toekomst ook goed blijft, zodat consumenten begrijpen wat zij kopen. Dit heeft mijn aandacht.

De leden van de VVD-fractie vragen of de minister van mening is dat de verzekeraars hun zorgplicht zijn nagekomen met betrekking tot het activeren van hun klanten? Ook vragen deze leden of er een situatie mogelijk is waarbij verzekeraars wel hun activeringsplicht en daarmee de zorgplicht nakomen, maar niet de 100%-score halen?

De leden van de D66-fractie vragen hoeveel klanten er zijn die ondanks de inspanningen van verzekeraars nog geen actie hebben ondernomen. Deze leden vragen daarbij of de klanten voldoende gestimuleerd zijn om tot actie over te gaan? Ten slotte vragen deze leden wanneer de Tweede Kamer wordt geïnformeerd over de activeringsresultaten van de klanten in de categorie 'overige beleggingsverzekeringen'?

⁴ Aanhangsel Handelingen II 2017/18, nr. 1952.

Zoals ik mijn brief van 19 december 2017 aan uw Kamer heb toegelicht toetst de AFM of verzekeraars hebben voldaan aan de vastgestelde activeringsresultaten voor de verschillende categorieën polissen. Er zijn 4 categorieën:

1. niet opbouwende beleggingsverzekeringen (verzekeringen waarvoor premie wordt betaald en waarbij de verwachte aangroei in vermogen lager is dan door de klant nog in te leggen premies);
2. hypotheekgebonden beleggingsverzekeringen (verzekeringen met als doel aflossing van (deel van) de hypotheek);
3. pensioengebonden beleggingsverzekeringen (verzekeringen met als doel pensioeninkomen op te bouwen of een aanvulling te hebben op het opgebouwde tweede pijler pensioen); en
4. overige doelstellingen.

Hierbij merk ik op dat het niet mogelijk is dat verzekeraars wel hun activeringsplicht nakomen, maar niet de 100% score halen. De activeringsplicht houdt in dat 100% van de klanten met een beleggingsverzekering worden geactiveerd. Dat wil zeggen dat de verzekeraar de klant aanzet tot het maken van een weloverwogen keuze met betrekking tot zijn beleggingsverzekering. Ook klanten die niet bereikt kunnen worden of klanten die geen weloverwogen keuze aan de verzekeraar kenbaar maken worden als geactiveerd beschouwd indien de verzekeraar kan aantonen dat hij voldoende inspanningen heeft geleverd.

De eindcontrole voor de categorieën 1 tot en met 3 is vrijwel afgerond. Met betrekking tot categorie 4; beleggingsverzekeringen met 'overige doelstellingen', dienden verzekeraars hun klanten voor 31 december 2017 te activeren en te informeren. De AFM is bezig met de eindcontrole over het activeren in deze laatste categorie. De verwachting is dat de eindcontrole uiterlijk in de tweede helft van 2018 zal zijn uitgevoerd. Zodra de resultaten van deze categorie door de AFM gevalideerd zijn en bekend worden gemaakt, zal ik uw Kamer nader informeren over het totaaloverzicht van de nazorg van klanten met een beleggingsverzekering in alle categorieën. Ik zal dan ook ingaan op de vraag in hoeverre klanten voldoende zijn gestimuleerd door verzekeraars om tot actie over te gaan.

Schadevergoedingen

De leden van de CDA-fractie vragen of de afhandeling van schadevergoedingen misschien wel een belangrijker onderdeel van het afsluiten van het beleggingsverzekeringendossier is dan het activeren van klanten. Deze leden vragen tevens of de minister de geluiden herkent dat afhandeling van zaken bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) lang op zich laat wachten en of de minister dit onwenselijk vindt. Tot slot vragen de leden van de CDA-fractie welke mogelijkheden de minister ziet om deze kant van de afhandeling van het beleggingsverzekeringendossier te versnellen.

Ik acht het van belang dat gedupeerden hun rechten kunnen verwezenlijken door een klacht met betrekking tot hun beleggingsverzekering voor te leggen aan het Kifid of het geschil aanhangig te maken bij een burgerlijke rechter. Het is vervolgens aan het Kifid en de burgerlijke rechter om zich uit te spreken over het voorliggende geschil.

De Geschillencommissie van het Kifid heeft de behandeling van alle, ruim 700, klachten over beleggingsverzekeringen in het verleden aangehouden tot de uitspraken van de Commissie van Beroep in een vijftal richtinggevende zaken zijn gedaan. Op 13 maart 2018 is in de laatste, vijfde, richtinggevende zaak uitspraak gedaan door de Commissie van Beroep. De Geschillencommissie zal nu de behandeling van klachten over beleggingsverzekeringen fasegewijs voortzetten.⁵ Hierbij zullen bijvoorbeeld klachten over eenzelfde verzekeringsproduct worden geclusterd, om vervolgens per cluster één voor één te worden behandeld. De door de Commissie van Beroep uitgezette lijnen zullen hierbij gevolgd worden. Een gefaseerde voortzetting van de klachtafhandeling bevordert een efficiëntere afwikkeling. Daarnaast kiest Kifid voor deze werkwijze in het belang van de kwaliteit van de uitspraken en kan de deskundigheid binnen het Kifid goed worden ingezet. Ik zie dat hiermee een belangrijke stap is gezet in de afhandeling van veel zaken.

Vertrouwen in de financiële sector

De leden van de SP-fractie vragen hoe de minister terugkijkt op het dossier beleggingsverzekeringen. Voorts vragen deze leden of de minister een evaluatie gaat uitvoeren en de Tweede Kamer daarover zal informeren. Deze leden vragen verder of de minister erkent dat wanneer de laatste klant met een beleggingsverzekering geholpen is het vertrouwen nog verre van hersteld zal zijn.

Over de problematiek met beleggingsverzekeringen is de afgelopen jaren regelmatig gesproken en zijn er diverse brieven aan uw Kamer gezonden. Klanten hebben in het verleden polissen afgesloten voor bijvoorbeeld aflossing van hun hypotheek of als oudedagsvoorziening, die later niet bleken aan te sluiten bij hun verwachtingen. Het is evident dat deze problematiek afbreuk heeft gedaan aan het vertrouwen in de sector en dat het herstel van vertrouwen niet is afgerond.

Er zijn verschillende stappen gezet om de positie van klanten met een in het verleden afgesloten beleggingsverzekering te verbeteren. Zo is er generieke compensatie overeengekomen in akkoorden tussen verzekeraars en consumentenstichtingen, is het flankerend beleid van verzekeraars verbeterd en zijn er verschillende (rechts)zaken gevoerd en nog aanhangig over specifieke problemen bij klanten met een beleggingsverzekering. Vanuit de overheid is de laatste jaren vooral de nadruk gelegd op de nazorg voor klanten met een beleggingsverzekering. Daarvoor is gekozen omdat juist het nu bewust kiezen door de klant hoe deze in de toekomst om wil gaan met zijn beleggingsverzekering mogelijkheden biedt om problemen voor de toekomst te voorkomen.

De AFM voert momenteel de eindcontrole uit op het activeren in de laatste categorie beleggingsverzekeringen met 'overige doelstellingen'. Deze eindcontrole zal naar verwachting uiterlijk in de tweede helft van 2018 uitgevoerd zijn. Zoals ik hiervoor heb aangegeven, zal ik dan uw Kamer nader informeren over de problematiek met beleggingsverzekeringen, waaronder het totaaloverzicht van de

⁵ Het Kifid heeft op 2 april 2018 een persbericht uitgebracht over de voortzetting van klachtbehandeling in beleggingsverzekeringzaken, te raadplegen via: www.kifid.nl/nieuws/kifid-zet-klachtbehandeling-beleggingsverzekeringen-fasegewijs-voort/187.

nazorg van klanten met een beleggingsverzekering in alle categorieën. Daarnaast zal ik conform mijn toezegging in het VAO Bankensector van 7 februari jl. in het dossier beleggingsverzekeringen kijken naar de lessen voor de toekomst die hieruit kunnen worden getrokken.

Directie Financiële Markten

Ons kenmerk
2018-0000082659

De leden van de SP-fractie vragen naar erkenning dat de gehoopte cultuurverandering in de sector niet geholpen is met hoge salarisverhogingen in de top van financiële ondernemingen en welke lessen hieruit getrokken moeten worden.

Buitensporige salarisverhogingen in de top van financiële ondernemingen doen afbreuk aan het maatschappelijk draagvlak van de financiële sector. Het is van belang dat Nederland een robuustere, sterkere financiële sector krijgt en dat het vertrouwen in de sector herstelt. De sector heeft weliswaar serieuze stappen gezet, onder meer met de introductie van de eed of belofte en het tuchtrecht, maar het is evident dat er nog veel moet gebeuren. Het is primair de verantwoordelijkheid voor de sector zelf om hiermee aan de slag te gaan. Cultuur en vertrouwen kunnen niet met regelgeving alleen ondervangen worden. Integendeel, een goede corporate governance en gezonde cultuur moeten juist ook komen vanuit de sector zelf. De sector dient zich rekenschap te geven van haar maatschappelijke functie.

De primaire verantwoordelijkheid voor het beloningsbeleid en beloningen van bestuurders in de financiële sector ligt bij de raad van commissarissen en in het verlengde daarvan de aandeelhouders. Het is aan commissarissen om daadwerkelijk zorg te dragen voor een maatschappelijk gedragen beloningsbeleid. Ik hoop dat de gehele sector zich hiervan rekenschap geeft en lessen trekt uit de maatschappelijke en politieke verontwaardiging die recent is ontstaan. Ook de overheid kan bijdragen aan herstel van vertrouwen door grenzen of voorwaarden aan beloningen te stellen. Ik heb aangegeven dat het kabinet kijkt naar mogelijke aanscherping van de beloningsregels en dat ik hierbij 3 wettelijke maatregelen m.b.t. vaste beloningen overweeg⁶. Ik acht een zorgvuldige vormgeving van eventuele maatregelen van het grootste belang. Daarom zal ik de relevante stakeholders betrekken door middel van een brede maatschappelijke consultatie. Afhankelijk van de uitkomsten van deze consultatie zal ik de Raad van State om voorlichting vragen over de precieze juridische vormgeving.

Verder vragen de leden van de SP-fractie of verzekerden voor hun dekking wel gebonden moeten zijn aan financiële markten.

Een levensverzekeringsproduct is in zekere zin altijd gebonden aan rendementen op financiële markten. Als de verzekeraar een levensverzekering aanbiedt met rendementsgarantie, dan zal de hoogte van die rendementsgarantie afhankelijk zijn van de op dat moment op financiële markten haalbare risicovrije rendement. Dit rendement ligt overigens al geruime tijd onder de 1%, waardoor dergelijke producten minder aantrekkelijk zijn. Bij een beleggingsverzekering zonder gegarandeerde minimum-opbrengst wordt het door de verzekerde behaalde rendement afhankelijk gesteld van het rendement dat de verzekeraar behaalt op de door de verzekerde gekozen beleggingsmix.

⁶ Kamerstukken II 2017/18, 32 013, nr. 170.

Toetsing door de AFM

De leden van de SP-fractie vragen op welke wijze nieuwe verzekeringsproducten met een beleggingselement getoetst worden.

Ingevolge wet- en regelgeving dienen financiële ondernemingen, waaronder verzekeraars, te beschikken over een adequaat productontwikkelingsproces. Dit houdt in dat financiële ondernemingen bij het ontwikkelen van financiële producten op evenwichtige wijze rekening dienen te houden met de belangen van de consument of cliënt. Indien een product afbreuk doet aan deze belangen, dient de onderneming het product aan te passen of van de markt te halen. Het achterliggende doel is het voorkomen van schade voor de consument en de maatschappij door pertinent slechte financiële producten. De AFM houdt toezicht op de inrichting en de feitelijke toepassing van het productontwikkelingsproces en zal, indien nodig, handhavend optreden.

De leden van de SP-fractie zouden graag zien dat risicovolle producten worden getoetst door de AFM voordat zij op de markt worden toegelaten en vragen hoe de minister hierover denkt.

Evenals de leden van de SP-fractie onderschrijf ik dat het van belang is dat zoveel mogelijk wordt voorkomen dat slechte producten op de markt komen. De regels met betrekking tot het productontwikkelingsproces en het toezicht door de AFM beogen dit te realiseren. In samenwerking met de AFM zal een evaluatie worden uitgevoerd naar de doeltreffendheid en de effecten van het toezicht op het productontwikkelingsproces in de praktijk. Uw Kamer zal over de bevindingen hiervan uiterlijk 1 juli 2020 worden geïnformeerd⁷. Verder beschikt de AFM sinds dit jaar over een productinterventiebevoegdheid waarmee zij de verkoop van bepaalde beleggingsproducten kan verbieden of beperken indien er sprake is van significante reden tot bezorgdheid over beleggersbescherming. Mede gelet hierop zie ik geen aanleiding voor een goedkeuring van producten door de toezichthouder.

⁷ Kamerstukken II 2017/18, 31 935, nr. 45.