

Ministerie openbaart berg correspondentie over woekerpolisdossier

0

[Financiële planning](#), [Nieuws](#)

8 augustus 2016



Het ministerie van Financiën heeft tientallen documenten, brief- en mailwisselingen over het woekerpolisdossier in de openbaarheid gebracht. Het ministerie geeft hiermee invulling aan een verzoek op grond van de Wet openbaarheid bestuur (Wob). De berg correspondentie levert een aantal interessante inkijkjes in de gedachtegang bij diverse partijen over het hoofdpijndossier.

De nu [vrijgegeven documenten](#) zijn onderdeel van het tweede deelbesluit dat het ministerie heeft genomen over het Wob-verzoek dat een niet nader genoemd medium op 19 april bij het ministerie indiende. Het medium verlangde hiermee inzage in alle correspondentie over de woekerpolisaffaire sinds 1 januari 2014.

Het ministerie komt na een inventarisatie tot liefst 862 documenten, brief- en mailwisselingen die deels wel, deels niet en voor zover nodig geanonimiseerd nu naar buiten zijn gebracht. Onder meer bedrijfs- en fabricagegegevens blijven onder de pet, wat ook geldt voor zogeheten ‘toezichtvertrouwelijke informatie’.

Reikwijdte hersteladvies

Een van de items in de correspondentie is een brief/mailwisseling met Hypotheek & Verzekeringkantoor Scheveningen. Deze intermediair vraagt zich in een brief aan minister Jeroen Dijsselbloem af hoever de plicht tot het verstrekken van gratis hersteladvies strekt.

Het bedrijf verstrekke in 2007 en 2011 naar eigen zeggen al gratis hersteladvies aan een klant die daar niets mee deed. Nadat de klant in 2013 zelf weer aanklopt voor hulp, wil het kantoor daar dan wel kosten voor in rekening brengen. Dat klachteninstituut Kifid de klant gelijk geeft en stelt dat deze gratis geholpen dient te worden leidt tot onbegrip bij de Scheveningers: “Onze vraag nu is; moeten we de passage over kosteloos hersteladvies in [genoemde brief](#) inderdaad zo ruim interpreteren? Kan de cliënt eindeloos hier een beroep op blijven doen, net zolang totdat hij ooit een keuze tot aanpassing van zijn verzekering maakt? Kan het intermediair dus tot in den treuren desnoods gedwongen worden om kosteloos deze dienst te verlenen? Wij zijn van mening dat dit een te verstrekkende uitleg van de normering is, er zijn grenzen aan wat een cliënt kosteloos mag verwachten. Hersteladvies kan niet tot in de eeuwigheid gratis zijn.”

Zorgplichten

De minister gaat in zijn antwoord niet in op het specifieke oordeel van Kifid in deze kwestie maar stelt wel dat: “Met betrekking tot het al dan niet bestaan van een verplichting tot het verstrekken van (kosteloos) hersteladvies in individuele gevallen zullen vooral de



privaatrechtelijke afspraken tussen partijen en de bestaande zorgplichten gewogen worden. De minister van Financiën heeft in de ‘best of class’ geïndiceerd welke invulling hij zou geven aan dergelijke verplichtingen. Een onafhankelijke instantie als het Kifid is bij uitstek geschikt om in individuele gevallen, zoals de klacht van uw cliënt, te beoordelen of aan geldende regelgeving en algemene normen is voldaan.”

Ander telefoonnummer

Een andere vrijgegeven vraag aan de minister komt van Achmea. De verzekeraar stelt dat het niet altijd mogelijk is om alle klanten met een beleggingsverzekering (tijdig) te benaderen voor hersteladvies. “Zo kunnen klanten verhuisd zijn of een ander telefoonnummer hebben gekregen, zonder dit aan ons doorgegeven te hebben. Aanvullend speelt nog dat we bij intermediaire klanten veelal geen telefoonnummer hebben. Bij deze klanten verloopt het klantcontact primair via het intermediair, waar de doelstelling nu aan de verzekeraar is opgelegd. Ook kan het zijn dat we een adres en/of telefoonnummer hebben maar dat een klant niet reageert. We kunnen dan niet vaststellen of de gegevens correct zijn. In die gevallen dat we niet over een juist adres of telefoonnummer beschikken ontvangen klanten geen nazorgmailingen of konden we de klanten niet nabellen. Deze klanten worden daardoor niet geactiveerd of minder dan de bedoeling is. Dat is zeer ongewenst.”

Op een verzoek van Achmea om in deze gevallen ook gebruik te mogen maken van het BasisRegister Personen (ook wel bekend als GBA) reageert de minister vier maanden later positief: “Naar aanleiding van uw verzoek is er contact geweest tussen mijn departement en het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Uitkomst hiervan is dat voor de nazorg beleggingsverzekeringen gebruik kan worden gemaakt van artikel 3.6 van de Wet basisregistratie personen. Dit artikel biedt de mogelijkheid voor het college van burgemeester en wethouders van een gemeente om in geval van werkzaamheden van een gewichtig maatschappelijk belang, zoals de nazorg op beleggingsverzekeringen, gegevens te verstrekken aan onder andere een verzekeraar.”