

Directie Financiële Markten

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

Datum	Uw brief (Kenmerk)	Ons kenmerk
11 maart 2008		FM 2008-00622 M

Onderwerp  
Aanbeveling Ombudsman Financiële Dienstverlening inzake  
beleggingsverzekeringen

Geachte voorzitter,

Op 4 maart 2008 heeft de Ombudsman Financiële Dienstverlening zijn aanbeveling gepubliceerd inzake het geschil tussen particuliere afnemers van een beleggingsverzekering en bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening aangesloten verzekeringsmaatschappijen. In deze brief doe ik mijn toezegging gestand om uw Kamer te informeren over deze aanbeveling.

#### Achtergrond

De minister van Financiën is geen partij in geschillen tussen polishouders en verzekeraars. Wel heeft de minister van Financiën een verantwoordelijkheid om zorg te dragen voor efficiënte afwikkeling van mogelijke grootschalige geschillen. Mijn ambtsvoorganger heeft, na overleg met uw Kamer, en vanuit het bovenomschreven perspectief het initiatief genomen om de Ombudsman Financiële Dienstverlening te verzoeken om suggesties aan te reiken voor snelle, adequate en buitengerechtelijke beslechting van geschillen inzake beleggingsverzekeringen<sup>1</sup>. De oorspronkelijke gedachte hierbij was dat de Ombudsman aan hem voorgelegde voldoende representatieve voorbeeldgeschillen in behandeling zou nemen. Uitkomsten van dergelijke individuele doch representatieve voorbeeldgeschillen zouden kunnen worden gehanteerd om te kunnen komen tot een zogenaamde categoriale aanpak

---

<sup>1</sup> Kamerstuk 2006-2007, 29507, nr. 39, Tweede Kamer.

waarbij verzekeraars eventuele compensatie in de individuele voorbeeldgeschillen eveneens zouden toepassen in soortgelijke zaken. De Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft, doordat hij nauwelijks concreet materiaal heeft ontvangen, besloten om thans zijn oordeel uit te brengen in de vorm van een algemene aanbeveling teneinde onzekerheid bij polishouders niet onnodig lang te laten voortduren. De aanbeveling van de Ombudsman Financiële Dienstverlening is gericht tot verzekeraars.

#### Inhoud aanbeveling

In het onderstaande wordt de aanbeveling van de Ombudsman Financiële Dienstverlening beschreven. De aanbeveling stuur ik u als bijlage bij deze brief toe. De Ombudsman Financiële Dienstverlening stelt in zijn aanbeveling allereerst dat onvrede over de hoogte van de kosten van beleggingsverzekeringen ontstaat op het moment dat er sprake is van tegenvallende waardeontwikkeling door ofwel tegenvallende beleggingsresultaten (als gevolg van neergaande beurzen) ofwel nadelige consequenties van vroegtijdige tussentijdse beëindiging. Duidelijk is geworden dat bij consumenten weinig inzicht bestond ten aanzien van de werking van beleggingsverzekeringen en hun kostenstructuur. Hoewel er verbeteringen in de informatieverstrekking hebben plaatsgevonden (via regelgeving en zelfregulering), is onvoldoende transparantie de voornaamste tekortkoming bij de verkoop van beleggingsverzekeringen geweest.

De Ombudsman Financiële Dienstverlening concludeert dat *“het cruciale manco van de beleggingsverzekeringen in het algemeen, gunstige uitzonderingen daargelaten, de intransparantie voor de consument is geweest”*. De aanbeveling heeft betrekking op verzekeraars aangezien de verzekeraars, als ontwikkelaar en aanbieder van deze producten, voor de tekortkoming verantwoordelijk zijn. De Ombudsman Financiële Dienstverlening plaats vraagtekens bij de mate waarin, gegeven deze omstandigheden, er sprake is geweest van zuivere en volledige wilsovereenstemming tussen de consument en de verzekeraar.

De aanbeveling legt generieke uitgangspunten neer voor oplossingen tussen consumenten en verzekeraars. De Ombudsman Financiële Dienstverlening geeft in zijn aanbeveling maxima aan voor wat betreft de kosten die in rekening zouden mogen worden gebracht bij beleggingspolissen. Waar deze begrenzing blijkt te zijn overschreden, moeten de te veel in rekening gebrachte kosten worden terugbetaald aan verzekerden. In de aanbeveling stelt de Ombudsman Financiële Dienstverlening dat een inhouding van de kosten op het bruto rendement van het beleggingsdeel van 2,5 % redelijk zou zijn geweest. Waar hogere percentages zijn gehanteerd, beveelt de Ombudsman Financiële Dienstverlening aan de kosteninhouding te maximeren tot 3,5% over de hele looptijd waarbij premies voor overlijdensrisico, arbeidsongeschiktheid en

verzorgingsdekking niet worden beschouwd als kosten. Wel stelt de Ombudsman Financiële Dienstverlening dat de premiehoogte voor overlijdensrisicoverzekeringen niet hoger dient te zijn dan de premie voor een zelfstandige overlijdensrisicoverzekering. Het gaat hierbij om een maximum kostenpercentage en dat betekent dat onder omstandigheden een lager kostenpercentage zou kunnen worden toegepast en de reparatie voor polishouder navenant hoger zou kunnen uitpakken.

De maximering van de kosteninhouding op 3,5% komt voort uit de overweging dat niet alle verantwoordelijkheid bij verzekeraars kan worden gelegd. De Ombudsman Financiële Dienstverlening wijst naast het gebrek aan transparantie en de rol van de verzekeraars ook op de rol die consumenten zelf hebben gespeeld. Consumenten hebben zich naar de mening van de Ombudsman Financiële Dienstverlening onvoldoende verdiept in deze producten en hebben onvoldoende verschillende producten met elkaar vergeleken en te weinig belangstelling getoond voor de bezwaren ten aanzien van beleggingsverzekeringen. Het financiële intermediair heeft ook een rol gespeeld. De Ombudsman Financiële Dienstverlening geeft aan dat naar zijn mening het intermediair zich mogelijk onvoldoende heeft gekweten van haar adviestaken en zich bij de advisering van beleggingsverzekering te veel heeft laten leiden door provisies. Deze provisies vormen een belangrijke kostenpost aan het begin van de verzekeringen welke ertoe kan leiden dat rendementen, met name bij vroegtijdige beëindiging of premievrijmaking, tegen kunnen vallen. Tenslotte wijst de Ombudsman Financiële Dienstverlening op de rol van de overheid. De opvattingen van de overheid met betrekking tot de eisen aan informatie voorziening ten aanzien van beleggingsverzekeringen, de wijze waarop bepaalde producten ook door de overheid (fiscaal) zijn gestimuleerd en wijzigingen in fiscale regelingen die zouden hebben bijgedragen aan de ontwikkelingen.

#### Reactie en vervolg

Met het publiceren van de niet-bindende aanbeveling heeft de Ombudsman Financiële Dienstverlening aan het bovenomschreven verzoek voldaan. Ik ben de Ombudsman Financiële Dienstverlening dan ook dankbaar voor het door hem verrichte werk. De aanbeveling is een belangrijke eerste stap in het oplossen van de problemen van beleggingsverzekeringsspolishouders. Navolging van de aanbeveling leidt naar schatting tot een compensatie aan consumenten van anderhalf à twee miljard Euro. Ik hoop dat de aanbeveling een constructief vervolg krijgt en dat de organisaties die consumenten vertegenwoordigen kijken welke mogelijkheden de aanbeveling biedt om tot afspraken te komen met verzekeraars. Dit proces vraagt om een serieuze inspanning van de verschillende betrokken organisaties. Een positief signaal hierbij is dat enkele verzekeraars hebben aangegeven bereid te zijn de aanbeveling over te nemen

en polishouders te compenseren. Consumenten zijn gebaat bij een zorgvuldige gang van zaken en niemand gediend is bij een eindeloze reeks juridische procedures. Ik zal nadrukkelijk de vinger aan de pols houden bij het nu volgende proces en nauwe contacten onderhouden met alle betrokken partijen.

De Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft in zijn aanbeveling ook de rol van de overheid genoemd, onder andere door te wijzen op opvattingen over informatieverstrekking en wijzigingen van fiscale faciliteiten. Vermoedelijk doelt de Ombudsman Financiële Dienstverlening hierbij op de afschaffing van de zogenoemde ongetoetste basisruimte voor lijfrentepremieaftrek met ingang van 2003.

De Ombudsman heeft vastgesteld dat transparantie de voornaamste tekortkoming bij de verkoop van beleggingsverzekeringen is geweest. In mijn brief van 19 januari 2007 heb ik uw Kamer reeds geïnformeerd over problemen met betrekking tot de transparantie van beleggingsverzekeringen en de manier waarop die verbeterd zou kunnen worden. De ontwikkeling van regelgeving met betrekking tot informatieverstrekking van de afgelopen jaren is een uiting van de veranderde inzichten in dit opzicht. Verzekeraars hadden niettemin onafhankelijk van de regelgeving de plicht hebben om consumenten tijdig, op een juiste en volledige wijze dienen te informeren over de kenmerken van door hen aan te schaffen producten.

Daarnaast heb ik opdracht gegeven tot de uitvoering van een feitenonderzoek naar beleggingsverzekeringen. Dit onderzoek bevindt zich momenteel in de uitvoeringsfase en zal volgens planning eind april worden afgerond, zoals ik u heb gemeld in mijn brief van 24 januari 2008. Het onderzoek heeft tot doel een goede, inzichtelijke beschrijving en analyse te geven van de markt van beleggingsverzekeringen.

Hoogachtend,  
de minister van Financiën,

Wouter Bos