

## 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](http://www.rijksoverheid.nl)

Datum 16 september 2011

Betreft Schriftelijk overleg onderzoek flankerend beleid dossier  
beleggingsverzekeringen

Geachte voorzitter,

De vaste commissie voor Financiën heeft een aantal vragen gesteld naar aanleiding van mijn brief van 7 juni jl.<sup>1</sup> Ik onderscheid een aantal onderwerpen waarover vragen zijn gesteld. Ik zal de vragen zoveel mogelijk gegroepeerd beantwoorden. Eerst ga ik in op de vragen die zien op het proces. Daarna zal ik de vragen die zien op de rol van de AFM, Kifid beantwoorden. Vervolgens ga ik in op de meer inhoudelijke kant van de oplossing die ik nastreef. Daarin komen diverse onderwerpen aan de orde zoals de omgang met schrijvende gevallen, de rol van tussenpersonen en uitwerking van flankerend beleid.

#### *Proces*

Door de leden van de fracties van de VVD, de PvdA, de PVV, het CDA, de SP en D66 worden grotendeels overlappende vragen over het proces gesteld, in deze paragraaf worden daarom de specifieke vraagstellers niet aangeduid. Alle inbrengers stellen vragen over het proces dat is aangeduid in de brief van 7 juni jl. Ik begin daarom met nadere toelichting van het proces, zoals ik dat voor mij zie. Ik zet mij actief in door mijn invloed aan te wenden om de woekerpolisaffaire zoveel mogelijk tot een goed einde te brengen. Ten eerste heb ik aan de individuele verzekeraars gevraagd hun flankerend beleid in kaart te brengen aan de hand van de in de brief van 7 juni jl. geformuleerde vragen. Mede naar aanleiding van de reacties op die vragen zal ik een overzicht maken van het geldende flankerend beleid. Op basis daarvan bespreek ik met verzekeraars hoe zij tot het niveau van het beste flankerend beleid gaan bewegen. Daartoe zal het gesprek met alle partijen worden aangegaan: individuele verzekeraars, organisaties van verzekeraars en tussenpersonen, vertegenwoordigers van het consumentenbelang en toezichthouders. Een aantal van deze gesprekken heeft eind juli plaatsgevonden, de overige gesprekken vinden nog plaats. Het lijkt mij onverstandig tijdens de gesprekken al informatie publiekelijk te delen. Ik beperk mij daarom tot de eerste indruk van de gesprekken die reeds hebben plaatsgevonden. De indruk is dat verzekeraars het belang van een goed flankerend beleid zien. Wel is ook de eerste indruk dat individuele verzekeraars op onderdelen hun flankerend beleid nog kunnen verbeteren. Het doel van het onderzoek is nu hoofdzakelijk om in gesprek met (individuele) verzekeraars te zoeken naar deze

<sup>1</sup> Kamerstukken II 2001/11, 29 057, nr. 102.

mogelijkheden om stappen te zetten ter verbetering van de uitkomst voor de consument. Feitelijk lijkt de formulering van het beste niveau van flankerend beleid daarmee de lat waar elke verzekeraar overheen dient te springen. Of daarbij in alle gevallen een uniforme aanpak noodzakelijk is, vind ik op dit moment moeilijk te beoordelen. Ik zie ook wel voordelen in een wat flexibeler aanpak. Uiteindelijk is de toetssteen natuurlijk een rechtvaardige uitkomst voor de gedupeerde consument. Begin oktober zal ik uw Kamer informeren over het volledige beeld met betrekking tot het flankerend beleid en wat naar mijn mening het beste niveau van flankerend beleid is.

**Directie Financiële Markten**

**Ons kenmerk**  
FM/2011/9589 M

Het onderzoek betreft het flankerend beleid, omdat door goed flankerend beleid naar mijn mening voor consumenten nu nog het meeste bereikt kan worden, zonder onnodige nieuwe onzekerheden te creëren. Gevraagd is of ook onderzoek wordt gedaan naar de Wabeke-norm. De compensatiemethodiek of kostennorm worden niet opnieuw ter discussie gesteld. Er is sprake van een onderhandelingsresultaat vastgelegd in overeenkomsten. Voor alle polishouders (bij de verzekeraars die collectieve akkoorden hebben gesloten) is nu de compensatie automatisch geregeld, zonder dat daar ingewikkelde procedures voor nodig zijn. Het toepassen van de Wet collectieve afwikkeling massaschade (WCAM) is daarbij niet aan de orde zodat polishouders het recht behouden om naar de rechter te stappen als zij oordelen dat in hun situatie geen recht gedaan wordt.

De stichtingen Verliespolis en Woekerpolisclaim heb ik gesproken over deze aanpak. Ik beschouw deze stichtingen als belangrijke vertegenwoordigers van het consumentenbelang in deze kwestie. Zij hebben laten zien in staat te zijn tot overeenstemming te komen met verzekeraars om compensatie te krijgen zonder dat polishouders daarvoor naar de rechter hoeven te stappen. Bovendien vertegenwoordigen de stichtingen grote groepen polishouders en kennen zij ook een bredere achterban vanwege de betrokkenheid van consumentenorganisaties (VEH, VEB, Stichting Consument en Geldzaken). Ik heb op dit moment geen aanleiding om aan hun integriteit te twijfelen en vind dat zij zich ingespannen hebben voor het maatschappelijk belang. Stichting Verliespolis ondersteunt de aanpak die ik heb gekozen, omdat zij het van belang vindt dat - naast de getroffen compensatieregelingen - een goed flankerend beleid wordt opgesteld, aangezien daarvan de grootste voordelen voor de polishouder verwacht worden. De Stichting Woekerpolisclaim ziet nog verbetermogelijkheden op het gebied van de voorliggende compensatieregelingen. Dat blijkt ook uit het feit dat zij niet tot overeenstemming zijn gekomen over de definitieve uitwerking in een vaststellingsovereenkomst van het eerder gesloten akkoord op hoofdlijnen met een aantal verzekeringsmaatschappijen. Zij is in dat licht ook kritisch over stappen op het vlak van flankerend beleid, terwijl in haar ogen nog sprake is van inadequate compensatie.

De mogelijkheid om het oordeel van een onafhankelijk deskundige te vragen omtrent wat het beste niveau van flankerend beleid is, komt in verschillende vragen aan de orde. Op dit moment ben ik van mening dat een verbetering van flankerend beleid op de hierboven beschreven manier effectiever en efficiënter zou kunnen worden bereikt dan door het aanstellen van een onafhankelijke deskundige. Desalniettemin sluit ik niet uit dat afhankelijk van het verdere verloop van dit onderzoek met betrekking tot het flankerend beleid op een gegeven moment een onafhankelijke deskundige toegevoegde waarde zou kunnen hebben.

In deze privaatrechtelijke geschillen ben ik geen partij. Het opleggen van sancties of maatregelen is niet aan de orde. Er moet een verstandige balans gevonden worden om op een efficiënte manier recht te doen aan de belangen van gedupeerde consumenten. De AFM heeft op grond van de Wet op het financieel

toezicht de mogelijkheid om een aanwijzing te geven als verzekeraars geen medewerking verlenen aan verzoeken van de minister. De aanwijzingsmogelijkheid beperkt zich tot gevallen waarin niet wordt voldaan aan hetgeen in deze wetgeving is vastgelegd. In deze situatie behoort een aanwijzing daarom niet tot de bestaande mogelijkheden. Voorlopig verschaffen verzekeraars voldoende informatie om een overzicht van het flankerend beleid te kunnen maken. Tijdrovende wetwijzigingen zijn daarom nu niet aan de orde.

**Directie Financiële Markten**

**Ons kenmerk**  
FM/2011/9589 M

#### *Flankerend beleid*

Zoals hierboven aangegeven worden op dit moment gesprekken gevoerd met onder andere individuele verzekeraars over de inhoud van hun flankerend beleid. Een belangrijk onderdeel van die gesprekken is het wegnemen van overstapdrempels voor klanten. Ook wordt daarbij aandacht besteed aan verbeteringen van de lopende producten. Begin oktober zal ik u hier nader over informeren. De leden van de fractie van de PvdA vragen in hoeverre te verwachten is dat verzekeraars overstappen naar een concurrent vrijwillig mogelijk zullen maken en hierover juiste informatie zullen geven. Ook de leden van de fractie van de SP vragen naar de mogelijkheden voor kosteloos overstappen naar een ander product. Overstappen naar een ander product (niet eens noodzakelijk van een andere aanbieder) is niet per se altijd de beste oplossing. Dit kan onder omstandigheden minder gunstig zijn voor de consument dan het aanpassen van het lopende product. Het is van belang dat consumenten in allerlei verschillende situaties een beter product kunnen krijgen. Overstappen is daarbij een optie, verbetering van het lopende product kan ook voor bepaalde consumenten een goede optie zijn. Beide opties zijn onderdeel van het onderzoek naar het flankerend beleid. De leden van de fractie van de SP vragen aandacht voor informatie over de waarde van de compensatie op dit moment. In de brief die ik uw Kamer begin oktober stuur, zal ik ook aandacht besteden aan het moment van compensatie.

De leden van de fractie van de PVV vragen om bij het vervolg de volgende aspecten mee te nemen: 1. Kosteloos oversluiten en behoud van recht om te procederen; 2. Overlijdensrisico loskoppelen van de polis, zodat de premie niet meer afhankelijk is van het beleggingsresultaat; 3. Algemeen verbod op koppelverkoop; 4. Teveel aan kosten moet direct in de polis worden gestort en niet pas einde looptijd; 5. Compensatie moet worden bepaald op de mediaan en niet einde looptijd, omdat meeste kosten aan het eind vallen (vermogensbeheer kosten). De punten 1 en 4 zijn onderdeel van het onderzoek naar het flankerend beleid, naar aanleiding van het verzoek van de leden van de fractie van de PVV zal hieraan bijzondere aandacht worden besteed. Ik denk dat het goed is om kritisch te kijken naar de kwijting waarvoor een klant moet tekenen bij het uitkeren van de compensatie (wat zou gebeuren bij het afkopen en oversluiten van een polis). Aangezien de precieze stand van zaken op dit onderwerp mij niet bekend is, zal ik hiernaar informeren en in de brief die ik u begin oktober stuur hier aandacht aan besteden.

Wanneer de premie van de overlijdensrisicoverzekering niet afhankelijk is van de actuele waarde van de polis (en daarmee de beleggingsresultaten) kan in ieder geval geen hefboom- of inteereffect meer optreden. Ook andere methodes voor voorkoming van dergelijke effecten zijn denkbaar. Duidelijkheid op dit punt is van groot belang. Daarom zal punt 2 van de leden van de fractie van de PVV in het kader van het onderzoek naar flankerend beleid ook aan de orde komen. Met betrekking tot koppelverkoop (punt 3) wordt opgemerkt dat bij transacties met consumenten in het civiele recht reeds is vastgelegd dat een beding dat een consument verplicht om bijvoorbeeld ook een verzekering af te sluiten bij dezelfde of een aangewezen aanbieder, vermoed wordt onredelijk bezwarend te zijn (en

daarmee vernietigbaar). Een aanbieder kan dus wel eisen dat bijvoorbeeld een verzekering wordt afgesloten. Bijvoorbeeld bij het verstrekken van een hypotheek, ligt het voor de hand dat de bank wil dat een opstalverzekering wordt afgesloten. De bank uit het voorbeeld kan dan echter niet eisen dat een opstalverzekering bij een door de bank aangewezen verzekeraar wordt afgesloten. De consument heeft zelf de mogelijkheid om een verzekeraar uit te kiezen.

De berekeningsmethode voor de compensatie (punt 5) is onderdeel van de compensatieregelingen. Overigens werkt de compensatieberekening zodanig dat de timing en de hoogtes van de kosteninhoudingen juist worden verwerkt via een jaarlijkse rendementsafslag over de gehele looptijd van de polis. Zoals hierboven weergegeven wordt de compensatiemethodiek niet opnieuw tegen het licht gehouden.

De leden van de fractie van D66 vragen hoe wordt ingezet op goede afhandeling van schrijnende gevallen. Ook de leden van de fractie van de SP vragen naar de eerder overeengekomen schrijnende gevallen compensatie, in het bijzonder de bedragen en gevallen.

Er zijn verschillende categorieën schrijnende gevallen, het is lastig om daarover een algemene uitspraak te doen. Het gaat bijvoorbeeld om gevallen van nihilstellingen door hefboom- en inteereffect of gevallen waarin persoonlijke omstandigheden zoals overlijden van de partner, leiden tot een schrijnende situatie. In deze situaties is het juist belangrijk dat de verzekeraar maatwerk kan leveren. De omgang met schrijnende gevallen is vastgelegd in de compensatieregelingen. Individuele verzekeraars hebben voor deze groepen speciaal bedragen gereserveerd. Ik ben van mening dat in ieder geval ruimhartig met deze gevallen moet worden omgegaan.

#### *Rol AFM en Kifid*

De leden van de fracties van de PVV en de SP vragen naar eerder genoemde mogelijkheid van een AFM-onderzoek. Ik heb in eerste instantie de AFM gevraagd om te bezien of zij onderzoek zou willen doen, maar mede doordat de AFM daarvoor een deel zou moeten uitbesteden leidde dat tot in mijn ogen onnodige vertraging en kosten. Het is overigens niet zo dat de AFM meer mogelijkheden zou hebben om verzekeraars tot medewerking te bewegen. Een dergelijk onderzoek zou tot openbare informatie moeten leiden en daarom niet onder de toezichttaak van de AFM kunnen worden uitgevoerd, ook een onderzoek door de AFM zou specifieke afspraken over medewerking met de sector vereisen.

De leden van de fractie van de VVD vragen of de wijze waarop overeenkomsten uit het verleden nu worden aangepast ook onderwerp van toezicht door de AFM is. Ook vragen deze leden of bevoegdheden voor de AFM om toe te zien op compensatieregelingen wenselijk zijn, waarbij deze leden aandacht vragen voor het moment van ingrijpen.

Ik zie de compensatieregelingen als aanvulling op de productvoorwaarden zoals die privaatrechtelijk zijn overeengekomen tussen polishouder en verzekeraar. Momenteel wordt gewerkt aan een bevoegdheid om toezicht te houden op de productontwikkeling van financiële ondernemingen. Het belang van de klant dient centraal te staan in de productontwikkelingsprocessen van onder andere banken en verzekeraars. Dit toezicht zal de ontwikkeling van producten waar consumenten in geen enkel scenario belang bij hebben, tegengaan. Over het toezicht op de naleving van de compensatieregeling zijn in de compensatieregelingen afspraken gemaakt tussen de partijen.

De leden van de fracties van de PVV, SP en D66 hebben verschillende vragen gesteld over de Ombudsman Financiële Dienstverlening en Kifid. Over de rol van

de Ombudsman Financiële Dienstverlening heb ik u in eerdere brieven geïnformeerd. Hij heeft indertijd op uitdrukkelijk verzoek van de minister de opdracht aangenomen om in een aantal voorbeeldzaken een uitspraak te doen. Toen die voorbeeldzaken uitbleven heeft hij een aanbeveling uitgebracht die later bruikbaar bleek in de uitwerking van de getroffen compensatieregelingen.

**Directie Financiële Markten**

**Ons kenmerk**  
FM/2011/9589 M

Klachtenafhandeling door verzekeraars is onderdeel van het feitenoverzicht dat ik bij de brief die ik u begin oktober stuur, voeg. Als klanten er niet uitkomen met hun verzekeraar via de interne klachtenprocedure staat de weg naar Kifid open. Als er een toevloed aan zaken naar Kifid zou zijn, zou daar nagedacht kunnen worden over een efficiëntere manier van werken. Daar heeft de minister al contact over met Kifid. Op dit moment worden daar geen problemen voorzien.

#### *Rol tussenpersonen*

De leden van de fractie van de PvdA vragen of bij het in kaart brengen van flankerend beleid en het beste niveau van flankerend beleid aandacht wordt besteed aan de onafhankelijkheid van het advies. De mogelijkheid van advies is onderdeel van het onderzoek naar flankerend beleid. In algemene zin wordt op langere termijn gestreefd naar het bevorderen van een onafhankelijk advies door het provisieverbod te introduceren. In separate brieven is hier uitgebreid op ingegaan.<sup>2</sup>

De leden van de fracties van de PVV en de PvdA vragen of al een oproep is gedaan aan tussenpersonen om overstapgesprekken gratis aan te bieden. In mijn contacten met de organisatie van tussenpersonen, AdFiz, heb ik hier inderdaad al aandacht voor gevraagd. AdFiz heeft aangegeven dat zij het van belang vindt dat haar achterban klanten proactief en welwillend tegemoet treedt. Ook met deze organisatie zullen nog nadere gesprekken worden gevoerd. In de brief die ik uw Kamer begin oktober stuur, zal ik ook hier nader op ingaan.

Hoogachtend,

de minister van Financiën,

mr. drs. J.C. de Jager

---

<sup>2</sup> Kamerstukken II 2010/11, 31 086, nr. 27.