

Bijlage 1 Stand van zaken beleggingsverzekeringen

In deze bijlage is een uitwerking opgenomen van de (i) resultaten van de activering van klanten met een beleggingsverzekering, (ii) de handhavingsmaatregelen van de AFM, (iii) de ontwikkeling van de portefeuille beleggingsverzekeringen en niet-opbouwende polissen, (iv) het loket hersteladvies beleggingsverzekeringen en (v) de lopende (buiten)gerechtelijke procedures.

(i) Activeringsresultaten

Uit de controle van de AFM volgt dat verzekeraars verschillende activiteiten hebben ondernomen om hun klanten te activeren. Klanten hebben meerdere (aangetekende) brieven en andere schriftelijke communicatie ontvangen. Zij zijn meerdere malen over een langere periode gebeld en per e-mail benaderd of hebben in enkele gevallen een huisbezoek gehad. De vastgestelde vereiste resultaten om klanten te activeren, worden samen met de termijnen voor de verschillende categorieën (niet-opbouwend, hypotheekgebonden, pensioengebonden en beleggingsverzekeringen met overige doelstellingen) weergegeven in onderstaande tabel.

| Categorie beleggingsverzekering | Vereist resultaat | Deadline | Toelichting |
|--|--|------------------|--|
| Niet-opbouwend | 100% een oplossing bieden ¹ | 21 augustus 2015 | |
| Hypotheekgebonden | 80% activeren | 21 augustus 2015 | |
| | 100% activeren | 31 december 2016 | |
| Pensioengebonden | 100% activeren | 31 december 2016 | Alle beleggingsverzekeringen met een pensioendoelstelling, m.u.v. de categorie hieronder. |
| | 100% informeren | 31 december 2016 | Beleggingsverzekeringen gesloten op basis van een koopsom met een verwachte eindwaarde lager dan € 25.000 of jaarlijkse inleg in 2013 minder dan € 1.000. |
| Overige doelstellingen | 100% activeren | 31 december 2017 | Beleggingsverzekeringen met een verwachte eindwaarde op 1 januari 2013 van € 40.000 of hoger of jaarlijkse inleg in 2013 van € 500 of meer. |
| | 100% informeren ² | 31 december 2017 | Alle beleggingsverzekeringen met een overige doelstelling, m.u.v. de categorie hiervoor, en beleggingsverzekeringen in het kader van een levensloopregeling. |

De in de tabel genoemde vereiste activeringsresultaten zijn 100% behaald. Uit de meest actuele rapportage van de activeringsresultaten blijkt dat 91% van de klanten in alle categorieën door de verzekeraars is bereikt of een bewuste keuze heeft gemaakt. 9% is ondanks inspanningen niet bereikt of heeft geen weloverwogen keuze gemaakt. In onderstaande tabel is een uitsplitsing van de actuele activeringsresultaten opgenomen.

¹ Een oplossing bieden houdt meer in dan alleen activeren. Een oplossing bieden is een breder begrip. Voor dit bredere begrip is gekozen omdat de niet opbouwende polissen als het meest kwetsbaar worden gezien.

² Van het informeren van klanten is slechts sprake indien het proces en de informatie van een zodanige kwaliteit zijn dat de klant op basis van deze informatie tot een weloverwogen keuze kan komen.

| Activeringsresultaten | 100% |
|--|-------------|
| Afkoop beleggingsverzekering | 40% |
| Bewuste keuze geen aanpassing beleggingsverzekering | 27% |
| Aanpassing/premievrij gemaakte beleggingsverzekering | 13% |
| Alleen geïnformeerd (conform wetgeving) ³ | 11% |
| Ondanks inspanning niet bereikt | 9% |

Gedurende het activeringstraject heeft 80% van de klanten met een beleggingsverzekering een bewuste keuze gemaakt. Dit was een keuze om de beleggingsverzekering aan te passen, af te kopen of de keuze om niets aan de lopende beleggingsverzekering te veranderen. In al deze gevallen heeft de klant een weloverwogen keuze gemaakt en heeft de verzekeraar de gemaakte keuze en de redenen van deze weloverwogen keuze, moeten vastleggen.

27% van de klanten met een beleggingsverzekering heeft een bewuste keuze gemaakt om de beleggingsverzekering ongewijzigd te laten. Hieronder wordt verstaan, dat de klant schriftelijk of mondeling aan de verzekeraar heeft aangegeven de beleggingsverzekering niet te willen aanpassen. De redenen voor het maken van deze keuze, kunnen zijn dat het product voldoet aan de verwachtingen vanwege een garantie, de beleggingsverzekering al premievrij is of dat de klant andere maatregelen heeft genomen om vermogen op te bouwen.

Hoewel alle klanten met een beleggingsverzekering zijn geactiveerd, betekent dit niet dat iedereen is bereikt of een weloverwogen keuze met betrekking tot de beleggingsverzekering heeft gemaakt. Circa 9% van de klanten is niet bereikt ondanks intensieve inspanningen daartoe van verzekeraars. Verzekeraars hebben in die gevallen voldoende inspanningen geleverd om correcte contactgegevens te verzamelen en hebben meerdere malen op verschillende wijze contact met hun klanten proberen te krijgen (zoals hiervoor is omschreven). Na aangetoond te hebben dat ze voldoende inspanningen hebben geleverd om de klant te bereiken en de controle hierop door de AFM mochten verzekeraars deze groep klanten op grond van de Nadere regeling gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft laten meetellen in de activeringsscores. Wanneer één van deze klanten zich alsnog meldt bij de verzekeraar, zal deze zich inspannen om de klant aan te zetten tot het maken van een bewuste keuze.

(ii) Handhavingsmaatregelen

De AFM heeft bij haar controle van de activeringsresultaten enkele onvolkomenheden geconstateerd, als gevolg waarvan klanten door een enkele verzekeraar in mindere mate in staat gesteld waren om een weloverwogen keuze over hun beleggingsverzekering te maken. Waar dit zich voordeed, werd met de betreffende verzekeraar afgesproken dat zij deze onvolkomenheden moest oplossen. Aan één verzekeraar heeft de AFM in 2018 een last onder dwangsom opgelegd. In maart 2019 zijn de laatste onvolkomenheden hersteld en begin april 2019 heeft de AFM de laatste nacontrole gedaan. Daarnaast heeft de AFM één keer een tuchtklacht⁴ ingediend bij de Tuchtraad Financiële Dienstverlening over de resultaten van een levensverzekeraar bij het vinden van een oplossing voor klanten met een niet-opbouwende beleggingsverzekering (die gegrond is verklaard).

(iii) Ontwikkeling portefeuille beleggingsverzekeringen en niet-opbouwende polissen

Ontwikkeling portefeuille beleggingsverzekeringen

De dalende trend in de totale omvang van de portefeuille beleggingsverzekeringen zet zich voort. De omvang van de portefeuille is 1,8 miljoen polissen per ultimo 2018. Ten opzichte van een jaar eerder is sprake van een daling van 9,7% (zie grafiek 1a). In navolging van de omvang van de portefeuille is ook de totale jaarpremie van beleggingsverzekeringen het afgelopen jaar gedaald. Deze daling is met

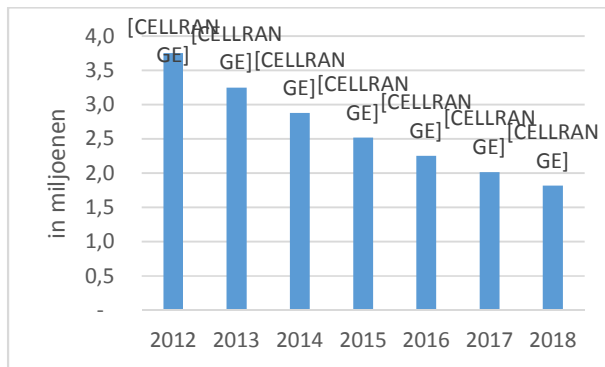
³ Ter achtergrond: dit betreft de klanten met pensioengebonden beleggingsverzekeringen die op 1 januari 2013 een verwachte eindwaarde van minder dan €25.000 hadden of een jaarlijkse inleg van minder dan €1.000 en de klanten met een beleggingsverzekering met een overig beleggingsdoel met op 1 januari 2013 een verwachte eindwaarde van minder dan €40.000 of een jaarlijkse inleg van minder dan €500. Deze klanten mochten conform wetgeving, na versturing van een brief met informatie over de beleggingsverzekering en de mogelijkheden om de situatie te verbeteren, als geactiveerd worden beschouwd.

⁴ <https://tuchtraadfd.nl/wp-content/uploads/2018/07/Anoniem-uitspraak-16-003.pdf>.

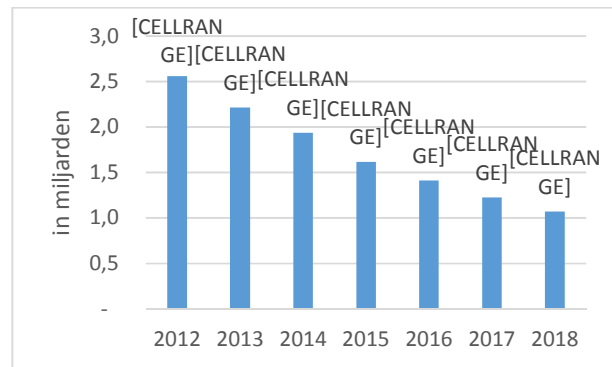
12,6% in lijn met de daling van ongeveer 13% die voorgaande jaren is waargenomen (zie grafiek 1b). Sinds de eerste meting in 2012 is het aantal polissen met 52% gedaald en in premie met 58%.

Grafiek 1a en 1b: Totale portefeuille beleggingsverzekeringen in a) omvang en b) premie

Aantal polissen



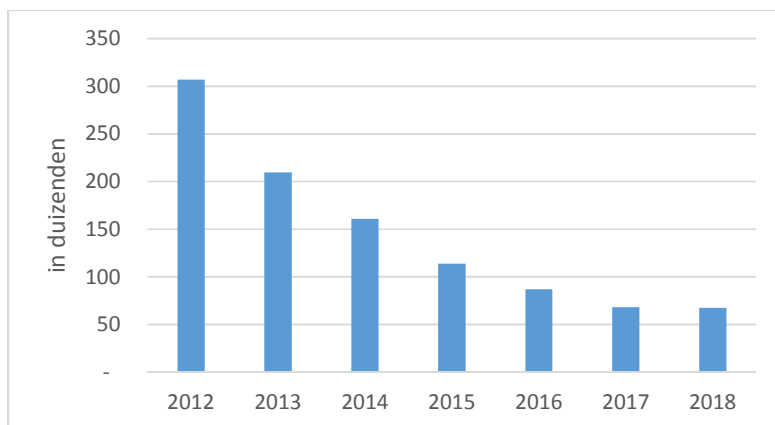
Jaarlijkse premie-inleg



Ontwikkeling niet-opbouwende polissen

Het aantal niet-opbouwende polissen⁵ daalt dit jaar minder sterk dan de gehele portefeuille beleggingsverzekeringen; ultimo 2018 zijn er nog 67.765 niet-opbouwende polissen. Dit is een daling van 1% ten opzichte van eind 2017. De daling in niet-opbouwende polissen ligt daarmee een stuk lager dan vorig jaar (22%). Sinds de eerste uitvraag in 2012 is het aantal niet-opbouwende polissen fors gedaald met bijna 80%, van 307 duizend naar bijna 68 duizend (zie grafiek 2). De zeer beperkte daling wordt naar alle waarschijnlijkheid veroorzaakt door het slechte 4^e kwartaal van 2018 op de beurs. Het aantal niet-opbouwende polissen is sterk afhankelijk van de hoogte van de AEX-index op moment van meten. Als er bijvoorbeeld per einde Q1 2019 gemeten zou zijn dan zou – naar het oordeel van DNB – zeer waarschijnlijk het aantal niet-opbouwende polissen – door de recente forse inhaalslag op de beurs – weer zijn gedaald.

Grafiek 2 Verloop aantal niet-opbouwende polissen



(iv) Loket hersteladvies beleggingsverzekeringen

Na overleg met DNB en de AFM hebben verzekeraars op 4 juli 2016 het loket hersteladvies beleggingsverzekeringen geopend, met als doel om het activeren van klanten een extra impuls te geven. Hierbij is een website ontwikkeld met toegankelijke informatie over het adviesloket en is

⁵ Niet-opbouwende beleggingsverzekeringen zijn beleggingsverzekeringen waarvoor regulier premie wordt betaald en waarbij de verwachte aangroei in vermogen lager is dan de door de klant in te leggen premies.

gezorgd dat de niet aan de verzekeraars verbonden adviseurs van het loket, goed overzicht hebben van en inzicht hebben in de producten van verzekeraars.

Bij het adviesloket kan een klant met een beleggingsverzekering kosteloos een advies krijgen van een niet aan de verzekeraar verbonden adviseur over de herstel mogelijkheden van zijn beleggingsverzekering bij de verzekeraars. Het adviesloket wordt gefinancierd door verzekeraars, maar de (feitelijke) werkzaamheden van het loket worden uitgevoerd door een externe partij. Het betreft een zelfstandig financieel adviesbureau zonder eigen portefeuille met financiële producten. De werking van het adviesloket en de inhoud van de gegeven adviezen worden beoordeeld door de klanten zelf: hen wordt gevraagd feedback te geven over het doorlopende adviestraject. Ook evalueert het Verbond van Verzekeraars periodiek de werking van het loket, specifiek ten aanzien van de kwaliteit en klanttevredenheid. Uit de gegevens van het Verbond van Verzekeraars blijkt dat klanten de advisering gemiddeld waarderen met het cijfer 8,5.

Sinds de opening heeft het loket 1599 klanten van een hersteladvies voorzien. De afgelopen periode hebben weinig klanten zich bij het loket gemeld. De AFM doet parallel aan deze Kamerbrief een laatste oproep aan klanten met een beleggingsverzekering om contact op te nemen met de eigen adviseur, de verzekeraar of het loket hersteladvies beleggingsverzekeringen. Gelet hierop blijft het loket nog twee maanden na publicatie van deze Kamerbrief open, zodat deze klanten kosteloos van een hersteladvies kunnen worden voorzien.

(v) (Buiten)gerechtelijke procedures

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

Kifid

De afgelopen jaren hebben honderden consumenten bij het Kifid een klacht ingediend over hun beleggingsverzekering. Het Kifid heeft de behandeling van de klachten aangehouden totdat de Commissie van Beroep in het voorjaar van 2018 uitspraak had gedaan in een aantal richtinggevende zaken. In april 2018 is het Kifid gestart met de fasegewijze behandeling van beleggingsverzekeringenklachten. Hierbij zijn de klachten geclusterd naar type verzekeringsproduct en financieel dienstverlener. De klachten worden individueel per cluster behandeld. Een gefaseerde voortzetting van de klachtafhandeling bevordert een efficiëntere afwikkeling.

Civiele rechter

Er zijn verschillende (rechts)zaken gevoerd en nog aanhangig over specifieke problemen bij klanten met een beleggingsverzekering. Uit de rechtspraak valt tot op heden geen eenduidige lijn te destilleren. Er is sprake van veel diversiteit in beleggingsverzekeringsproducten en er kunnen veel verschillende soorten gebreken voorkomen in beleggingsverzekeringen en de bijbehorende informatieverstrekking en advisering.

Voor de volledigheid wordt hierbij opgemerkt, dat een geschil ook kan worden afgedaan via een (buitengerechtelijke) schikking. In de praktijk mondt slechts een klein deel van de klachten over beleggingsverzekeringen uit in een schikking (over de jaren 2013-2015 gaat het gemiddeld om circa 0,02% van het totale aantal beleggingsverzekeringen (bron: Centrum voor Verzekeringsstatistiek)). Verzekeraars hebben in dit kader toegezegd geen geheimhoudingsbepalingen meer op te nemen in een schikking met betrekking tot een beleggingsverzekering en zich niet te beroepen op in het verleden opgenomen geheimhoudingsbepalingen in schikkingen over beleggingsverzekeringen. Ook hebben verzekeraars inzicht gegeven in de factoren die bij de totstandkoming van schikkingen een rol spelen.⁶

⁶ www.verzekeraars.nl/schikken.