

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 1929

Vragen van het lid **Merkies** (SP) aan de Minister van Financiën over *de kwaliteit van het hersteladvies door verzekeraars voor houders van woekerpolissen* (ingezonden 7 april 2015).

Antwoord van Minister **Dijsselbloem** (Financiën) (ontvangen 14 april 2015).

Vraag 1, 2, 3, 4, 5

Wat is uw reactie op de tekortschietende kwaliteit van het hersteladvies voor woekerpolissen, dat geconstateerd is door de Autoriteit Financiële Markten (AFM)?

In welke mate komt het voor dat het hersteladvies tekort schiet?

Hoe wordt door de AFM geverifieerd of er sprake is van tekortschietend hersteladvies?

Luistert de AFM wel eens mee met de telefonische gesprekken om inzicht te krijgen in de kwaliteit van het hersteladvies?

Krijgen de verzekerden die gebeld worden om geactiveerd te worden alle voorgelegde opties ook nog eens schriftelijk opgestuurd?

Antwoord 1, 2, 3, 4, 5

De door de AFM geconstateerde gebreken bij de kwaliteit van het hersteladvies baren mij zorgen.<sup>1</sup> De AFM heeft naar aanleiding van signalen over de kwaliteit van het hersteladvies eind vorig jaar en begin dit jaar een verkennend onderzoek gedaan. Bij deze onderzoeken is de AFM op tekortkomingen gestuit. Er is op dit moment nog geen inschatting van de omvang van deze problematiek. Bij tekortkomingen in het hersteladvies heeft de AFM op grond van de Wet op het financieel toezicht de mogelijkheid om handhavend op te treden. De normen die van toepassing zijn, zijn opgenomen in de Wet op het financieel toezicht en de bijbehorende lagere regelgeving. Het gaat bijvoorbeeld om de verplichting om correcte, duidelijke en niet misleidende informatie te verstrekken en de verplichting tot het inwinnen van voldoende informatie over de financiële positie, kennis, ervaring, doelstellingen en risicobereidheid van de klant. De AFM gebruikt verschillende onderzoeksmethoden, daarbij wordt soms ook meegeluisterd met telefonische gesprekken tussen adviseur en klant. De AFM onderzoekt de adviezen doorgaans aan de hand van de door de adviseur vastgelegde gegevens ten aanzien van het advies. Aangezien hersteladviezen in de regel schriftelijk worden bevestigd

<sup>1</sup> Kamerstukken II 2014/15, 29 507, nr. 127.

aan de klant, kan de AFM onder andere aan de hand daarvan bezien of de adviezen voldoen aan de eerder genoemde normen.

Wanneer er bij de activering door de verzekeraar bijvoorbeeld gebrekkig wordt geïnformeerd over keuzemogelijkheden of de urgentie niet voldoende voor het voetlicht wordt gebracht, bestaat de bevoegdheid voor de AFM om gericht op te treden nog niet. Het ontwerpbesluit dat onderwerp was van het schriftelijk overleg met uw Kamer beoogt hier juist in te voorzien en biedt de AFM de mogelijkheid om ook op te treden als de kwaliteit van het activeren van klanten onvoldoende is. Het ontwerpbesluit biedt daarnaast de mogelijkheid voor de AFM om een nadere invulling te geven van de kwaliteit van bijvoorbeeld de verstrekte informatie. De AFM heeft in dat kader een ontwerp nadere regeling opgesteld die op dit moment ook geconsulteerd wordt.<sup>2</sup> In de regel ontvangen klanten met een beleggingsverzekering voordat zij telefonisch worden benaderd meerdere brieven van de verzekeraar waarin informatie is opgenomen over de problemen waarmee klanten kunnen worden geconfronteerd, waarom het belangrijk is in actie te komen en welke verbetermogelijkheden er normaal gesproken zijn. Indien klanten niet kunnen worden bereikt, ofwel een keuze maken om de beleggingsverzekering niet te wijzigen volgt altijd een afsluitende brief waarin nogmaals het belang van in actie komen wordt weergegeven, danwel de keuze van de klant wordt bevestigd.

De AFM blijft alert op signalen over de kwaliteit van het activeren en hersteladvies. Om zo gericht mogelijk te kunnen onderzoeken heeft de AFM consumenten ook opgeroepen om melding te doen van gebrekkige advisering, zodat ook gericht toezicht kan worden gehouden. Ondanks de zorgen over de kwaliteit van het hersteladvies, heb ik het vertrouwen dat de AFM hier bovenop zit en dat de huidige regelgeving ook voldoende handvaten biedt voor toezicht op hersteladviezen. Het ontwerpbesluit voegt daar nog aan toe dat de AFM straks ook kan optreden bij signalen waaruit blijkt dat het activeren van klanten door verzekeraars met onvoldoende kwaliteit wordt verricht.

Vraag 6, 7, 8, 9

Bij 39% van de niet opbouwende beleggingsverzekeringen waarvoor een oplossing is gevonden, heeft de klant de keuze gemaakt om niets te wijzigen; denkt u dat al deze verzekerden een weloverwogen keuze hebben gemaakt? Waarom zou 39% van de klanten met een niet opbouwende beleggingsverzekering moedwillig premie willen blijven inleggen, terwijl er geen waarde mee wordt opgebouwd?

In het schriftelijk overleg over de AMvB beleggingsverzekeringen veronderstelt u dat er mogelijk klanten zijn die verwachten dat de beleggingen die onderdeel zijn van de beleggingsverzekering de komende periode een goed rendement zullen maken; gelooft u dat echt?<sup>3</sup> Hoeveel verzekerden bent u tegengekomen die om deze reden een niet opbouwende beleggingsverzekeringen hebben aangehouden?

Komt het ook werkelijk voor dat verzekerden een leeglooppolis aanhouden vanwege de overlijdensrisicoverzekering? Hoe vaak komt het voor?

Antwoord 6, 7, 8, 9

In de rapportage van de AFM van 9 maart jongstleden is aangegeven dat gemiddeld 39% van de klanten met een niet opbouwende polis ervoor kiest om niets te wijzigen. Dit percentage loopt per verzekeraar behoorlijk uiteen (van 4% tot 62%). De vragen die het lid Merkies stelt over met name de omvang van de groep die ervoor kiest om de beleggingsverzekering niet aan te passen, leven bij mij en de AFM ook. De AFM heeft daarom in haar rapport al aangekondigd dat dit aspect aanleiding geeft tot nader onderzoek. De AFM wil inzicht krijgen in de factoren bij de klant die een rol spelen bij het maken van juist deze keuze. Daarom gaat de AFM een onderzoek doen naar deze groep klanten. Ook in dit kader is van belang dat het ontwerpbesluit tijdig in werking treedt. Wanneer blijkt dat de verzekeraar niet voldoende en/of niet de juiste inspanningen heeft verricht om de klant een weloverwogen keuze te kunnen laten maken, kan de verzekeraar deze klanten niet meetellen als

<sup>2</sup> <http://www.afm.nl/~media/files/consultaties/2015/nrgfo-nazorg-beleggingsverzekeringen.ashx>.

<sup>3</sup> Kamerstuk: 29 507, nr. 128

geactiveerd en blijft de activeringsverplichting gelden. De AFM heeft na inwerkingtreding van het ontwerpbesluit juridische mogelijkheden om op te treden in een dergelijke situatie.

Los van de omvang van de groep klanten die ervoor kiest om niet tot aanpassing over te gaan, heb ik in het schriftelijk overleg toegelicht dat er redenen denkbaar zijn om weloverwogen ervoor te kiezen om de beleggingsverzekering niet aan te passen. Dat zou bijvoorbeeld kunnen doordat de klant inschat dat de betrokken beleggingen de komende periode juist zullen renderen of omdat de klant de overlijdensrisicoverzekering wil aanhouden. Dat kan bijvoorbeeld het geval zijn wanneer de beleggingsverzekering niet (meer) wordt aangehouden met als doel vermogensopbouw. Deze mogelijke overwegingen doen echter niets af aan de huidige inschatting dat de groep die ervoor kiest om niets te wijzigen op dit moment bij niet opbouwende en hypotheekgebonden beleggingsverzekeringen opmerkelijk groot is.

Vraag 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20

In het eerdergenoemde schriftelijk overleg over de AMvB beleggingsverzekeringen zegt u dat voor het activeren van een klant niet in alle gevallen een advies is vereist; in welke gevallen is dat niet het geval? Betreft dat alleen de gevallen waar de klant zelf het initiatief heeft genomen?

Kunt u aangeven in hoeveel procent van de gevallen waarin een beleggingsverzekering wordt beëindigd, er sprake is van een advies dat aan alle voorwaarden voldoet die de Wft aan adviseeren stelt? In hoeveel procent van de gevallen wordt een beleggingsverzekering beëindigd zonder advies?

Hoe onafhankelijk acht u het hersteladvies dat wordt uitgevoerd door de verzekeraar zelf of door de verzekeraar ingehuurde partijen?

Waarom bestaat er geen plicht tot het geven van een onafhankelijk hersteladvies over beleggingsverzekeringen?

Bent u bereid uw besluit in die mate aan te passen dat er een plicht ontstaat tot het geven van een onafhankelijk hersteladvies over beleggingsverzekeringen? Kunt u uw antwoord toelichten?

Deelt u de mening dat bij het activeren van klanten met een beleggingsverzekering, ook hoort het geven van een hersteladvies dat voldoet aan de eisen die de Wet financieel toezicht (Wft) aan adviseeren stelt? Bent u bereid de definitie «activeren» hierop aan te passen?

Is er sprake van een advies, dat dient te voldoen aan de eisen die de Wft aan adviseeren stelt, wanneer een bezitter van een woekerpolis telefonisch wordt benaderd door de verzekeraar en in het gesprek wordt nagegaan of de beleggingsverzekering nog bij de betreffende persoon past? Kunt u uw antwoord toelichten?

Wordt naar uw mening in het belang van de klant gehandeld wanneer een hersteladvies zich beperkt tot het inzichtelijk maken van de risico's die een bezitter van een beleggingsverzekering loopt, en niet is gericht op het oplossen ervan?

Acht u de eisen die de Wft aan adviseeren stelt te zijn nagekomen wanneer tijdens een hersteladvies de klant enkel wordt gewezen op producten die worden verkocht door de verzekeraar in wiens naam de betreffende adviseur handelt? Kunt u uw antwoord toelichten?

Hoe gaat u bevorderen dat de kwaliteit van de hersteladviezen omhoog gaat?

Wat gaat u doen indien nader onderzoek van de AFM bevestigt dat het hersteladvies in veel gevallen tekort is geschoten?

Antwoord 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20

Voorop staat dat klanten een weloverwogen keuze moeten maken op grond van adequate informatie over zowel de beleggingsverzekering, in relatie tot het doel van de klant, als de mogelijkheden tot aanpassing en de consequenties daarvan. Hiervoor is niet in alle situaties een advies vereist. Er zijn klanten die ervoor kiezen om op basis van de informatie die ze ontvangen van de verzekeraar zelf een beslissing te nemen over het al dan niet voortzetten, aanpassen of stopzetten van de beleggingsverzekering. Wanneer de klant wel behoefte heeft aan advies kan de verzekeraar dat bieden of verwijzen naar een adviseur. Een algemene adviseringsplicht gaat erg ver. Wanneer bijvoorbeeld het doel van de klant op het moment van afsluiten inmiddels niet meer past bij de huidige situatie van de klant is voor beëindiging van de beleggingsverzekering geen advies nodig. Bijvoorbeeld een studieverzekering heeft geen toegevoegde waarde meer als inmiddels is

gebleken dat de kinderen van de klant niet willen studeren. Ik verwacht wel van verzekeraars dat ze in gevallen waarin de klant (en met name de meer kwetsbare klanten) behoefte heeft aan advies, zich terdege zullen inspannen om aan die behoefte te voldoen. Wanneer een hersteladvies wordt gegeven zijn de adviesregels van de Wet op het financieel toezicht uiteraard van toepassing. Er zijn geen cijfers beschikbaar die aangeven of de beëindiging van een beleggingsverzekering heeft plaats gevonden na een hersteladvies of niet. Wel is het zo dat ongeveer 17% van de hypotheekgebonden beleggingsverzekeringen is afgekocht en dat dit bij ongeveer 14% van de niet opbouwende beleggingsverzekeringen het geval is. De AFM schat in dat er bij minimaal 50% van de geactiveerde klanten een hersteladvies is gegeven (ongeacht of dit door verzekeraar of adviseur is gedaan).

De Wet op het financieel toezicht verstaat onder adviseren het aanbevelen van een of meer specifieke verzekeringen of andere financiële producten. Wanneer hiervan sprake is zijn alle regels met betrekking tot adviseren onverkort van toepassing. De klant kan zelf kiezen wie zijn adviseur voor het hersteladvies is. In de regel zal dit de oorspronkelijke adviseur zijn, die heeft geadviseerd bij het afsluiten van de beleggingsverzekering. In dat geval is die adviseur ook gehouden kosteloos hersteladvies uit te brengen. Indien deze adviseur niet meer bestaat of de klant niet meer door deze adviseur geholpen kan of wil worden, kan hij zelf een andere adviseur kiezen of, indien zijn verzekeraar ook hersteladvies wil en kan geven, gebruik maken van het hersteladvies van zijn verzekeraar. Het hersteladvies van de verzekeraar dient ook kosteloos te zijn. Wanneer de klant naar een andere adviseur gaat, heeft de AFM die adviseurs opgeroepen coulance te betrachten met betrekking tot de kosten. Er bestaat in algemene zin geen plicht tot het geven van een onafhankelijk (herstel)advies. Een dergelijke plicht zou erg vergaand zijn en vanuit kostentechnisch oogpunt complex aangezien moeilijk van nieuwe adviseurs gevraagd kan worden om aan een dergelijk grote groep klanten gratis advies te geven. Hersteladviezen die door de verzekeraar of een door de verzekeraar ingehuurde partij worden gegeven zijn niet onafhankelijk, maar de eisen uit de Wet op het financieel toezicht zijn onverkort van toepassing. Verzekeraars nemen vooral de mogelijkheid tot het bieden van advies over in situaties waarin de adviseur niet meer betrokken is of de klant niet naar de adviseur wil. In deze situaties kan een kwalitatief goed hersteladvies van de verzekeraar voor klanten erg nuttig zijn. Als de kwaliteit van het hersteladvies onvoldoende is kent de Wet op het financieel toezicht al voldoende mogelijkheden om in te grijpen.

Het eerste telefonisch contact dat een verzekeraar met een klant zoekt, is in de regel erop gericht om een klant te activeren. Voorafgaand aan dit contact heeft een klant meestal al de nodige brieven ontvangen. In dit eerste telefonische contact wordt de klant in algemene zin gewezen op de mogelijke problemen voor de klant, de mogelijke oplossingen en wordt een oproep gedaan om in actie te komen. Eén van de opties voor de klant is om naar een adviseur te gaan voor een hersteladvies over de beleggingsverzekering. Dit kan een onafhankelijk adviseur zijn, maar het kan ook zijn dat de verzekeraar zelf hersteladvies aanbiedt. Wanneer de klant op grond van adequate informatie over de beleggingsverzekering, in zowel de relatie tot het doel van de klant, als de mogelijkheden tot aanpassing en de consequenties daarvan een weloverwogen keuze heeft kunnen maken is sprake van voldoende activering van de klant.

Het enkel inzichtelijk maken van de huidige en verwachte toekomstige waarde van de beleggingsverzekering en de mogelijke gevolgen daarvan, is onvoldoende. Bij de verplichting tot het activeren van klanten die onderwerp zijn van het ontwerpbesluit is het vereist dat niet alleen de huidige en verwachte toekomstige waarde van de beleggingsverzekering voor de klant in kaart worden gebracht, maar ook de mogelijkheden tot aanpassingen van die verzekering zodat de beleggingsverzekering meer aansluit bij het doel van de klant. Ook wanneer de klant geen hersteladvies krijgt moet het activeren zijn gericht op het zoveel als mogelijk alsnog bereiken van de oorspronkelijke doelstelling die de klant met de beleggingsverzekering had.

Een adviseur in dienst van of ingehuurd door een verzekeraar kan zich binnen de regelgeving van de Wet op het financieel toezicht beperken tot het productaanbod van die verzekeraar. In het flankerend beleid is ook opgenomen dat verzekeraars alternatieve, voor de klant betere producten moeten

aanbieden.<sup>4</sup> Voor de advisering door een adviseur die werkt voor een verzekeraar is dan wel vereist dat de klant voorafgaand aan de advisering door middel van het dienstverleningsdocument duidelijk is gemaakt dat de adviseur zich beperkt tot het productaanbod van deze verzekeraar. Nader onderzoek en eventueel daaruit volgende maatregelen van de AFM zullen naar verwachting zeker een bijdrage leveren aan de kwaliteit van hersteladviezen en activering. Als uit nader onderzoek van de AFM blijkt dat het hersteladvies tekort is geschoten heeft de AFM de mogelijkheid om handhavend op te treden. Als dit tekort schieten ook betekent dat de klant geen weloverwogen keuze heeft kunnen maken met betrekking tot de beleggingsverzekering mag de klant niet mee worden geteld als geactiveerd en moet de verzekeraar de klant alsnog activeren.

Vraag 21

Bent u bereid deze vragen te beantwoorden voorafgaand aan het Algemeen overleg beleggingsverzekeringen voorzien op 15 april a.s?

Antwoord 21

Ja.

---

<sup>4</sup> Als de verzekeraar zelf geen beleggingsverzekeringen of alternatieve producten (meer) aanbiedt kan worden verwezen naar producten van andere aanbieders.