

De vaste commissie voor Financiën heeft op 10 december 2015 een aantal vragen en opmerkingen voorgelegd aan de Minister van Financiën over zijn brief van 28 oktober 2015 de aanbieding van rapportage van de AFM over de nazorg bij beleggingsverzekeringen over de meetmomenten 30 juli 2015 en 21 augustus 2015 (Kamerstuk 29 507, nr. 138).

De voorzitter van de commissie,
Duisenberg

De griffier van de commissie,
Van den Eeden

I. Vragen en opmerkingen vanuit de fracties

Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van de VVD

De leden van de VVD-fractie hebben kennisgenomen van de AFM-rapportage nazorg beleggingsverzekeringen en de bijbehorende brief. De leden van de VVD-fractie is tevreden dat de meeste verzekeraars de afgesproken resultaten voor de niet opbouwende beleggingsverzekeringen en de hypotheekgebonden beleggingsverzekeringen hebben gehaald. Dat is echter nog geen reden voor de verzekeraars en financieel adviseurs om achterover te gaan leunen. Reaal/Vivat is feitelijk de uitzondering. Wat is de reden dat Reaal/Vivat niet het afgesproken resultaat voor de niet opbouwende beleggingsverzekeringen per juni/augustus 2015 heeft gehaald? Welke afspraken zijn of worden er gemaakt met Reaal/Vivat om dit alsnog zo snel mogelijk te halen?

Niet alle verzekeraars hebben exact 100% gehaald. Eerder hebben de leden van de VVD-fractie gevraagd of het überhaupt wel realistisch en haalbaar is om 100% als resultaat te zien, gelet op het feit dat sommige personen gewoon niet meer te vinden dan wel te bereiken zijn. Wat is de reden dat een aantal verzekeraars net niet de volledige 100% gehaald hebben? Om wat voor klanten gaat het dan? En is het überhaupt mogelijk om de resterende procenten voor die verzekeraars wel te halen, zo vragen zij.

De leden van de VVD-fractie lezen dat de deadline voor pensioengebonden beleggingsverzekeringen op 31 december 2016 staat. Over het vereiste resultaat en de deadline voor deze categorie zal de AFM later dit jaar meer duidelijkheid geven. In hoeverre gebeurt dit in overleg met de sector, om ook te kijken wat haalbaar en realistisch is qua doelstelling? De leden van de VVD-fractie zijn van mening dat het snel, adequaat en verantwoordelijk oplossen van de problemen met beleggingsverzekeringen (woekerpolissen) allereerst de verantwoordelijkheid van verzekeraars en tussenpersonen is. Maar de leden van de VVD-fractie vinden ook dat klanten een eigen verantwoordelijkheid hebben om in beweging te komen. Het is daarom goed om te lezen dat meer dan de helft van de respondenten zelf in actie komen om extra informatie in te winnen en dat een groot deel van de respondenten buiten de beleggingsverzekering om maatregelen heeft getroffen. Op ongeveer 20% van de consumenten heeft de huidige aanpak van de verzekeraars echter niet het gewenste effect. Waarom niet? Hoe ziet die klantengroep eruit? Hierover zal de AFM met de verzekeraars in gesprek gaan. Wat is het doel? In hoeverre zijn nog methodes om deze consumenten wel beweging te krijgen? Hoe worden de financieel adviseurs hierbij betrokken?

De leden van deze fractie merken op dat uit een eerdere rapportage van de AFM naar voren kwam dat 39% van de mensen met een niet opbouwende polis de keuze maakt niets te doen. Dat kan natuurlijk op zich ook een goede keuze zijn, als dit het beste is. Hoe moet dit nu gezien worden tot de ongeveer 20% die hiervoor genoemd is? Waar bestaat de resterende 19% nog uit?

Als het gaat om de mogelijkheden voor klanten om bijstand te zoeken, hechten de leden van de VVD-fractie zeer aan de onafhankelijke positie van het Kifid. Een rolvermenging van onafhankelijke geschillen instantie en adviseur zien de leden van de VVD-fractie dan ook niet als de goede weg. Er is ook al veel in gang gezet, verzekeraars hebben de verplichting om klanten te informeren over de beleggingsverzekering en verbetermogelijkheden, de AFM houdt daar toezicht op, het Nibud is op 1 oktober 2015 gestart met een informatieportaal en de verzekeraars hebben aangekondigd een onafhankelijk adviesloket in te richten waar klanten kosteloos hersteladvies kunnen krijgen. Wat is, zo vragen deze leden, de

stand van zaken en planning van dat onafhankelijk adviesloket van de verzekeraars.

De leden van de VVD-fractie vinden het belangrijk dat verzekeraars zoveel mogelijk transparant zijn. Maar bij privaatrechtelijk gaan de partijen daar uiteindelijk zelf over. Dat de verzekeraars de stap genomen hebben om geen geheimhoudingsbepaling meer te treffen en zich ook niet te zullen beroepen op de geheimhoudingsbepalingen uit het verleden, vinden de leden van de VVD-fractie een goede zaak. Indien de klant met wie de schikking getroffen is, ervoor kiest om deze toch niet openbaar te maken, dan moet de klant die mogelijkheid echter hebben en houden.

Als het gaat om de kwaliteit van het hersteladvies heeft de AFM een (verkennend) onderzoek gedaan naar de kwaliteit van het hersteladvies bij zes verzekeraars. Waarom bij zes verzekeraars en niet bij alle? Waarom worden de verzekeraars niet met naam en toenaam genoemd, voor de andere onderdelen in de rapportage gebeurt dit wel? De leden van de VVD-fractie zijn in het algemeen een groot voorstander van «naming & shaming».

De genoemde leden merken op dat verzekeraars in de toekomst zelf gaan rapporteren over de voortgang bij de nazorg met beleggingsverzekeringen. De rapportage over de voortgang wordt daarom in de toekomst anders vorm gegeven. Hoe gaat de rapportage er in de toekomst uit zien? En hoe wordt de Kamer nog betrokken bij deze rapportage dan wel daarover geïnformeerd? Wat wordt de rol van de financiële adviseurs bij deze rapportage? Hoe worden zij daarbij betrokken door de AFM, zo vragen deze leden.

De leden van de VVD-fractie kunnen zich verder vinden in de lijn van de Minister als het gaat om de omkering van de bewijslast. Voor de leden van de VVD-fractie is een wijziging van de regelgeving op dit punt niet nodig of wenselijk.

Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van de PvdA

De leden van de PvdA-fractie vinden dat verzekeraars zich moeten blijven inspannen om klanten oplossingen te bieden voor beleggingsverzekeringen waar problemen mee zijn. Het is daarom goed dat de Minister verzekeraars resultaatverplichtingen heeft opgelegd. De leden van de PvdA-fractie hebben dan ook met interesse kennisgenomen van de AFM-rapportage naar de voortgang die verzekeraars hebben geboekt bij het oplossen van de problemen met beleggingsverzekeringen. De leden van de PvdA-fractie hebben hierover nog de volgende vragen en opmerkingen.

Het valt deze leden op dat bij de categorie hypotheekgebonden beleggingsverzekeringen een aanzienlijke groep klanten nog steeds geen keuze heeft gemaakt en dus nog geactiveerd moeten worden. De leden van de PvdA-fractie vragen welke extra maatregelen verzekeraars nemen om deze groep te activeren.

Uit het consumentenonderzoek blijkt een forse groep, ongeveer 20%, nog onvoldoende op de hoogte van het probleem met hun beleggingsverzekering en de mogelijkheden om dit op te lossen; de leden van de PvdA-fractie vragen welke acties verzekeraars gaan ondernemen om deze groep alsnog te bereiken en te activeren.

De leden van de PvdA-fractie vragen wanneer door de AFM meer duidelijkheid wordt gegeven over het vereiste resultaat en de deadline voor de categorie beleggingsverzekeringen met een «overige doelstelling».

De leden van de PvdA-fractie begrijpen dat het complex is om het Kifid, vanuit haar rol van geschillenbeslechter, eveneens een oordeel te laten vellen over het aanbod van een verzekeraar aan de klant. De genoemde

leden vragen of het Nibud, dat nu ook al informatieportaal heeft gelanceerd, een dergelijke rol wel op zich zou kunnen nemen. In zijn brief geeft de Minister aan dat «openheid van verzekeraars over schikkingen de beste waarborg biedt voor de gelijke behandeling van klanten». De leden van de PvdA-fractie vragen of de Minister de mening van deze leden deelt dat daaruit volgt dat verzekeraars, mits de klanten waarmee de schikking is getroffen daarmee instemmen, deze schikkingen openbaar moeten maken.

Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van de SP

De leden van de SP-fractie hebben met belangstelling kennisgenomen van de rapportage van de AFM over de nazorg bij beleggingsverzekeringen en de begeleidende brief van de Minister. Zij hebben hierover nog enkele vragen.

De leden van de SP-fractie lezen dat de AFM handhavend optreedt als blijkt dat verzekeraars onvoldoende resultaat boeken met het activeren van klanten. De leden vragen aan de Minister in hoeveel gevallen dit ook daadwerkelijk is gebeurd.

Veel verzekeraars hebben hun klanten met een niet-opbouwende polis geactiveerd dan wel een andere oplossing voor deze klanten gevonden. Deze leden lezen echter ook dat er verzekeraars zijn die nog niet 100% van hun klanten hebben geactiveerd en dat Reaal significant achter blijft in dezen. Kan de Minister per verzekeraar uiteenzetten wat de oorzaken zijn van het (nog) niet volledig activeren van hun klanten en aangeven op welke manier de AFM aandacht blijft schenken aan deze problematiek, zo vragen deze leden.

Deadline voor het activeren van pensioengebonden beleggingsverzekering is 31 december 2016. Kan de Minister, zo vragen deze leden, bevestigen dat verzekeraars voor deze tijd 100% van hun klanten moeten hebben geactiveerd.

De genoemde leden vragen of de Minister voor de vier genoemde categorieën beleggingsverzekeringen (te weten: niet-opbouwend, hypotheekgebonden, pensioengebonden en beleggingsverzekeringen met overige doelstellingen) kan aangeven wat de gestelde deadlines voor het activeren van klanten en de streefcijfers bij deze deadlines zijn.

Het Nibud heeft op 1 oktober een informatieportaal gelanceerd waar klanten praktische informatie en tips over beleggingsverzekeringen kunnen vinden. Deze leden vragen aan de Minister of klanten dit portaal goed kunnen vinden, of zij tevreden zijn over het portaal en of hij dit beide kan onderbouwen met concrete cijfers.

Klanten die geen bijstand hebben in de klachtenprocedure bij een verzekeraar kunnen twifelen of een aanbod van de verzekeraar voldoende aansluit bij de problemen in hun beleggingsverzekering. De leden van de SP-fractie lezen dat de komende periode wordt gekeken of voor deze groep mogelijkheden moeten worden geboden om bijstand te zoeken bij de beoordeling van het voorstel van de verzekeraar. Graag horen deze leden van de Minister wanneer de Kamer de resultaten van dit onderzoek tegemoet kan zien.

De verzekeraars hebben afgesproken dat zij bij schikkingen met betrekking tot beleggingsverzekeringen geen geheimhoudingsbepalingen meer zullen opnemen en zich niet zullen beroepen op geheimhoudingsbepalingen uit het verleden. Deze leden horen graag van de Minister of hier toezicht op gehouden zal worden, en zo ja door wie.

De AFM kan niet goed inschatten of de capaciteit voor het hersteladvies wel juist wordt ingezet. Wat gaat de Minister doen om er voor te zorgen dat de AFM dit inzicht wel kan krijgen en hoe wordt de Kamer hierover ingelicht, zo vragen deze leden.

De leden van de SP-fractie hebben een aantal vragen over de inhoud van de hersteladviezen, de communicatie tussen verzekeraar en klant en de algemene informatieverstrekking van de verzekeraar aan de klant. Voor het ondernemen van actie aan de kant van de klant (contact zoeken met een financieel adviseur, contact zoeken met de bank etc.) blijkt dat het nauwelijks uitmaakt of zij wel of geen brief hebben ontvangen van hun verzekeraar. Ook maakt het voor de kennis van de klant (bijvoorbeeld of hersteladvies kosteloos is) niet veel uit of zij wel of geen brief van de verzekeraar hebben ontvangen. Welke conclusie trekt de Minister hieruit, zo vragen zij.

De leden van de SP-fractie lezen dat geconstateerd is dat respondenten van het consumentenonderzoek wel geïnteresseerd zijn in een hersteladvies, maar in veel gevallen geen hersteladvies inwinnen, omdat zij de adviseur en/of de verzekeraar niet genoeg vertrouwen om van het hersteladvies gebruik te maken. Deze leden hebben gelezen dat wellicht een onafhankelijk adviesloket wordt opgericht waar klanten kosteloos hersteladvies kunnen krijgen. Dit onafhankelijke adviesloket wordt echter wel bekostigd door de verzekeraars. In hoeverre denkt de Minister, mede in het licht van de hiervoor uiteengezette conclusies van het consumentenonderzoek dat consumenten in dit adviesloket wél vertrouwen zullen hebben, zo vragen de genoemde leden.

35% van de respondenten van het consumentenonderzoek hebben aangegeven, nu zij weten dat hersteladvies kosteloos is, alsnog interesse te hebben in dit hersteladvies. Graag horen de leden van de SP-fractie van de Minister wat hij van deze conclusie vindt en wat hij er aan gaat doen om er voor te zorgen dat verzekeraars beter communiceren naar hun klanten dat hersteladviezen kosteloos en vrijblijvend zijn.

De leden van de SP-fractie lezen dat de AFM onderzoek heeft gedaan bij een aantal verzekeraars naar de kwaliteit van het hersteladvies. Graag horen deze leden van de Minister hoe dit onderzoek heeft plaatsgevonden. Verder lezen zij dat de adviezen van één verzekeraar zeer goed waren en van één andere verzekeraar onvoldoende van kwaliteit waren. Kan de Minister aangeven om welke verzekeraars het gaat? Graag horen deze leden wat de Minister voor concrete stappen gaat ondernemen om de verzekeraar weer op het juiste pad te krijgen waarbij de onderzochte hersteladviezen van onvoldoende kwaliteit waren.

Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van de CDA

De leden van de CDA-fractie hebben met belangstelling kennisgenomen van de brief van de Minister en het AFM-rapport over de voortgang van de nazorg beleggingsverzekeringen. Zij maken van de gelegenheid gebruik tot het stellen van enkele vragen.

De leden van de CDA-fractie vragen naar de rol van de AFM in dit dossier, is de Minister van mening dat de AFM voldoende vertrouwen geniet bij consumenten gezien de ontwikkelingen bij de herbeoordelingen rentederivaten, waar de AFM fouten bleek te hebben gemaakt.

De leden van de CDA-fractie vragen naar het loket bij Kifid dat eventueel zou kunnen worden geopend, waar consumenten een oordeel zouden kunnen krijgen over de redelijkheid van de aan hen gedane compensatievoorstellen. De leden van de CDA-fractie achten dit een interessant voorstel en zij vragen naar de stand van zaken in dit dossier.

De Minister geeft in zijn brief aan dat een oordeel vragen van een onafhankelijk toezichthouder over de schikkingen niet opportuun is, de leden van de CDA-fractie begrijpen dit, maar stellen dat de Minister haar doelstelling niet helemaal juist heeft begrepen. Zij stellen dat een oordeel van consumenten of personen/instanties die hen ondersteunen over de schikkingen die hen worden aangeboden, een stuk eenvoudiger kan worden als verzekeraars ook openheid geven over de berekeningswijze van de compensatie. Dat gebeurt nu namelijk nog niet bij alle verzeke-

raars. Deelt de Minister de constatering van deze leden? En is hij bereid er zich voor in te spannen dat alle verzekeraars ook openheid geven over de berekeningswijze van compensatie, zodat transparant wordt hoe compensatie en/of schikkingen tot stand komen en hiermee een goede vergelijking tussen schikkingen kan plaatsvinden, zo informeren zij. De leden van de CDA-fractie vragen waarom er wel een lijst is opgenomen van de resultaten per verzekeraar, maar dat er een lijst ontbreekt met grote adviesorganisaties, terwijl het toch om significante aantallen gaat. Kan de Minister of de AFM deze lijst openbaar maken? Voorts vragen deze leden wanneer het aangekondigde onderzoek naar het activeren van hypotheekgebonden beleggingsverzekeringen bij grote adviesorganisaties (p.23 van het rapport) ongeveer gereed gaat zijn. Tenslotte vragen deze leden over de grote adviesorganisaties of ook compensatie of aldaar afgesloten danwel geadviseerde beleggingsverzekeringen onderdeel kunnen zijn van het loket bij Kifid? Deze leden vragen ook naar het openbaar maken van de resultaten van AFM-onderzoek per verzekeraar door verzekeraars zelf: is de Minister van oordeel dat deze openbaarmaking momenteel op adequate wijze plaats vindt? Zo nee, waar zitten de verbetermogelijkheden, zo vragen de genoemde leden.

Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van de PVV

De leden van de PVV-fractie hebben kennisgenomen van het AFM-rapport over de nazorg bij beleggingsverzekeringen en de kabinetsreactie hierop. Naar aanleiding van het genoemde punt brengen de leden van de PVV-fractie het volgende naar voren.

Allereerst merken de leden van de PVV-fractie op dat niet alle klanten met een niet opbouwende beleggingsverzekering op 21 augustus 2015 zijn geactiveerd, terwijl ze wel geactiveerd zouden moeten zijn. Daarvan blijft één verzekeraar, te weten SRLEV N.V. (Reaal) significant achter (89%). De leden van de PVV-fractie willen weten waar dit door wordt veroorzaakt. Welke maatregelen zal de AFM treffen ten aanzien hiervan. Wanneer wordt verder verwacht dat SRLEV N.V. het streefcijfer van 100% behaald en hoe zit het met andere verzekeraars die dit streefcijfer nog niet hebben behaald (in totaal 10).

In het verlengde hiervan merken de leden van de PVV-fractie op dat het niet openbaar zal worden gemaakt of een handhavingstraject opgestart zal worden, wel worden eventueel opgelegde boetes en verbeurde dwangsommen openbaar gemaakt. De leden van de PVV-fractie willen weten of inmiddels bekend is of de AFM voornemens is dergelijke boetes en dwangsommen aan SRLEV N.V op te leggen. Kan de Minister de Kamer hiervan op de hoogte houden, zo vragen zij.

Tevens vragen de leden van de PVV-fractie naar een overzicht van hoeveel klanten met een pensioengebonden beleggingsverzekering inmiddels zijn geactiveerd (zij verzoeken om dit per verzekeraar aan te geven). In het AFM-rapport is hier geen overzicht van weergegeven.

Voorts merken de leden van de PVV-fractie op dat er een redelijk grote groep klanten (20%) uit het AFM-onderzoek naar voren komt die, ondanks alle inspanningen van verzekeraars, mogelijk niet voldoende op de hoogte is van het probleem en/of niet in actie komt om het probleem op te lossen. In het AFM-rapport worden er geen doeltreffende maatregelen genoemd die dit probleem op zouden kunnen lossen. De leden van de PVV-fractie willen weten welke maatregelen hiertegen getroffen zouden kunnen worden.

Ook merken de leden van de PVV-fractie op dat het gebrek aan vertrouwen in de adviseur en/of verzekeraar de meest genoemde reden is om geen gebruik te maken van hersteladvies. Hoe is dit te verklaren en wat gaat hieraan gedaan worden, zo willen deze leden weten.

Verder merken de leden van de PVV-fractie op dat een overeenkomst tussen twee partijen, zoals een schikking, in de regel niet openbaar wordt

gemaakt. Een uitspraak van een rechter of een geschillenbeslechter wordt wel openbaar gemaakt. Kunt u naar aanleiding van deze uitspraken aangeven hoe vaak er is geschikt en om welke bedragen het gaat? Hoe, zo vragen deze leden, gaat u ervoor zorgen dat elke schikking openbaar wordt zodat de schijn van willekeur wordt voorkomen.

Ten slotte vragen de leden van de PVV-fractie hoeveel klachten er op dit moment bij Kifid in behandeling zijn en hoeveel klachten inmiddels zijn afgehandeld.