

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

2627

Vragen van het lid **Nijboer** (PvdA) aan de minister van Financiën over *misstanden met uitvaartverzekeringen* (Ingezonden 21 mei 2013).

Antwoord van minister **Dijsselbloem** (Financiën) (ontvangen 14 juni 2013)

Vraag 1, 2 en 3

Bent u bekend met het artikel «Bijbetalen voor uitvaartpolis»?¹

Bent u bereid de Autoriteit Financiële Markten (AFM) erop te wijzen en, indien nodig, te vragen handhavend op te treden omdat volgens de Consumentenbond de regels van het provisieverbod overtreden worden door uitvaartverzekeraars door advieskosten te rekenen aan bestaande klanten die al provisie hebben betaald waardoor deze klanten dubbel worden aangeslagen?

Klopt het dat consumenten dubbel betalen voor advies, zoals gesteld in het artikel? Zo ja, welke actie bent u bereid daartegen te ondernemen?

Antwoord 1, 2 en 3

Ja, ik ken het artikel. Ik heb de AFM erop geattendeerd dat er mogelijk sprake is van dubbel betalen voor advies. De AFM zal van geval tot geval beoordelen of er regels worden overtreden. De AFM bepaalt in hoeverre zij in deze handhavend op zal treden.

Vraag 4

Hoe beoordeelt u de wirwar aan kosten voor advies, distributie en administratie, zoals deze blijkt uit de vergelijkende tabel in het artikel? Bent u het er mee eens dat hierdoor het vergelijken van de kosten van een uitvaartverzekering voor consumenten wordt bemoeilijkt?

Antwoord 4

Op dit moment is het nog niet altijd even duidelijk voor een consument wat advies- en distributiekosten zijn. Vanaf 1 juli geldt de verplichting om een gestandaardiseerd dienstverleningsdocument te verstrekken aan de klant ook voor directe aanbieders. Met het gestandaardiseerde document wordt het vergelijken voor de consument gemakkelijker. In het dienstverleningsdocument moeten verzekeraars onder meer een indicatie geven van de advies- en distributiekosten. Zij dienen dat te bepalen op basis van een kostprijsmodel. De accountant zal dit controleren en de AFM houdt hier toezicht op.

¹ Geldgids. «Bijbetalen voor uitvaartpolis». Juni 2013 (p34–36).

Vraag 5 en 6

In 2011 publiceerde de AFM een zeer kritisch rapport over de uitvaartbranche²: er zou onder andere sprake zijn van productpush, onaanvaardbare emotionele druk bij telefonische verkoop, niet passend productaanbod, omzegtgedreven beleid, onzorgvuldige advisering en verkoop van producten; zijn deze problemen momenteel verholpen? Zo nee, waar signaleert u of de AFM nog problemen in de sector? Zo ja, welke acties zijn ondernomen door de AFM en door de verzekeringsbranche op dit vlak?

Is het u bekend dat de AFM al sedert 2008 «early warning signals» gaf aan de branche? Deelt u de verontwaardiging dat de uitvaartbranche nog steeds onvoldoende voortgang lijkt te boeken?³

Antwoord 5 en 6

Het is mij bekend dat de AFM dergelijke signalen heeft gegeven. Hiervan werd melding gemaakt in het onderzoek van de AFM in 2011. De AFM heeft in 2012 een opvolging gegeven aan het door lid Nijboer aangehaalde onderzoek. Uit deze opvolging bleek dat de onderzochte instellingen de aanbevelingen uit het rapport hebben opgepakt en ten aanzien van deze aanbevelingen verbeteringen lieten zien. Wel heeft de AFM nadien bij een aantal uitvaartverzekeraars tekortkomingen geconstateerd op het gebied van intern beloningsbeleid. De AFM overweegt hiervoor formele maatregelen op te leggen. De markt voor uitvaartverzekeringen blijft bijzondere aandacht van de AFM vragen. Zo lijkt een aantal uitvaartverzekeraars in hun gedrag grote moeite te hebben om het belang van de cliënt centraal te stellen. Daarnaast ontvangt de AFM de laatste tijd signalen dat er adviseurs en bemiddelaars actief zijn die niet transparant zijn over de kosten van het advies en de bemiddeling bij uitvaartverzekeringen (bijvoorbeeld bij het oversluiten van een uitvaartverzekering). De AFM doet hier momenteel onderzoek naar.

Vraag 7

Klopt de inschatting dat 80 procent van de Nederlanders zich verzekert voor iets wat met zekerheid gebeurt?⁴ Is er sprake van oververzekering in deze markt? Zo ja, welke acties worden daartegen ondernomen?

Antwoord 7

De AFM heeft in haar rapport uit 2011 aangegeven dat 70% van de Nederlandse huishoudens één of meer uitvaartverzekeringen heeft. Dit getal wordt ook door de NMa gemeld in de Monitor Financiële Sector in 2006. Ik heb geen actuelere informatie over de precieze omvang van de markt voor uitvaartverzekeringen. Overigens kunnen er wel redenen zijn dat men zich verzekert voor «iets dat met zekerheid gebeurt». Problematisch zou kunnen zijn dat sommige mensen zich verzekeren voor iets waar ze geen verzekering voor nodig hebben, bijvoorbeeld omdat ze voldoende spaargeld hebben. Voor een deel valt dit waarschijnlijk te verklaren uit de «product push» in het verleden, vanwege provisie. Daarom zijn ook uitvaartverzekeringen onder het provisieverbod gebracht. Of er sprake is van «oververzekering» is echter moeilijk te beoordelen, omdat consumenten ook kunnen kiezen voor dienstverlening (ontzorging) bij uitvaartverzekeringen. Daar kunnen klanten bewust voor kiezen ook al hebben ze voldoende spaargeld.

Vraag 8

Worden consumenten in het algemeen goed geïnformeerd over de dekking en kosten van een uitvaart en over de verschillende onderdelen van de kosten van een uitvaart, waaronder grafrechten, notariskosten, de koffietafel, de uitvaart, de afscheidsbijeenkomst, et cetera? Welke acties worden ondernomen om dit te borgen, in het bijzonder voor in-naturapolissen?

² Onderzoek naar de distributie van uitvaartverzekeringen, AFM, Amsterdam december 2011

³ Onderzoek naar de distributie van uitvaartverzekeringen, AFM, Amsterdam december 2011

⁴ http://www.refdag.nl/achtergrond/onderwijs-samenleving/voorbereid_op_de_grote_reis_1_721054

Antwoord 8

Als er signalen zijn die er op duiden dat consumenten niet goed geïnformeerd worden op dit terrein, dan kan de AFM hier vanuit haar risico-georiënteerde toezicht tegen optreden. De AFM heeft als vervolg op het onderzoek van 2011 in 2012 bij enkele uitvaartverzekeraars een follow-up onderzoek uitgevoerd naar informatieverstrekking bij telefonische verkoop. Hieruit bleek dat de onderzochte uitvaartverzekeraars opvolging hebben gegeven aan de aanbevelingen zoals de AFM die in haar rapport «Onderzoek naar de distributie van uitvaartverzekeringen» had verwoord. De AFM zag op grond van de resultaten uit de follow-up geen aanleiding om vervolgonderzoek naar de telefonische informatieverstrekking van uitvaartverzekeraars in te stellen. De AFM houdt risico-georiënteerd toezicht. Na de follow-up in 2012 heeft de AFM in zijn algemeenheid geen onderzoek meer gedaan naar de informatieverstrekking over uitvaartverzekeringen. Wel heeft de AFM het afgelopen jaar een tweetal losstaande signalen op het gebied van informatieverstrekking van uitvaartverzekeraars behandeld. De AFM houdt aandacht voor dit onderwerp.