

De vaste commissie voor Financiën heeft op 23 februari 2018 een aantal vragen en opmerkingen voorgelegd aan de Minister van Financiën over zijn brief van 19 december 2017 over de actuele stand van de nazorg voor klanten met een beleggingsverzekering (Kamerstuk 29 507, nr. 146).

De voorzitter van de commissie,
Anne Mulder

De adjunct-griffier van de commissie,
Freriks

I Vragen en opmerkingen vanuit de fracties

Algemeen

De leden van de VVD-fractie hebben kennisgenomen van de brief over de stand van zaken van de activering beleggingsverzekeringen en zijn tevreden met de conclusie van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) dat nagenoeg alle klanten momenteel geactiveerd zijn. Desalniettemin hebben de leden van de VVD-fractie nog enkele vragen.

De leden van de CDA-fractie hebben met interesse kennisgenomen van de brief van de Minister over de voortgang van de activering beleggingsverzekeringen, ofwel woekerpolissen. De leden van de CDA-fractie zijn van mening dat dit dossier al veel te lang speelt en dat het tijd wordt dat er een einde aan komt en dat iedereen met een woekerpolis voldoende compensatie heeft gekregen en het kan afsluiten.

De leden van de D66-fractie hebben met belangstelling kennisgenomen van de brief met de actuele stand van de nazorg voor klanten met een beleggingsverzekering. Deze leden lezen dat verreweg de meeste klanten met een beleggingsverzekering zijn geactiveerd en dat de AFM hierover een positief eindoordeel heeft gegeven. De leden van de D66-fractie hebben nog enkele vragen over de activering en nazorg van klanten.

De leden van de SP-fractie hebben kennisgenomen van de brief van de Minister van Financiën over de stand van zaken van nazorg voor klanten met een beleggingsverzekering.

Stand van zaken activering

De leden van de VVD-fractie zien in het totaaloverzicht van de eindresultaten op de website van het Verbond van Verzekeraars nog grote verschillen tussen de activeringsscores van de verschillende verzekeraars als het gaat om de «overige beleggingsverzekeringen». Kan de Minister aangeven waarom verzekeraars als a.s.r., Conservatrix, Generali en voornamelijk SRLEV N.V. (Reaal) momenteel zo achterblijven met hun activeringsscores? Is het mogelijk dat een grote oorzaak hiervan zit in klanten die niet meer vindbaar zijn of bewust niet mee willen werken aan de activering?

De leden van de VVD-fractie lezen eveneens in de conclusie van de AFM dat tot op heden twee verzekeraars nog niet volledig voldoen aan hun wettelijke activeringsverplichting. Deze verzekeraars moeten hun zaken binnen afzienbare tijd oplossen. Kan de Minister aangeven wat hij onder «afzienbare tijd» verstaat? Tegelijkertijd heeft de AFM handhavingsmiddelen om deze verzekeraars te dwingen om aan hun verplichtingen te voldoen. Is de AFM hiertoe bereid?

De leden van de CDA-fractie achten het bemoedigend om te zien dat bijna alle klanten (in drie van de vier categorieën) inmiddels zijn geactiveerd. Deze leden vragen de Minister bij zijn beantwoording de meest actuele stand van de activeringen mee te sturen, voor zover die nog niet geactualiseerd op de site van het Verbond van Verzekeraars staat. Daarbij vragen voornoemde leden bijzondere aandacht voor de twee verzekeraars die nog niet aan wettelijke vereisten hebben voldaan.

De leden van de D66-fractie constateren dat AFM op 19 december 2017 rapporteerde dat destijds twee verzekeraars nog niet volledig hadden voldaan aan hun wettelijke activeringsverplichting. Zij kregen tot 31 december 2017 de tijd om dit te corrigeren. Deze leden vragen of deze

twee verzekeraars inmiddels volledig aan hun verplichtingen hebben voldaan? Zo nee, welke afspraken zijn er gemaakt om ervoor te zorgen dat dit zo spoedig mogelijk gebeurt?

Zorgplicht verzekeraars en positie klanten

De leden van de VVD-fractie vragen hoe de informatiepositie en de mondigheid van klanten (waaronder klanten met een verzekering met een beleggingscomponent) verbeterd kan worden. Welke stappen zetten de verzekeraars en kan de Minister toezeggen te faciliteren en te stimuleren dat klanten weten wat zij kopen?

De leden van de VVD-fractie zien eveneens dat er nog klanten zijn die geen actie hebben ondernomen, waarbij de AFM hen nogmaals oproept contact op te nemen met hun verzekeraars voor een gratis hersteladvies. Is de Minister van mening dat de verzekeraars momenteel hun zorgplicht zijn nagekomen met betrekking tot het activeren van hun klanten? Is er een situatie mogelijk waarbij verzekeraars wel hun activeringsplicht en daarmee zorgplicht nakomen, maar niet de 100%-score halen?

De leden van de D66-fractie merken op dat de AFM stelt dat er klanten zijn die ondanks de inspanningen van verzekeraars nog geen actie hebben ondernomen. Om hoeveel mensen gaat het? Zijn de klanten voldoende gestimuleerd om wel tot actie over te gaan? Verzekeraars hadden tot 31 december 2017 om ook de klanten met zogenaamde overige beleggingsverzekeringen te activeren. De voorgenoemde leden vragen wanneer de Kamer wordt geïnformeerd of dit inderdaad is gelukt.

De leden van de SP-fractie wijzen de Minister op de aangenomen motie van het lid Leijten (Kamerstukken II, vergaderjaar 2017–2018, 34 770, nr. 8) over structurele tekortkomingen van de zorgplicht en informatieplicht van financiële instellingen en roepen de Minister op deze motie uit te voeren en de Kamer daarvan op de hoogte te stellen.

Schadevergoedingen

De leden van de CDA-fractie zien in de activering van klanten een belangrijke stap naar het afsluiten van het woekerpolisdossier, maar erkent de Minister dat ook de afhandeling van de schadevergoedingen een misschien nog wel belangrijker onderdeel is? En herkent de Minister de geluiden, die deze leden in ieder geval zelf ontvangen, dat afhandeling van zaken bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) nog altijd lang op zich laat wachten? Deze leden hebben voorbeelden van mensen met een polis bedoeld als extra pensioenvoorziening, die al lang en breed met pensioen zijn maar nog altijd geen schadevergoeding hebben ontvangen. De voorgenoemde leden vragen of de Minister erkent dat het juist in die gevallen erg onwenselijk is als uitspraken van het Kifid lang op zich laten wachten. Welke mogelijkheden ziet de Minister om ook deze kant van de afhandeling van het woekerpolisdossier te versnellen?

Vertrouwen in de financiële sector

De leden van de SP-fractie vragen hoe de Minister terugkijkt op dit langstlepende dossier. Een dossier dat veel materiële schade heeft berokkend, maar ook veel woede, schaamte en het daarbij gepaarde verlies van vertrouwen in financiële en publieke instituties door burgers heeft veroorzaakt. Een verlies dat zich minder makkelijk laat compenseren met geld. Deze leden vragen of de Minister erkent dat wanneer de laatste klant met een beleggingsverzekering geholpen is het vertrouwen nog verre van hersteld zal zijn.

De leden van de SP-fractie vragen de Minister te erkennen dat de gehoopte cultuurverandering in de sector nadrukkelijk niet is geholpen met hoge salarisverhogingen in de top van financiële instellingen. Welke lessen moeten hier nu getrokken worden? Moeten de verzekerden voor hun dekking wel verbonden zijn aan financiële markten? Kan de Minister toezeggen dat hij een grondige evaluatie gaat uitvoeren en de Kamer daarover zal informeren?

Toetsing door AFM

De leden van de SP-fractie vragen de Minister op welke wijze nieuwe verzekeringsproducten met een belegginselement getoetst worden, voordat ze geautoriseerd zijn door de toezichthouders. Deze leden zouden graag zien dat risicovolle producten worden getoetst door de AFM voordat zij op de markt worden toegelaten. Hoe denkt de Minister hierover?

II Reactie van de Minister