

Vergaderjaar 2009–2010

**29 507**

## **Regels voor de financiële dienstverlening (Wet financiële dienstverlening)**

**Nr. 88**

### **BRIEF VAN DE MINISTER VAN FINANCIËN**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 16 november 2009

In deze brief kom ik terug op de vragen gesteld door de leden Vos (PvdA) en Blanksma-van den Heuvel (CDA) tijdens het vragenuur van 13 oktober 2009 inzake de Brits-Ierse verzekeringsmaatschappij Genworth Financial (Handelingen der Kamer II, vergaderjaar 2009–2010, nr. 13, blz. 939–941).

Het lid Vos informeerde naar de betrokkenheid van Interpolis bij Genworth Financial. Naar aanleiding van deze vraag heeft Interpolis contact met mij opgenomen en aangegeven aan ongeveer 5000 klanten onder Interpolis-label een verzekeringsproduct van Genworth te hebben verkocht in de periode 2002 tot 2005. Deze polissen zijn bij mijn weten niet het onderwerp van klachten van verzekeringnemers. Mocht daar onverhoopt sprake van zijn, dan kunnen deze verzekeringnemers zich tot Interpolis wenden.

Het lid Blanksma-van den Heuvel informeerde naar de huidige stand van zaken rond klachten van consumenten over het niet uitbetalen van uitkeringen en de slechte bereikbaarheid van Genworth. De Ombudsman Financiële Dienstverlening (Kifid), de heer Wabeke, heeft augustus jl. klachten van consumenten tegen Genworth onbemiddelbaar moeten verklaren. Dit besluit heeft hij genomen doordat de verzekeraar moeilijk te bereiken was hetgeen een goede en efficiënte klachtafhandeling in de weg stond.

Naar aanleiding van de vraag van lid Blanksma-van den Heuvel heb ik contact opgenomen met de heer Wabeke. Recentelijk heeft hij met vertegenwoordigers van Genworth gesproken waarbij afspraken zijn gemaakt aangaande de afhandeling van lopende en nieuwe klachten. Deze afspraken met Genworth zijn onder meer gericht op het verbeteren van de communicatie en bereikbaarheid bij de klachtenafhandeling en de medewerking aan de geschillenprocedure van Kifid. Op basis van deze gemaakte afspraken heeft Kifid de behandeling van lopende en nieuwe klachten hervat.

Ik zal contact onderhouden met de heer Wabeke aangaande de voortgang in deze zaak.

De minister van Financiën,  
W. J. Bos