

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

### 2977

Vragen van het lid **Groot** (PvdA) aan de ministers van Economische Zaken en van Financiën over *het overstappen van verzekeraar* (ingezonden 8 juli 2010).

Antwoord van minister **van der Hoeven** (Economische Zaken) (ontvangen 26 juli 2010).

Vraag 1

Bent u bekend met het artikel «Verzekeraars maken overstappen moeilijk»?<sup>1</sup>

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Is het waar dat consumenten onnodige moeilijkheden ondervinden wanneer ze over willen stappen van verzekeraar?

Antwoord 2

Mij zijn geen onderzoeken bekend waaruit blijkt dat consumenten over het algemeen onnodig veel moeilijkheden ondervinden bij het overstappen naar een andere verzekeraar. Om het overstappen goed te laten verlopen, heeft de verzekeringssector voor levensverzekeraars de zogenoemde Overeenkomst Stroomlijning Kapitaaloverdrachten opgesteld. Deze overeenkomst moet er voor zorgen dat de overdracht niet te lang duurt. Ook is beschreven hoe de overdrachtswaarde moet worden vastgesteld als er toch vertraging ontstaat in de uitkering. Levensverzekeraars kunnen individueel op de overeenkomst intekenen. Bijna alle levensverzekeraars doen eraan mee. Daarnaast gelden op grond van een gedragscode van het Verbond van Verzekeraars, die bindend is voor alle leden, nieuwe regels voor het afsluiten, verlengen en opzeggen van particuliere schade- en inkomensverzekeringen. Verzekeringen die onder deze code vallen, worden voor een periode van maximaal een jaar aangegaan, tenzij de consument nadrukkelijk anders beslist. Voor eenjarige overeenkomsten geldt dat deze na verlenging voor de consument dagelijks opzegbaar zijn, met in achtneming van een maand opzegtermijn.

<sup>1</sup> De Pers, woensdag 24 juni 2010.

### Vraag 3

Op welke gronden kunnen verzekeraars hun klanten verbieden over te stappen naar de concurrent of hier hoge kosten voor in rekening te brengen?

### Antwoord 3

Ik ben van mening dat het consumenten niet onmogelijk of onnodig moeilijk gemaakt mag worden om over te stappen naar een andere verzekeraar. Dat betekent dat verzekeraars het hun klanten niet mogen verbieden om over te stappen en dat zij ook geen onredelijk hoge kosten in rekening mogen brengen.

Ik constateer dat de verzekeringsmarkt de afgelopen jaren op dit punt een slag heeft gemaakt. Het verbieden om over te stappen komt volgens het Verbond van Verzekeraars niet meer voor in de markt. Tevens zijn verzekeraars verplicht om in de Financiële Bijsluiter aan de consument uit te leggen wat de gevolgen zijn van vroegtijdig beëindigen van de verzekeringsovereenkomst. Zij moeten zodoende voor het aangaan van een verzekeringsovereenkomst in hun voorwaarden voldoende duidelijk maken hoeveel kosten met het overstappen naar een andere verzekeraar zijn gemoeid en voor welke periode dit geldt. Consumenten zijn vrij te kiezen of zij hiermee instemmen. Dat betekent overigens niet dat het zonder meer onredelijk zou zijn als verzekeraars voor voortijdig overstappen enige kosten bij de klant in rekening brengen. Als een verzekeringsovereenkomst door de klant met de intentie van een lange duur wordt aangegaan, zoals het geval is bij de zogenoemde levenproducten, is het belangrijk dat verzekeraars zich ervan kunnen vergewissen dat ze voldoende dekking hebben om in de aanspraken op lange termijn te kunnen voorzien. Daarnaast maken ze een inschatting van risico's die met de verzekeringsactiviteiten gemoeid zijn, zoals bijvoorbeeld overlijdensrisico. Het voortijdig beëindigen van de verzekeringsovereenkomst heeft dus meer gevolgen dan alleen een administratieve handeling. De kosten moeten uiteraard wel in een redelijke verhouding staan tot deze gevolgen.

### Vraag 4

Deelt u de mening dat het bezwaarlijk is dat verzekeraars hun klanten bemoeilijken om over te stappen, omdat juist transparantie en concurrentie de markt beter laten werken? Zo nee, waarom niet? Zo ja, wat gaat u hieraan doen?

### Antwoord 4

Ik deel de mening dat een markt in het algemeen beter functioneert indien consumenten gemakkelijk kunnen overstappen naar een andere aanbieder dan wanneer er sprake is van hoge overstapdrempels. In een markt met lagere overstapdrempels is de concurrentiedruk tussen aanbieders hoger, waardoor zij worden geprikkeld tot het verlagen van hun prijzen en het verbeteren van hun dienstverlening aan de consument. Het is in eerste instantie een verantwoordelijkheid van verzekeraars zelf om overstapdrempels te verlagen. Zij hebben er immers zelf ook veel belang bij dat consumenten gemakkelijk kunnen overstappen. Zoals ik in mijn antwoord op vraag 2 heb uiteengezet, heeft de verzekeringssector met de Overeenkomst Stroomlijning Kapitaaloverdrachten en de gedragscode van het Verbond van Verzekeraars een stap gezet om de mogelijkheid tot overstappen te verbeteren.

Daarnaast houdt de Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa), vanuit haar verantwoordelijkheid voor de handhaving van het mededingingsbeleid, toezicht op de werking van de verzekeringsmarkt. Onderbouwde klachten of signalen dat de Mededingingswet wordt overtreden, kunnen bij haar worden ingediend. Indien de NMa een gegronde reden heeft om aan te nemen dat de Mededingingswet wordt overtreden, dan kan zij een onderzoek starten.