

De vaste commissie voor Financiën heeft op 12 november 2014 een aantal vragen en opmerkingen voorgelegd aan de Minister van Financiën over de brief van 18 maart 2014 over de stand van zaken beleggingsverzekeringen (Kamerstuk 29 507, nr. 122) en de brief van 9 oktober 2014 over het AFM-rapport inzake nazorg beleggingsverzekeringen (Kamerstuk 29 507, nr. 123).

De voorzitter van de commissie,
Duisenberg

De griffier van de commissie,
Berck

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 met teleurstelling kennisgenomen van de resultaten van verzekeraars en adviseurs, die achterblijven bij de afgesproken streefcijfers. Deze leden zijn benieuwd naar de oorzaken daarvan (is er onvoldoende prioriteit geweest bij de verzekeraars, hebben de verzekeraars onvoldoende gedaan, hebben de verzekeraars de zaken niet goed gedaan, zijn het consumenten die niet actie komen, etc.). Hoe zijn de streefcijfers destijds tot stand gekomen? Is dit eenzijdig door de AFM geformuleerd of is dit in overleg met de verzekeraars en adviseurs afgesproken? In hoeverre zijn in de resultaten van de streefcijfers de inspanningen en resultaten in de portefeuille beleggingsverzekeringen van (individuele) verzekeraars voor 1 januari 2013 meegenomen? Hoe zijn door de AFM, bij de beoordeling van de resultaten, de inspanningen die verzekeraars en adviseurs in het verleden al hebben verricht om klanten te activeren meegenomen, zoals aangekondigd in de brief aan de Kamer van 13 december 2013 (Kamerstuk 29 507, nr. 121)? In hoeverre worden die in de toekomst nog meegenomen?

Wanneer hebben verzekeraars volgens de Minister en AFM voldoende gedaan om klanten te bereiken en te bewegen in actie te komen om de polis aan te passen?

Wat wordt in de AFM-rapportage verstaan onder het «aanbieden van een oplossing»? Wat wordt in de AFM-rapportage verstaan onder «geactiveerd hebben»? Om welke van deze beiden gaat het als het gaat om de realisatie van de streefcijfers? Wanneer is een klant geactiveerd en daadwerkelijk geholpen?

De AFM blijft wijzen op het belang van eenzijdige maatregelen. De leden van de VVD-fractie zijn enigszins terughoudend als het gaat om eenzijdige maatregelen. Het moet niet zo zijn dat men straks van het ene slechte product naar een ander product gaat dat niet bij past omdat de verzekeraar de eventueel gewijzigde omstandigheden van de klant niet in beeld heeft. Hoe wordt dit voorkomen bij eenzijdige maatregelen? En hoe wordt er in dit geval goed gekeken naar de mogelijk gewijzigde persoonlijke situatie? Wat bedoelt de AFM met «indien dit op verantwoorde wijze mogelijk is, toe te passen»? Een aantal verzekeraars neemt per ultimo 2014 eenzijdige maatregelen met een eenmalig karakter. Aan welke eenzijdige maatregelen wordt dan gedacht? In hoeverre worden eenmalige maatregelen geen permanente oplossingen? In hoeverre kan er bij eenzijdige maatregelen sprake zijn van een passend hersteladvies? Hoe vaak hebben verzekeraars eenzijdige maatregelen genomen in de afgelopen periode? Welke (juridische) belemmeringen zijn de verzekeraars tegengekomen?

In hoeverre vindt de Minister eenzijdige maatregelen, het belonen van passief gedrag van de consumenten? En in hoeverre worden deze klanten die niks doen, dan uiteindelijk bevoordeeld ten opzichte van klanten die wél initiatief nemen?

De Minister zal samen met de AFM onderzoeken of wijzigingen in regelgeving behulpzaam zijn zodat in de toekomst andere sanctiemogelijkheden (naast tuchtrecht) kunnen worden ingezet in geval van onvoldoende resultaten. Aan welke sanctiemogelijkheden wordt dan gedacht? Welke mogelijkheden voor sancties biedt het tuchtrecht in dit geval? Waarom zouden deze onvoldoende kunnen zijn? In Nederland is er al een vergaande zorgplicht als het gaat om consumenten. Wat zou nieuwe regelgeving aan extra mogelijkheden kunnen of moeten bieden?

De leden van de VVD-fractie zien dat er een zeer divers beeld is als het gaat om de resultaten van verzekeraars. Sommige verzekeraars halen de streefcijfers wel of benaderen dit, sommige absoluut niet. Wat zijn de oorzaken van de verschillen?

De AFM heeft eerder laten weten dat zij begrijpt dat er verschillen bestaan in de portefeuilles van verzekeraars en adviseurs en dat deze verschillen de te behalen resultaten kunnen beïnvloeden. Daarom heeft de AFM aangegeven dat klanten die ondanks voldoende inspanningen van verzekeraars en adviseurs niet daadwerkelijk zijn geactiveerd, bij het streefcijfer van geactiveerde klanten mogen worden opgeteld. In hoeverre en in welke mate is dit ook gebeurd in de huidige weergegeven cijfers?

De leden van de VVD-fractie zijn van mening dat het in principe niet uit moet maken of een verzekeraar in staatshanden is of niet. De problemen moeten gewoon opgelost worden. Voor de verzekeraars in staatshanden geldt natuurlijk wel dat het woekerpolisdossier een belemmering kan zijn voor de verkoop van de verzekeraar en/of van invloed kan zijn op de prijs. Daarom vinden de leden van de VVD-fractie het zorgelijk dat a.s.r. en Reaal slecht scoren (respectievelijk 30% en 45%) als het gaat om het oplossen van de problemen met de niet opbouwende polissen. Wat zijn de redenen dat ze slecht scoren? Welke invloed heeft dit op de verkoop, het verkoopproces en de verkoopprijs? Waarom is de ambitie voor a.s.r. en Reaal eind Q4 2014 «slechts» respectievelijk 83% en 80%?

De leden van de VVD-fractie vinden het opmerkelijk dat er een groep klanten is die ervoor kiest om geen wijziging door te voeren in de (niet opbouwende) polis. Hoe groot is deze groep? Wat zijn redenen voor deze groep klanten om geen wijziging door te voeren?

Er is ook nog een groep pensioengebonden polissen in dit dossier. Om hoeveel polissen gaat het hier? Bij welke verzekeraars zitten deze polissen voornamelijk? Wanneer worden er afspraken gemaakt met verzekeraars en adviseurs om deze op te lossen?

De leden van de VVD-fractie zijn voorstander van de inzet van tuchtrecht als de verzekeraars en adviseurs onvoldoende resultaten halen. Hoe gaat dit tuchtrecht ingezet worden? Welke afspraken zijn daarover gemaakt met de verzekeraars en adviseurs? De leden lezen dat bij significant afwijken van het afgesproken ambitieniveau eind Q4 2014, de Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën) wordt ingezet. Wat wordt bedoeld met significant afwijken?

De leden van de VVD-fractie zijn van mening dat de informatievoorziening cruciaal is voor het activeren van klanten: deze moet helder, duidelijk en begrijpelijk zijn. De AFM ziet bij verzekeraars dat de kwaliteit van de communicatie bij het activeren ver uiteen loopt. Wat wordt daaraan gedaan? Wat zijn «best practices»?

De leden van de VVD-fractie zijn van mening dat de verzekeraars en tussenpersonen allereerst de verantwoordelijkheid hebben voor het activeren van de klanten. Maar daarnaast hebben klanten ook de verantwoordelijkheid om in actie te komen (daarvoor is het wel noodzakelijk dat de informatievoorziening duidelijk en begrijpelijk is). Hoe kijken de Minister en de AFM daarnaar? In hoeverre is er zicht op waarom mensen niet in actie komen, ook al worden ze meermalen benaderd?

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

De leden van de PvdA-fractie hebben met belangstelling kennisgenomen van de Rapportage Nazorg beleggingsverzekeringen van de AFM. De AFM heeft aan verzekeraars streefcijfers opgelegd met betrekking tot de

inspanningen die verzekeraars en adviseurs leveren om de positie van klanten te verbeteren. Uit de rapportage blijkt dat deze streefcijfers bij lange na niet zijn gehaald. De leden van de PvdA-fractie vinden dit ernstig. De verzekeraars hebben zichzelf nu doelstellingen opgelegd om voor het einde van het jaar oplossingen te vinden voor klanten met een zogeheten niet opbouwende polis. De leden van de PvdA-fractie vragen de Minister dit proces nauwgezet te volgen. In hoeverre is naast de AFM, DNB bij dit proces betrokken?

De leden van de PvdA-fractie vinden dat er een duurzame oplossing moet komen voor de problematiek met betrekking tot beleggingsverzekeringen. De AFM spreekt van 250.000 niet opbouwende polissen en 620.000 hypotheekgebonden beleggingsverzekeringen. In het bijzonder vragen deze leden aandacht voor mensen met een beleggingshypotheek en een substantiële pensioenopbouw. Voor beide groepen geldt dat als er geen oplossing wordt gevonden, de mensen met een dergelijke verzekering grote financiële gevolgen zullen ondervinden. Als er niets gebeurt blijft deze problematiek nog zeker twintig jaar bestaan. De leden van de PvdA-fractie vinden dit onacceptabel. Genoemde leden waarderen het initiatief van de AFM om naast het flankerend beleid actiever in te grijpen in deze problematiek. Voor een duurzame oplossing is echter medewerking van alle betrokken partijen nodig. Betrokken partijen zijn onder meer verzekeraars, tussenpersonen, gedupeerden, toezichthouders (waaronder DNB) en juristen. De AFM kan niet op zichzelf een duurzame oplossing afdwingen. Is de Minister dit met de leden van de PvdA-fractie eens? Heeft de Minister ideeën om brede coöperatie van partijen te bereiken? Welke rol kan de commissie verzekeraars hierin spelen? Is de Minister bereid om mogelijke oplossingsrichtingen te identificeren, zoals ook recent geschetst in het nog te verschijnen promotieonderzoek van mevrouw Van Hattum?

Daarnaast vrezen de leden van de PvdA-fractie dat de twee geïdentificeerde groepen uit het AFM-rapport nog altijd het topje van de ijsberg betreffen. Er zijn zeven miljoen zogeheten woekerpolissen verkocht. Voor een groot deel is een oplossing gevonden. Voor een groot deel echter nog niet. Zijn er nog groepen verzekerden die wel een problematische (beleggings)verzekering hebben, maar die geen onderdeel zijn van het activeringsbeleid zoals dat nu wordt gemonitord door de AFM? Hoe groot is deze groep?

Indien een klant niet geactiveerd kan worden door een verzekeraar, kan er een oplossing gevonden worden in een eenzijdige aanpassing van de polis of een spontane compensatie door de verzekeraar. In de praktijk blijken hier soms juridische obstakels te bestaan. Is de Minister bereid om te inventariseren wat de aard van deze obstakels is, en is hij bereid deze weg te nemen?

De leden van de PvdA-fractie hebben zorgen over de hoge kostenstructuur van diverse producten. Naast de kosten voor beheer, zijn er vaak ook nog andere kosten zoals beleggingskosten, soms zelfs voor het beheer van zogenaamde eigen fondsen. In welke mate worden consumenten ook voor de stapeling van dergelijke kosten gecompenseerd? Hoe beoordeelt de Minister de beleggingskosten van de aangeboden producten?

Hoe beoordeelt de Minister het functioneren van het Kifid? Is de bekendheid van het Kifid onder het publiek groot genoeg? Heeft het Kifid voldoende mankracht in huis, zowel kwalitatief als kwantitatief? Het Kifid heeft geïnvesteerd in transparantie, hoe beoordeelt de Minister het Kifid op dit punt?

De activiteiten van de AFM lijken zich voornamelijk te richten op verzekeraars. De leden van de PvdA-fractie vinden dat adviseurs een gelijke, zo niet grotere, verantwoordelijkheid hebben in deze problematiek. Complicerende factor is daarbij dat dit een diffuse groep is. Dit mag echter geen reden zijn voor verminderde verantwoordelijkheid. Ziet de Minister mogelijkheden om, al dan niet in samenwerking met brancheorganisaties, de adviseurs te dwingen meer verantwoordelijkheid te nemen in het activeren van klanten?

In het Verenigd Koninkrijk lijkt er een duurzame oplossing voor vergelijkbare problematiek te zijn gevonden met behulp van collectieve procedures. Is de Minister bekend met de Britse methode? Zou de Britse methode, al dan niet in gewijzigde vorm, kunnen functioneren in Nederland?

De leden van de PvdA-fractie hebben zorgen met betrekking tot de toegenomen claimcultuur. Iedereen in Nederland heeft recht op onafhankelijke en toegankelijke rechtspraak. Om het recht te krijgen, kan het nuttig zijn om met een groep gelijkgestemden samen te werken. Hier bestaan echter risico's. Beleggingsverzekeringen zijn complexe producten, de rechtsgang is complex en is bovendien kostbaar. Dit kan een voedingsbodem zijn voor onbetrouwbare rechtsbijstandsaanbieders. Op dit moment is er geen controle of toezicht op zogeheten claimentiteiten. Heeft de Minister zicht op eventuele misstanden bij claimentiteiten? Ziet de Minister mogelijkheden om benadeelden zekerheid te kunnen bieden met betrekking tot de betrouwbaarheid en kundigheid van claimorganisaties?

Tot slot, de beleggingspolisproblematiek heeft ook zijn weerslag op de verzekeringsmarkt. Is bekend wat de orde van grootte is van de afwaardering van de verschillende verzekeraars vanwege deze problematiek? Zijn er inschattingen gemaakt wat de waarde van de verzekeraars zou zijn zonder deze problematiek? De leden van de fractie van de PvdA zijn in het bijzonder geïnteresseerd in de inschatting voor a.s.r. en Reaal.

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

De leden van de SP-fractie hebben kennisgenomen van de rapportages inzake de nazorg van verzekeraars ten aanzien van klanten met een woekerpolis. Deze leden zijn teleurgesteld in het uitblijven van goede resultaten met betrekking tot de niet opbouwende polissen.

De leden van de SP-fractie hebben een aantal vragen over de rapportage van de AFM. Allereerst vragen zij de Minister of er signalen zijn die er op wijzen dat over de tweede helft van 2014 betere resultaten zullen worden geboekt. Heeft de Minister hier reeds over gesproken met verzekeraars? Denken zij betere resultaten te boeken over de periode 1 juli tot en met 31 december?

De leden van de fractie van de SP juichen het tuchtrecht waar de verzekeraars zich aan onderwerpen, van harte toe. Welke mogelijkheden geeft dit de AFM die deze eerder niet had? Welke passende bevoegdheden denkt de AFM nodig te hebben om verzekeraars ertoe te bewegen de streefcijfers te behalen? Hoe staat de Minister tegenover het idee om de AFM meer bevoegdheden te geven? Klopt het dat de AFM hier al langer om vraagt en zo ja, sinds wanneer geeft de AFM aan te weinig middelen te hebben?

In de rapportage valt te lezen dat niet op grote schaal onderzoek is gedaan naar de kwaliteit van het bieden van een oplossing aan en het activeren van klanten en dat de AFM risicogestuurd toezicht houdt. De leden van de SP-fractie vernemen graag hoeveel signalen de AFM heeft gekregen dat verzekeraars zich niet aan de regels houden. In hoeveel gevallen heeft de AFM actie ondernomen? Om welke actie ging het dan? Acht de Minister het van belang dat wordt onderzocht hoe het is gesteld met de kwaliteit van de oplossingen die worden geboden? Wordt dit nog onderzocht?

De leden van de SP-fractie vragen de Minister aan te geven of de hersteladviezen voldoen aan de eisen die de Wft stelt aan adviesgesprekken over financiële producten. Zo nee, waarom niet?

Hoe verklaart de Minister dat het één verzekeraar wel lukt om alle klanten een passende oplossing te bieden en alle andere niet? Hoe verklaart de Minister de enorme afwijkingen? Acht hij het realistisch dat de meeste klanten, zoals opgenomen in de tabel op pagina 7 van de rapportage, een oplossing wordt geboden in 2014, zoals de verzekeraars zich hebben voorgenoemen? Welke maatregelen kan een verzekeraar eenzijdig nemen om het niet opbouwende effect te laten verdwijnen? Verwacht de Minister juridische complicaties ten aanzien van eenzijdige maatregelen, genomen door verzekeraars? Hoe lang duurt het gemiddeld tot de klant een beter passend product heeft, vanaf het moment waarop deze is geactiveerd?

Kan de Minister een overzicht verstrekken van de verschillende activeringspercentages bij verzekeraars, ten aanzien van de hypotheekgebonden polissen? Hoe verklaart de Minister dat een bepaalde verzekeraar met een groot marktaandeel nog geen twintig procent heeft weten te activeren?

Volgens de rapportage van de AFM is de stijging van het aantal niet opbouwende polissen met name te verklaren door de werking van de beleggingsverzekering en niet zozeer door de verkoop van nieuwe beleggingsverzekeringen. Kan de Minister aangeven, vragen de leden van de SP-fractie, in hoeverre de stijging van 10.000 nieuwe niet opbouwende polissen is te verklaren door de werking van de beleggingsverzekering? Wat wordt bedoeld met de werking van de beleggingsverzekering, op tegenvallende beleggingsresultaten na? Welk deel van de stijging is te verklaren door de verkoop van nieuwe beleggingsverzekeringen?

De leden van de SP-fractie hebben kennisgenomen van de bezwaren die verzekeraars hebben tegen het doorvoeren van eenzijdige maatregelen. Wat is de ervaring met betrekking tot het doorvoeren van eenzijdige maatregelen? Hoe hebben klanten hier tot dusver op gereageerd? Welke procedure volgt, wanneer verzekeraars eenzijdig maatregelen hebben genomen?

Ten aanzien van de voortgang vragen genoemde leden de Minister te reageren op het feit dat er in Q2 een voortgang is geboekt van slechts tien procent. Heeft dit volgens hem te maken met een laxere houding van de verzekeraars dan in Q1?

De leden van de SP-fractie vragen de Minister of het waar is dat gedupeerden met een groot geldbedrag in hun polis, wanneer zij individueel de strijd aangaan, een hogere vergoeding krijgen dan waar ze op basis van de Wabeke-norm recht op hebben?¹ Wat zegt het feit dat

¹ <http://www.consumentenbond.nl/actueel/nieuws/2014/verzekeraars-snoeren-woekerpolishouders-de-mond/>

men in individuele zaken vaak een hogere vergoeding krijgt over de collectieve compensatieregeling?

Is de Minister bereid te reageren op de zogenaamde «woekerpolis checklist»² die de Consumentenbond op zijn website heeft gepubliceerd, vragen de leden van de fractie van de SP? Acht de Minister deze checklist redelijk? Zo nee, waarom niet?

Kan de Minister aangeven hoeveel gedupeerden zich bij Aegon hebben gemeld sinds Stichting Koersplandewegkwijt op 14 juni jongleden een zaak won over de hoogte van de premie voor een overlijdensrisicoverzekering? Hoeveel klanten hebben reeds een schadevergoeding ontvangen en hoeveel klanten krijgen deze nog? Welk bedrag is hiermee gemoeid?

De Commissie Financiën heeft een brief ontvangen van een heer die van mening is dat zijn verzekeraar een uitspraak van het Kifid anders heeft geïnterpreteerd dan de heer in kwestie.³ De leden van de SP-fractie vragen de Minister aan te geven welke stappen deze heer kan ondernemen om een onderbouwde reactie van het Kifid te verkrijgen dan wel de verzekeraar te dwingen tot actie? Is de Minister bereid het Kifid om een onderbouwde reactie te vragen?

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

De leden van de CDA-fractie hebben kennisgenomen van de brief van de Minister en hebben nog enkele vragen.

De leden van de CDA-fractie constateren dat de genoemde doelstellingen voor het activeren van niet opbouwende polissen in maart 2014 bij lange na niet zijn gehaald. Welke waarborgen kan de Minister geven om te zorgen dat de gestelde doelen per eind 2014 wel worden behaald? Uit het AFM-rapport blijkt wel dat alle verzekeraars zich aan het tuchtrecht onderwerpen. De leden vragen wat de sancties zijn wanneer de verzekeraars niet aan de door henzelf opgelegde doelen voldoen per eind 2014? In de brief wordt ook aangekondigd dat de Minister zal onderzoeken of er naast het tuchtrecht nog andere sanctiemogelijkheden zijn wanneer doelstellingen niet worden behaald. De leden van de CDA-fractie vragen aan wat voor soort sanctiemogelijkheden dan gedacht moet worden? Ook vragen zij of het opschuiven van deadlines voor het activeren van klanten geen negatieve gevolgen heeft voor consumenten met een niet opbouwende polis of beleggingsverzekering? Gaan consumenten dan niet onnodig langer door met het betalen van premies waarbij van waarde opbouw in de polis geen sprake is?

De leden van de CDA-fractie vragen of het klopt dat het flankerend beleid de mogelijkheid biedt aan klanten die een niet opbouwende polis hebben om hun overlijdensrisicoverzekering over te sluiten binnen de eigen verzekeraar? Zo ja, klopt het dan ook dat veel van deze «gedupeerde» klanten kosten moeten maken voor nieuw advies voordat ze deze overlijdensrisicoverzekering over kunnen sluiten? Ook zouden de leden graag een reactie willen van de Minister op het rapport gepubliceerd op de site van de vereniging Woekerpolis.nl. In dit rapport «een analyse van de eerste 20.000 meldingen» met datum 24 oktober 2014 wordt namelijk aangegeven dat het rapport van de AFM te rooskleurig is. Daarnaast vragen de leden aan de Minister of de Wabeke-norm op dit punt goed functioneert? Dit is een norm waarbij de kosten van de polis jaarlijks niet hoger mogen zijn dan 2,5% van het opgebouwd vermogen. Gekeken over

² http://www.consumentenbond.nl/nieuws/attachment/20141104_Woekerpolis_Checklist.pdf

³ Verzoek om onderbouwde uitleg van uitspraak Kifid over Aegon aandelenlease 2014D11580

een aantal jaren kan dit ervoor zorgen dat de kosten alsnog aanzienlijk op kunnen lopen. Is de Minister zich daarvan bewust?

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

De leden van de PVV-fractie hebben kennisgenomen van de brieven van de Minister en de bijbehorende voortgangsrapporten ten behoeve van beleggingsverzekeringen. Naar aanleiding van de genoemde punten brengt de leden van de fractie voornoemd het navolgende naar voren.

Allereerst betreuren de leden van de PVV-fractie de teleurstellende resultaten van verzekeraars over het eerste en tweede kwartaal van 2014. Deze leden vragen de Minister of de gepresenteerde cijfers in werkelijkheid nog slechter zijn, gezien het gegeven dat de verzekeraars ook klanten die na intensieve inspanningen niet zijn bereikt mee hebben geteld voor het resultaat. In hoeverre zijn deze resultaten een weergave van de wekelijkheid?

Verder merken de leden van de PVV-fractie op dat verzekeraars in sommige gevallen ten onrechte hele groepen polissen buiten het activeringstraject hebben geplaatst. Een voorbeeld hiervan zijn de niet opbouwende polissen met een looptijd van langer dan 10 jaar. Ook heeft een aantal verzekeraars vervolgens te snel aangenomen dat een klant een bewuste keuze heeft gemaakt. Welke stappen zullen er gezet worden ten aanzien van deze twee groepen? Zullen de desbetreffende klanten alsnog worden geactiveerd? Wat zegt dit over de behaalde resultaten en over de kwaliteit van het activeren?

Tevens merken de leden van de PVV-fractie op dat de boodschap dat een klant premie inlegt maar waarschijnlijk geen waarde opbouwt en/of de klant met de opgebouwde waarde zijn hypotheek niet kan aflossen, niet altijd op een directe wijze wordt gecommuniceerd. Het is dus de vraag of de klant inzicht heeft in het risico dat hij loopt. De leden van de PVV-fractie willen weten hoe bewerkstelligd gaat worden dat alle klanten op de hoogte worden gesteld van het risico dat ze lopen. Wat zegt dit verder over de behaalde resultaten en over de kwaliteit van het activeren?

Verder merken de leden van de PVV-fractie op dat een grote groep klanten na activatie door de verzekeraar ervoor kiest geen wijzigingen aan te brengen in de beleggingsverzekering. Hoe wordt dit veroorzaakt? Zijn hier enige knelpunten (bijv. overstapkosten)? Heeft dit te maken met het gegeven dat de klanten door de slechte communicatie niet weten welke risico ze lopen, zoals hierboven reeds is aangegeven?

Daarnaast vragen de leden van de PVV-fractie nader in te gaan op de juridische belemmeringen van het eenzijdig wijzigen van verzekeringsovereenkomsten. Zo stelt het Verbond van Verzekeraars dat het eenzijdig wijzigen van contracten juridisch niet is toegestaan. Indien vast zou staan dat de aanpassing nu en in de toekomst geen kans op nadelige uitkomsten oplevert voor de betreffende klanten, dan zou een verzekeraar echter kunnen besluiten daaraan voorbij te gaan. Is het nu wel of niet juridisch mogelijk eenzijdig de contracten te wijzigen?

Vragen en opmerkingen van de leden van de fractie van D66

De leden van de D66-fractie hebben met verontrusting kennisgenomen van de AFM-rapportage Nazorg beleggingsverzekeringen. De resultaten die verzekeraars en adviseurs behalen bij het helpen van hun klanten met beleggingsverzekering zijn teleurstellend.

De leden van de D66-fractie constateren dat de streefcijfers niet zijn gehaald en dat er nog steeds een groep consumenten is waarbij de toekomstige inleg waarschijnlijk niet leidt tot vermogensopbouw. Deze leden lezen bovendien dat ten opzichte van 1 januari 2013 er circa 10.000 nieuwe niet opbouwende polissen zijn bijgekomen. Deze leden vragen of een inschatting gemaakt kan worden van het aantal polissen met een hoog risico om een niet-opbouwende polis te worden.

De leden van de D66-fractie hebben vernomen dat op basis van de huidige regelgeving de AFM adviseurs en verzekeraars niet kan dwingen om een oplossing te bieden voor het probleem van consumenten met een beleggingsverzekering. De AFM heeft in plaats daarvan afgesproken dat verzekeraars zich onderwerpen aan tuchtrecht. De voorwaarden en uitgangspunten op basis waarvan de Tuchtraad uitspraak zal doen moeten nog worden vastgesteld. De leden vragen welke partijen betrokken zullen zijn bij dit proces.

De leden van de D66-fractie constateren dat de AFM nog geen onderzoek doet naar de kwaliteit van het activeren en informeren van consumenten of naar de kwaliteit van de geboden oplossingen door verzekeraars. Deze leden lezen in de rapportage van de AFM dat een opmerkelijk grote groep klanten na activatie door de verzekeraar ervoor kiest om geen wijziging aan te brengen in de beleggingsverzekering, terwijl zeker een niet-opbouwende polis over het algemeen niet in het belang van de klant is. Deze leden constateren dat de AFM zich afvraagt in hoeverre de klant daadwerkelijk inzicht heeft in het risico dat hij loopt. De AFM geeft aan een onderzoek te kunnen starten indien er structureel signalen zijn dat de kwaliteit te wensen over laat. Deze leden vragen hoe de Minister aankijkt tegen het belang en de urgentie van dit onderzoek en het besluit van de AFM om geen onderzoek te starten op basis van eerdere signalen.

Deze leden constateren enerzijds dat veel verzekeraars intensieve inspanning verrichten om in contact te komen met hun klanten, maar er tegenaan lopen dat klanten niet reageren. Anderzijds constateren deze leden dat het ook voorkomt dat verzekeraars de klant reeds geactiveerd achten op het moment dat zij op basis van een niet persoonlijke brief, waarin de risico's niet duidelijk vermeld staan, op een antwoordcoupon hebben ingevuld dat zij geen wijzigingen willen doorvoeren. Deze leden vragen hoe de Minister aankijkt tegen deze problemen bij het activeren van de klant? Hoe denkt de Minister dat effectievere actie kan worden ondernomen op dit gebied?

II. Reactie van de Minister