

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

Directie Financiële Markten

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Ons kenmerk

2019-0000097275

Uw brief (kenmerk)

Datum 28 juni 2019
Betreft Beleggingsverzekeringen

Geachte voorzitter,

Door middel van deze brief en bijhorende bijlagen informeer ik uw Kamer over de stand van zaken in het beleggingsverzekeringendossier.

Onlangs heeft de Autoriteit Financiële Markten (AFM) de eindcontrole van de activering in de laatste categorie beleggingsverzekeringen afgerond. Activering houdt in dat klanten worden aangezet tot en ondersteund bij het maken van een bewuste keuze (aanpassen, voortzetten of stopzetten) over hun beleggingsverzekering. De AFM heeft geconcludeerd dat alle verzekeraars aan hun verplichtingen hebben voldaan om klanten met een beleggingsverzekering te activeren. Ook na het afronden van het activeringstraject, zullen er evenwel mensen overblijven met een beleggingsverzekering die (later) niet aansluit bij de verwachtingen. Om die reden worden de volgende vervolgstappen gezet:

- I de aanpak van de nadelige effecten van beleggingsverzekeringen via het aflossingsvrije hypothekentraject;
- II het verlenen van doorlopende nazorg door verzekeraars;
- III de continuering van activering van niet-opbouwende beleggingsverzekeringen door verzekeraars; en
- IV de continuering van het betrachten van coullance door verzekeraars voor klanten in een schrijnende situatie.

In deze brief ga ik nader in op deze vervolgstappen, nadat ik een overzicht heb gegeven van de resultaten van de activering van klanten.

In vervolg op de motie van het lid Leijten (SP) en het lid Van der Linde (VVD) over de evaluatie van het afwikkelingsproces rond rentederivaten¹ heb ik aangekondigd ook te kijken naar de lessen die getrokken kunnen worden uit het beleggingsverzekeringendossier². De uitgebreide uitwerking hiervan vindt u in bijlage 2. Daarin wordt ingegaan op de regelgeving die mede naar aanleiding van het dossier is geïntroduceerd om het belang van de klant te borgen. Ook wordt ingegaan op de stappen die de verzekeringssector zelf heeft gezet. De opgedane inzichten kunnen worden meegenomen in de activering van klanten met een aflossingsvrije hypotheek (gekoppeld aan een beleggingsverzekering).

¹ Kamerstukken II 2017/18, 32 013, nr. 162.

² Kamerstukken II 2017/18, 32 013, nr. 167 en Handelingen II 2017/18, nr. 55, item 22, VAO Bankensector.

Stand van zaken beleggingsverzekeringendossier

Over de problematiek rond beleggingsverzekeringen is de afgelopen jaren regelmatig gesproken en zijn meerdere brieven aan uw Kamer gezonden. Klanten hebben in het verleden beleggingsverzekeringen afgesloten voor bijvoorbeeld de aflossing van hun hypotheek of als oudedagsvoorziening, die later niet aan bleken te sluiten bij de verwachtingen. Hierop zijn verschillende stappen gezet ter verbetering van de positie van de klant. Zo zijn in de polissen inmiddels de jaarlijkse beleggingskosten verlaagd en is er generieke compensatie overeengekomen in akkoorden tussen verzekeraars en consumentenstichtingen. Daarnaast is het flankerend beleid van verzekeraars verbeterd, bijvoorbeeld ten aanzien van het wegnemen van afkoopboetes en andere overstapbelemmeringen.

Vanuit de overheid is de laatste jaren vooral de nadruk gelegd op de nazorg aan klanten met een beleggingsverzekering, met het oog op een toekomstgerichte verbetering van de positie van de klant. Om het nazorgbeleid kracht bij te zetten, is de verplichting voor verzekeraars om klanten met een beleggingsverzekering te activeren in 2015 ook in regelgeving vastgelegd.

De AFM heeft onlangs de eindcontrole van de activering in de laatste categorie beleggingsverzekeringen afgerond. Hierdoor kan ik uw Kamer een totaaloverzicht van de activering van klanten met een beleggingsverzekering geven. Verzekeraars behoren per 31 december 2017 100% van hun klanten met een beleggingsverzekering geactiveerd te hebben. Daarbij wordt de klant aangezet tot en ondersteund bij het maken van een bewuste keuze over zijn beleggingsverzekering. Voor het maken van deze keuze is het noodzakelijk dat de klant inzicht krijgt in de financiële situatie van zijn beleggingsverzekering, overzicht krijgt van zijn verbetermogelijkheden en - indien gewenst - stappen onderneemt om zijn situatie te verbeteren. Ook een bewuste keuze van de klant om zijn situatie niet te wijzigen, kan daarvan een uitkomst zijn.

De AFM heeft gecontroleerd of verzekeraars binnen de gestelde termijnen voor de verschillende categorieën beleggingsverzekeringen³, hebben voldaan aan de vereiste activeringsresultaten. In haar controle heeft de AFM zowel de wettelijk vastgestelde resultaten van verzekeraars betrokken, als ook de te verrichten inspanningen om tot deze resultaten te komen. De AFM heeft geconcludeerd dat alle verzekeraars aan hun verplichtingen hebben voldaan. Een uitwerking van de activeringsresultaten en het toezicht daarop door de AFM, waaronder de door de AFM getroffen handhavingmaatregelen, zijn opgenomen in bijlage 1. Voor een volledig beeld over de stand van zaken van beleggingsverzekeringen bevat deze bijlage ook een uitwerking van de ontwikkeling van de portefeuille beleggingsverzekeringen, het loket hersteladvies beleggingsverzekeringen en de lopende (buiten)gerechtelijke procedures.

Vervolgstappen

Verzekeraars hebben voldoende inspanningen geleverd om klanten met een beleggingsverzekering te activeren. Ook na het afronden van het activeringstraject, zullen er evenwel mensen overblijven met een beleggingsverzekering die (later) niet aansluit bij de verwachtingen. Om die reden worden de volgende vervolgstappen gezet:

- I de aanpak van de nadelige effecten van beleggingsverzekeringen via het aflossingsvrije hypothekentraject;
- II het verlenen van doorlopende nazorg door verzekeraars;

³ Het betreft de categorieën niet-opbouwend, hypotheekgebonden, pensioengebonden en beleggingsverzekeringen met een overige doelstelling.

- III de continuering van activering van niet-opbouwende beleggingsverzekeringen door verzekeraars; en
- IV de continuering van het betrachten van coulance door verzekeraars voor klanten in een schrijnende situatie.

Directie Financiële
Markten

Ons kenmerk
2019-0000097275

I Aanpak beleggingsverzekeringen via aflossingsvrije hypotheektraject

De grootste resterende kwetsbaarheid van klanten met een beleggingsverzekering, lijkt te zitten bij klanten met een beleggingsverzekering gekoppeld aan een aflossingsvrije hypotheek. Er wordt daarom ingezet op activering van klanten met een aflossingsvrije – en beleggingshypotheek door hypotheekaanbieders (banken en verzekeraars), om voor zover nodig maatregelen te treffen met betrekking tot hun aflossingsvrije hypotheek. De AFM heeft met DNB, de ECB en de grootbanken een methode ontwikkeld om portefeuilles met aflossingsvrije hypotheeken te segmenteren naar potentieel risico. Op deze manier kunnen hypotheekaanbieders de klanten die een risico lopen, benaderen om hun inzicht te geven in de opbouw en risico's van hun hypotheek. Indien nodig worden klanten geactiveerd om maatregelen te treffen om hun hypotheeksituatie te verbeteren. Klanten met een beleggingsverzekering die is gekoppeld aan een aflossingsvrije hypotheek worden in deze aanpak meegenomen. De AFM ziet erop toe dat de komende jaren alle benodigde stappen worden gezet.

II Doorlopende nazorg

Verzekeraars verlenen doorlopende nazorg aan klanten met een beleggingsverzekering. Dit omvat onder meer dat verzekeraars klanten aanzetten tot het maken van een bewuste keuze wanneer zij zich bij de verzekeraar melden. Ook omvat dit dat verzekeraars doorlopende nazorg inbedden in hun organisatiestructuur (in plaats van opname in een tijdelijk project). Daarnaast zetten verzekeraars het flankerend beleid voort. Dit omvat onder meer het wegnemen van afkoopboetes en andere overstapbelemmeringen.

III Continuering activering niet-opbouwende polissen

Afhankelijk van de beleggingsresultaten kunnen er nieuwe, niet-opbouwende beleggingsverzekeringen ontstaan. Dit zijn beleggingsverzekeringen waarvoor regulier premie wordt betaald en waarbij de verwachte aangroei in vermogen lager is dan de door de klant nog in te leggen premies. De verwachte aangroei is in belangrijke mate afhankelijk van de ontwikkelingen op de financiële markten. Voor verzekeraars geldt onverminderd de verplichting om - conform de huidige regelgeving - nieuwe, niet-opbouwende beleggingsverzekeringen in kaart te brengen en deze klanten binnen zes maanden een passende oplossing te bieden. De AFM ziet hierop toe.

IV Continuering coulance schrijnende gevallen

De compensatieakkoorden tussen verzekeraars en stichtingen die de belangen van consumenten behartigen, bevatten een regeling voor polishouders in een schrijnende situatie. Deze regeling is conform de afspraak in de compensatieakkoorden beëindigd. Verzekeraars hebben echter laten weten coulance te blijven betrachten voor klanten met een beleggingsverzekering in een schrijnende situatie⁴. Over het algemeen gaat het om zeer bijzondere omstandigheden of een ongelukkige samenloop van factoren in de specifieke situatie van een klant waar de algemene compensatieregeling niet in een oplossing voorziet en waardoor de klant de beleggingsverzekering niet ongewijzigd kan voortzetten. Het gaat om situaties waarin de klant door

⁴ www.verzekeraars.nl/verzekeringsthemas/leven/beleggingsverzekeringen/coulance.

specifieke oorzaken te maken heeft met een aanzienlijke daling van het gezinsinkomen. Denk hierbij aan de situatie waarin een klant onvrijwillig langere tijd werkloos of arbeidsongeschikt is en een flinke terugval in inkomen heeft, waardoor hij of zij de vaste lasten niet meer kan betalen. Als de klant zich meldt gaat de verzekeraar met hem of haar in overleg. De verzekeraar zal zich hierbij inspannen om een oplossing te zoeken.

Hoogachtend,
de minister van Financiën,

W.B. Hoekstra

**Directie Financiële
Markten**

Ons kenmerk
2019-0000097275