

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

1560

Vragen van het lid **Aukje de Vries** (VVD) aan de Minister van Financiën over *het bericht «Dure bootpolis verrast ex-klanten Friesland Bank»* (ingezonden 18 februari 2015).

Antwoord van Minister **Dijsselbloem** (Financiën) (ontvangen 13 maart 2015)

Vraag 1

Kent u het bericht «Dure bootpolis verrast ex-klanten Friesland Bank»?¹ Wat vindt u van dit bericht?

Antwoord 1

Ik heb kennisgenomen van het bericht.

Vraag 2

Hoeveel consumenten zitten in deze of een vergelijkbare situatie als gevolg van de overname van de activiteiten van de Friesland Bank door de Rabobank?

Antwoord 2

Uit navraag bij Interpolis blijkt dat de portefeuille pleziervaartuigen die door Interpolis is overgenomen van Friesland Bank Assurantiën 791 polishouders betrof waarvan er op dit moment nog 587 hun pleziervaartuig verzekerd hebben bij Interpolis. Ruim tweehonderd polishouders hebben dus om diverse redenen (premiestelling, verkoop boot, langdurige ziekte of overlijden) hun polis beëindigd bij Interpolis. Het betrokken transitieteam bij Interpolis schat in dat Interpolis in circa tachtig procent van de gevallen duurder was dan Friesland Bank en in circa twintig procent van de gevallen goedkoper was.

Vraag 3

Klopt het dat consumenten in een dergelijke situatie eerst nog een jaar hun polis moeten houden bij de veel duurdere overnemende partij (verzekeraar)? Is dit een toegestane handelwijze in geval van een overname? Waarom mag een klant bij een overname en/of een dergelijke stijging van de poliskosten niet per direct overstappen?

¹ Leeuwarder Courant van 16 februari 2015

Antwoord 3

In het algemeen geldt dat een wijziging van de polisvoorwaarden, waartoe een premiewijziging wordt gerekend, een verzekerde de mogelijkheid biedt om een verzekeringspolis te beëindigen. In de situatie die beschreven wordt in het artikel uit de Leeuwarder Courant heeft Achmea de aandelen overgenomen in een assurantietussenpersoon, namelijk Friesland Bank Assurantiën. Na de overname is de portefeuille van Friesland Bank Assurantiën omgezet naar een Interpolis product. De betrokken verzekerden zijn hier in 2013 per brief over geïnformeerd. Vervolgens zijn de verzekerden van wie de polissen zouden worden omgezet naar Interpolis in een tweede brief geïnformeerd. In deze brief stond vermeld welke actie verzekerden konden ondernemen als ze het niet eens waren met de omzetting naar Interpolis. Voor het ondernemen van deze actie gold een termijn van dertig dagen. Verzekerden die geen actie ondernamen, ontvingen een nieuwe polis van Interpolis. Hun «oude» verzekering werd beëindigd. Dit hield overigens niet in dat zij tenminste een jaar vast zaten aan de nieuwe verzekering. Daarnaast hielden polishouders de mogelijkheid op elk gewenst moment hun verzekering met een maand opzegtermijn kosteloos op te zeggen. Dit gold ook voor de verzekerden die binnen dertig dagen geen actie hadden ondernomen en al een nieuwe polis van Interpolis hadden ontvangen.

Vraag 4

Hoe en wanneer moeten klanten in dit soort overnamesituaties worden geïnformeerd over stijgingen van de kosten van een polis en over hun mogelijkheden om over te stappen? Hoe is de informatievoorziening in dit geval gegaan?

Antwoord 4

Klanten moeten in dit soort situaties helder en tijdig schriftelijk worden geïnformeerd over stijgingen van de kosten van een polis en over hun mogelijkheden om over te stappen.

De klanten van Friesland Bank zijn naar ik begrijp van Interpolis per brief geïnformeerd dat hun bootverzekering omgezet werd naar een verzekering van Interpolis en over de gevolgen voor de premie. Als de Interpolispremie lager was dan die van Friesland Bank voerde Interpolis deze verlaging meteen door. Als de Interpolis-premie hoger was dan die van Friesland Bank koos Interpolis ervoor het eerst jaar nog dezelfde premie in rekening te brengen als Friesland Bank. Na het eerste jaar zou de reguliere Interpolis-premie van toepassing worden.

Vraag 5

Bent u van mening dat klanten bij een overnamesituatie niet verrast moeten kunnen worden door fors hogere kosten?

Antwoord 5

Ja, ik ben van mening dat het niet wenselijk is klanten te verrassen met fors hogere kosten na een overnamesituatie.

Vraag 6

Welke keuzemogelijkheden hebben klanten bij een overnamesituatie en een forse stijging van de poliskosten? Wat is er geregeld rondom overnamesituaties in dit soort gevallen?

Antwoord 6

Bij een overname van aandelen in een assurantietussenpersoon, die gepaard gaat met een stijging van de poliskosten, is er sprake van een wijziging van de polisvoorwaarden. Als de verzekeraar de premies verhoogt of de polisvoorwaarden wijzigt in negatieve zin voor de verzekerde heeft de verzekerde dertig dagen de tijd om de polis op te zeggen. De polis kan dan kosteloos beëindigd worden per contractvervaldatum of met een opzegtermijn van een maand met royementskosten.