

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

718

Vragen van het lid **Ronnes** (CDA) aan de Minister van Financiën over *verborgen kosten bij autoverzekeringen, naar aanleiding van het bericht «Autoverzekering wordt duurder»* (ingezonden 15 november 2016).

Antwoord van Minister **Dijsselbloem** (Financiën) (ontvangen 9 december 2016).

Vraag 1

Bent u bekend met het bericht «Autoverzekering wordt duurder»?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2 en 4

Deelt u de conclusies van het onderzoek van Pricewise, dat er bij autoverzekeringen nog veel verborgen kosten zijn – zoals poliskosten, royementskosten, wijzigingskosten en prolongatiekosten – die niet zijn verwerkt in het termijnbedrag dat de verzekerde betaalt?

Kent u nog voorbeelden van andere verzekeringen waarbij kosten in rekening kunnen worden gebracht die niet op het eerste oog zichtbaar zijn bij het afsluiten van het product?

Antwoord 2 en 4

In de Wet financieel toezicht (Wft) zijn regels ten aanzien van informatieverstrekking opgenomen. Een consument dient precontractueel op de hoogte te worden gesteld van de kosten en voorwaarden van het betreffende product – zowel het termijnbedrag als de eenmalige kosten. De informatie moet correct, duidelijk en niet misleidend zijn, dat betekent ook dat geen kosten verborgen mogen worden. De AFM houdt hier toezicht op.

Het Verbond van Verzekeraars heeft aangegeven dat bij het overgrote deel van de verzekeraars bij particuliere verzekeringen geen poliskosten, prolongatiekosten, wijzigingskosten etc. in rekening worden gebracht. Er is nog wel een aantal oudere polissen in omloop waar nog kosten voor bepaalde diensten worden berekend. De informatie over de kosten moet uiteraard ook correct, duidelijk en niet misleidend zijn. In het artikel zijn de meeste genoemde verzekeringen afgesloten via een gevolmachtigde agent. Gevol-

¹ Telegraaf.nl, 1 november 2016

machtigde agenten kunnen kosten in rekening brengen voor hun diensten, zoals premie-incasso, polisadministratie of polisopmaak. Gevolmachtigde agenten dienen ook precontractueel alle voor de consument relevante informatie te geven. De Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Assurantiebedrijven (NVGA) geeft aan dat een deel van de gevolmachtigde agenten, zoals die genoemd zijn in het onderzoek van Pricewise, nog apart eenmalige kosten zoals poliskosten in rekening brengt. Dit komt ook voor bij andere schadeverzekeringen dan de autoverzekering, zoals bijvoorbeeld bij de inboedelverzekering of ongevallenverzekering. Zij moeten deze kosten altijd precontractueel melden. Daarmee zijn het dus wel (extra) eenmalige kosten voor de consument, maar mogen deze niet worden verborgen.

Vraag 3, 5 en 6

Erkent u dat deze extra kosten het moeilijker maken om verschillende autoverzekeringen met elkaar te vergelijken?

Waarom is het nog mogelijk dat verzekeraars deze verborgen kosten nog in rekening mogen brengen, terwijl er voor bijvoorbeeld vliegtickets, vakanties en concertkaartjes regels zijn over het in één oogopslag inzichtelijk maken de totale kosten voor de aankoop van een product?

Bent u bereid om met de verzekeraars afspraken te maken die leiden tot het einde van verborgen kosten en dat alle kosten voor een (auto-)verzekering inzichtelijk zijn bij het afsluiten van het product? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 3, 5 en 6

De regels omtrent informatieverstrekking bij bijvoorbeeld vliegtickets en concertkaarten zijn op hoofdlijnen vergelijkbaar met de regels bij verzekeringen. Bij vliegtickets, reizen en concertkaarten zijn de eisen omtrent vermelding van kosten specifiek gedefinieerd². Bij schadeverzekeringen is sprake van een algemene norm: de informatie moet correct, duidelijk en niet misleidend zijn.³ De aanbieder (verzekeraar of gevolmachtigd agent) dient alle voor de consument relevante informatie precontractueel aan de consument over te brengen. Ten slotte moet de productinformatie afgestemd zijn op de doelgroep van het product.⁴ Deze regelgeving biedt consumenten mogelijkheden om te vergelijken. Aanvullende afspraken met verzekeraars acht ik niet nodig. De AFM houdt toezicht op informatieverplichtingen.

² Voor verkoop op afstand: Implementatiewet EU-richtlijn consumentenrechten, par. 3, art 230m sub 1e.

Voor vliegtickets: Wet handhaving consumentenbescherming, implementatie van de Verordening (EG nr. 1008/2008 art.23).

³ Art 4:19 lid 2 Wft.

⁴ Art 32, tweede lid, onderdeel c, BGfo.