

Vergaderjaar 1999–2000

26 676

Informatieverstrekking aan de consument van financiële diensten

Nr. 2

LIJST VAN VRAGEN EN ANTWOORDEN

Vastgesteld 27 december 1999

De vaste commissie voor Financiën¹ heeft een aantal vragen aan de regering voorgelegd over de brief inzake informatieverstrekking aan de consument van financiële diensten (26 676, nr. 1).

De minister van Financiën heeft deze vragen beantwoord bij brief van 23 december 1999.

Vragen en antwoorden zijn hierna afgedrukt.

De voorzitter van commissie,
Van Gijzel

De griffier van de commissie,
Janssen

¹ Samenstelling:

Leden: Schutte (GPV), Reitsma (CDA), Rosenmöller (GL), Van Zijl (PvdA), Van Gijzel (PvdA), voorzitter, Witteveen-Hevinga (PvdA), Voûte-Droste (VVD), Noorman-den Uyl (PvdA), Giskes (D66), Kamp (VVD), Marijnissen (SP), Crone (PvdA), Van Dijke (RPF), Bakker (D66), De Vries (VVD), Hofstra (VVD), De Haan (CDA), ondervoorzitter, Stroeken (CDA), Van Beek (VVD), Balkenende (CDA), Vendrik (GL), Bos (PvdA), Remak (VVD), Wijn (CDA) en Kuijper (PvdA).

Plv. leden: Van der Vlies (SGP), Verburg (CDA), Harrewijn (GL), Smits (PvdA), Duijkers (PvdA), Koenders (PvdA), Balemans (VVD), Van Oven (PvdA), Schimmel (D66), Patijn (VVD), De Wit (SP), Kalsbeek-Jasperse (PvdA), Hoekema (D66), Van Walsem (D66), Wilders (VVD), Dankers (CDA), Hillen (CDA), Blok (VVD), Weekers (VVD), Bijleveld-Schouten (CDA), Rabbae (GL), Hindriks (PvdA), Hessing (VVD), Van den Akker (CDA) en Timmermans (PvdA).

Vragen en antwoorden

1

De PvdA is bezorgd over de directe en soms indringende wijze van aanbieden van financiële diensten, bijvoorbeeld per telefoon. Ook in dit verband bestaan zorgen over de kwaliteit van de informatievoorziening en de controleerbaarheid daarvan. In hoeverre is de Colportagewet van toepassing?

In tegenstelling tot bij vele andere producten, bestaan voor financiële diensten diverse verplichtingen tot informatieverstopping aan de consument. Veel verplichtingen hangen samen met het moment waarop een overeenkomst wordt gesloten: de consument dient voor dat moment alle vereiste informatie te hebben ontvangen. Ten aanzien van reclame als zodanig zijn minder verplichtingen van toepassing.

De Colportagewet is van toepassing op alle financiële diensten, uitgezonderd beursgenoteerde effecten en verzekeringen. De Colportagewet geeft momenteel geen regels voor telefonische benadering van consumenten. Naar alle waarschijnlijkheid zullen de regels omtrent het telefonisch benaderen van consumenten worden aangepast na aanvaarding van de Europese richtlijn omtrent verkoop op afstand van financiële diensten. Daarin zal een specifieke bepaling worden opgenomen omtrent het aanbieden van financiële diensten via de telefoon. Ten minste zal door de aanbieder moeten worden aangegeven wat de belangrijkste kenmerken van de financiële dienst zijn, welke prijs ervoor dient te worden betaald, en welke herroepingstermijn van toepassing is.

Voor beursgenoteerde effecten en verzekeringen bestaat reeds specifieke regelgeving over telefonische benadering van consumenten (opgenomen in de Wtv 1993 en de Wte). Bij effecten is ongevraagde telefonische benadering van consumenten niet toegestaan. De Nadere Regeling van de STE bevat de gedragsregel, dat een effecteninstelling iemand die nog geen cliënt is alleen mag (doen) benaderen (telefonisch of in persoon), indien de betrokkene daar vooraf uitdrukkelijk schriftelijk mee heeft ingestemd, en deze instemming niet is herroepen. Bij levensverzekeringsproducten heeft de consument op grond van de Wtv 1993 het recht om binnen twee weken na ontvangst van alle wettelijk vereiste informatie, de overeenkomst zonder opgaaf van redenen te ontbinden.

2

Deze leden bereiken regelmatig klachten over de manier waarop met name kredietinstellingen gelden innen zonder dat de consument zich gerealiseerd heeft een machtiging of andere betalingsopdracht daartoe te hebben verleend. Het baart de leden zorgen dat de informatie hieromtrent blijkbaar gebrekkig en mogelijk zelfs misleidend is. Deelt de regering deze mening? Zo nee, waarom niet. Zo ja, welke actie gaat de regering ondernemen om bovengenoemde klachten in de toekomst te vermijden?

Uiteraard mag inning van gelden door kredietinstellingen alleen plaatsvinden als daaraan een machtiging of opdracht van de consument ten grondslag ligt. Zou een machtiging of opdracht ontbreken, dan kan de consument verhaal halen bij de betrokken geschilleninstantie, te weten de Geschillencommissie Bankzaken.

Ik acht het zeker wenselijk dat de consumenten zich goed bewust zijn van de verplichtingen die worden aangegaan en ben van mening dat kredietaanbieders, dit zijn overigens zowel kredietinstellingen als intermediairs, heldere en expliciete informatie over de wijze van incasso dienen te

verstrekken. Vooralsnog is mij evenwel niet gebleken dat de informatie die door kredietinstellingen wordt verstrekt over inning van gelden in het algemeen gebrekkig zou zijn dan wel in sommige gevallen zelfs misleidend. Ik zal de Nederlandsche Bank daarom vragen om haar consumenten-unit hierop attent te laten zijn en een inventarisatie van eventuele klachten over dit onderwerp te mijner attentie te laten brengen.

3

Naar oordeel van de Commissie voor Consumentenaangelegenheden (CCA) van de SER bestaat de kans dat het bestaan van drie richtlijnen voor verkoop op afstand (een algemene richtlijn, een richtlijn voor financiële diensten en een richtlijn voor e-commerce) kan leiden tot «rechtsonzekerheid bij marktpartijen () en een gebrek aan transparantie op de markt». Hoe denkt de regering over de behoefte die bij de CCA leeft met betrekking tot het totstandkomen van één Europese kaderregeling voor alle verkopen op afstand?

Bij de totstandkoming van de algemene Richtlijn verkoop op afstand is, vanwege het specifieke karakter van financiële diensten, er bewust voor gekozen om een op deze diensten toegesneden regeling te ontwerpen. Zo dient de consument bij financiële diensten uitvoeriger te worden geïnformeerd dan op grond van de algemene Richtlijn verkoop op afstand.

Naast de beide richtlijnen omtrent verkoop op afstand, waarin de relatie aanbieder-consument centraal staat, wordt tevens gewerkt aan de Richtlijn elektronische handel. Deze heeft als doel het scheppen van een juridisch raamwerk voor de elektronische handel in de interne markt. Daarbij dienen bestaande barrières voor elektronische handel te worden weggenomen, en moet worden voorkomen dat via nationale regelgeving nieuwe barrières worden opgeworpen. De Richtlijn gaat in op vragen als: welk recht is van toepassing bij aanbiedingen via het Internet, en wat is de aansprakelijkheid van de internetprovider. In tegenstelling tot de twee Richtlijnen omtrent verkoop op afstand heeft de Richtlijn elektronische handel nauwelijks betrekking op informatieverstrekking aan de consument. Hierdoor is het gevaar van samenloop tussen de Richtlijnen beperkt. Voorzover in de Richtlijn elektronische handel bepalingen worden opgenomen inzake de informatieverstrekking aan de consument, wordt ervoor gewaakt dat deze overeenstemmen met het vereiste in de Richtlijnen omtrent verkoop op afstand. Samenvoeging van de diverse richtlijnen tot één Europese kaderrichtlijn lijkt tegen deze achtergrond weinig toegevoegde waarde te bieden.

Evenals de CCA onderschrijft de regering de noodzaak van één geharmoniseerd kader van Europese regelgeving. Door de voltooiing van de hier beschreven richtlijnen kan een belangrijke stap in die richting worden gezet.

4

Met welke administratieve lasten worden de onderscheiden sectoren op welke momenten geconfronteerd (CDA)?

Vooraf zij gesteld dat het de bedoeling is om te komen tot een afgewogen pakket van maatregelen. In sommige gevallen blijkt de consument immers te worden geconfronteerd met een veelheid aan informatie, die niet altijd makkelijk kan worden verwerkt, en die daarmee van beperkt nut is. In die gevallen zal in de toekomst met minder informatie kunnen worden volstaan. Het doel is immers niet zozeer een toename van de hoeveelheid voorgeschreven informatie, als wel een betere afstemming tussen vraag naar en aanbod van informatie.

Daarnaast zal veel afhangen van de wijze waarop de financiële toezichthouders in het kader van de RFT de nu voorliggende beleidsvoornemens zullen implementeren. Toch kunnen nu al enkele contouren worden geschetst. Naar het zich laat aanzien, zullen de belangrijkste directe gevolgen van de huidige voornemens zijn, dat financiële instellingen een kernpuntendocument zullen moeten gaan verstrekken bij financiële producten, dat een inzichtelijke en adequate indicatie zal moeten worden gegeven van het risico dat aan het product is verbonden, en dat heldere informatie zal moeten worden verstrekt over de waarde-ontwikkeling van bepaalde producten gedurende de looptijd. Voorstellen voor implementatie van deze initiatieven worden in de loop van het jaar 2000 verwacht.

Overigens zal, zoals gezegd, in andere gevallen juist kunnen worden volstaan met een beperktere hoeveelheid informatie. Om op dit punt meer inzicht te verwerven zal, in overleg met consumentenorganisaties en na consultatie van representatieve organisaties, worden bepaald aan welke informatie de consument werkelijk behoefte heeft. Omvang en tijdstip van dit «lastenverlichtende» effect vallen nu dus nog moeilijk te voorspellen.

5

De cross-sector analyse geeft verschillen tussen de sectoren te zien. In hoeverre wordt hiermee bij de plannen rekening gehouden?

Een belangrijke doelstelling van de beleidsvoornemens is het opheffen van niet-inhoudelijk gemotiveerde verschillen in regelgeving tussen de diverse sectoren. Dat is belangrijk vanuit het gezichtspunt van zowel de consument, die ongeacht de sectorale herkomst van een product moet kunnen rekenen op een gelijkwaardige informatieverstrekking en consumentenbescherming, als de financiële instelling, die onder gelijkwaardige voorwaarden moet kunnen concurreren met aanbieders uit andere sectoren.

Niet alleen qua inhoud, ook qua vormgeving kunnen de regels verschillen tussen sectoren. Zo is in sommige sectoren sprake van zelfregulering, waar andere sectoren te maken hebben met wet- en regelgeving. Het voornemen op dit punt is om in eerste instantie te komen tot een stelsel van regels dat in alle sectoren materieel dezelfde uitwerking heeft. In een later stadium zal dan worden onderzocht of het wettelijke kader ook in meer formele zin, bijvoorbeeld het bereik van de regels en de mogelijke sancties, zou moeten worden geharmoniseerd.

6

Overweegt de regering regelgeving of aanwijzingen ten aanzien van informatievoorziening over financiële producten (bijv. levensverzekeringen) in verband met de herziening van het belastingstelsel 2001?

Allereerst zij vermeld dat er ook nu al randvoorwaarden gelden voor de informatieverstrekking op fiscaal terrein. Er bestaan immers reeds informatie-vereisten met betrekking tot de fiscale behandeling van financiële producten; daarnaast geldt de eis dat reclame-uitingen niet misleidend mogen zijn (zie het Burgerlijk Wetboek, maar ook de regelgeving op grond van verschillende toezichtswetten).

Voorts heeft het Verbond van Verzekeraars haar leden opgeroepen een neutrale benadering te kiezen in haar reclame-uitingen ten aanzien van het belastingstelsel 21^e eeuw. Ook door het Ministerie van Financiën is de afgelopen maanden reeds uitgebreid aandacht gegeven aan de mogelijke consequenties voor verschillende producten, via een publiekscampagne met publieksfolders en een internetsite. Het Ministerie van Financiën zal op korte termijn door middel van voorlichtingsbrochures nog op enkele

terreinen aanvullende voorlichting verzorgen. Zo komt er een informatieblad inzake lijfrenten.

7

Is de regering van mening dat er regelgeving moet komen over informatieverstrekking met betrekking tot juridische consequenties (bijvoorbeeld over voortijdige beëindiging van een contract, begunstigde van een uitkering, houder contract, impact van een echtscheiding) van financiële producten in het algemeen en kapitaalverzekeringen in het bijzonder? Kan de regering in haar antwoord het 27-ste verslag van werkzaamheden van de ombudsman Levensverzekering (blz. 9 en 10) betrekken, waarin wordt geadviseerd heldere informatie te verstrekken over een divers aantal terreinen als het gaat om levensverzekeringen?

In het 27-ste verslag van werkzaamheden van de ombudsman Levensverzekering (het jaarverslag over 1997) is gewezen op het feit dat een levensverzekering per definitie een gecompliceerd product is, zowel in technisch als juridisch, medisch en fiscaal opzicht. Heldere informatie bij de aankoop is derhalve wenselijk om problemen op een later tijdstip te voorkomen. Ik onderschrijf deze opmerkingen. Sinds het jaarverslag over 1997 is de regelgeving over informatieverstrekking dan ook reeds ingrijpend herzien. Op basis van bestaande regelingen wordt inmiddels voorzien in heldere informatie aan de consument over verschillende aspecten met betrekking tot de overeenkomst van levensverzekering, zoals de technische, juridische en fiscale aspecten.

Zo is op 1 januari 1999 de Regeling informatieverstrekking aan verzekeringnemers 1998 in werking getreden. Op basis van die regel heeft de Verzekeringskamer beleidsregels opgesteld. Deze gelden vanaf 1 augustus 1999. Op grond van deze beleidsregels dient de verzekeraar bij het aanbieden van een levensverzekering door middel van een product- leeswijzer op overzichtelijke wijze inzicht te bieden in de wezenlijke kenmerken van de aangeboden overeenkomst van levensverzekering (doelstelling van het product, premies, uitkeringen, verplichtingen voor de polishouder (premiebetaling, fiscale behandeling van premies, gezondheidsverklaring en/of medisch onderzoek) de waarde van de polis aan het einde van de looptijd, afkoopwaarde, premievrije waarde, kosten en inhoudingen).

Met de nota informatieverstrekking aan de consument van financiële diensten wordt de ingezette lijn naar betere informatieverstrekking verder voortgezet. Met name de sectoroverstijgende benadering is daarbij een nieuw element. Voor alle door financiële instellingen aangeboden complexe financiële producten zal een kernpuntendocument worden voorgeschreven waarin de wezenlijke kenmerken, waaronder de juridische aspecten, van het product dienen te worden vermeld.

8

De leden van de fractie van D66 vroegen of de regering overweegt een boete of sanctie-instrument in te stellen als de regels over informatieverstrekking niet worden nageleefd.

Wil zelfregulering of regelgeving adequaat kunnen zijn, dan dient er effectief toezicht te zijn ten behoeve van naleving en handhaving van de regels. Tussen zelfregulering en regelgeving bestaat echter een verschil als het gaat om sanctiemogelijkheden.

Bij niet-naleving van de regelgeving op grond van de Wte 1995, de Wtb en de Wtv 1993 kunnen de STE, DNB en de Verzekeringskamer gebruik maken van het sanctie-instrumentarium van de respectievelijke toezichts-

wetten. Dit sanctie-instrumentarium omvat onder meer het geven van (dwingende) aanwijzingen, intrekking van de vergunning of een strafrechtelijke sanctie. Per 1 januari 2000 wordt hieraan het instrument van dwangsom en boetes toegevoegd.

Bij zelfregulering zijn twee varianten mogelijk. Ten eerste, wanneer via zelfregulering invulling is gegeven aan een specifiek regelgevend kader, dan kan een overtreding van regels opgenomen in zelfregulering leiden tot soortgelijke sancties als hierboven beschreven. Ten tweede, wanneer sprake is van zelfregulering in meer algemeen verband – zoals bijvoorbeeld de Code Rendement en Risico – leidt een overtreding normaliter tot een berisping. In voorkomende gevallen kan echter ook het recht worden ingetrokken om een keurmerk te voeren. Tegelijk kan bij zelfregulering in voorkomend geval sprake zijn van een betere naleving, als gevolg van betere acceptatie van de regels en van onderlinge controle.

Gegeven deze institutionele verschillen is het van groot belang om er nauwlettend op toe te zien dat de materiële uitwerking van regels in de verschillende sectoren gelijk is. Op termijn zal tegen die achtergrond worden onderzocht of het wenselijk is om te komen tot één geharmoniseerd kader van regelgeving.

9

Vormt het verstrekken van informatie door pensioenfondsen over aanspraken van werknemers met het oog op de oudedagsparaplu in dit verband een aandachtspunt?

De analyse in de Nota is beperkt tot de marktsector in enge zin, dus onder uitsluiting van de informatieverstrekking door pensioenfondsen. Vanzelfsprekend is, zeker in het licht van de oudedagsparaplu, informatie aan consumenten over de zogeheten tweede-pijlerpensioenen eveneens van groot belang. Immers, de inhoud van de collectieve pensioenregeling in de tweede pijler kan voor de consument een belangrijk afwegingselement zijn in zijn eventuele keuze voor een vrijwillige aanvullende voorziening onder de oudedagsparaplu. Overigens zijn er naast de oudedagsparaplu nog andere redenen om eens kritisch te kijken naar de informatieverstrekking over pensioenproducten in de tweede pijler. Het recht op keuze tussen nabestaandenpensioen en ouderdomspensioen (artikel 2b PSW) en de voorgestelde gelijke behandelingsvoorschriften bijvoorbeeld maken een goede informatieverstrekking noodzakelijk. Het kabinet zal bij de nieuwe PSW dan ook uitdrukkelijk aandacht besteden aan de informatieverstrekking.

10

De leden van de PvdA-fractie beargumenteerden eerder het belang van de instelling van een centraal aanspreekpunt voor de consument. In de brief benadrukt de minister dat hij de Raad van Financiële Toezichthouders zelf niet als een dergelijk aanspreekpunt ziet, maar dat deze Raad het institutioneel kader schept waarin sectoroverschrijdende vraagstukken ter hand kunnen worden genomen. Hoe en wanneer denkt de Raad wel tot het gevraagde centrale aanspreekpunt voor consumenten te komen? Wordt daarin ook een uniforme klachten- en garantieregeling opgenomen?

Een door de Raad van Financiële Toezichthouders ingestelde Commissie buigt zich thans over de vraag hoe kan worden voorzien in een centraal aanspreekpunt voor consumenten. In dit kader wordt bezien hoe de instelling van één centraal aanspreekpunt kan worden gerealiseerd, dat informatievoorziening van de drie toezichthouders aan het publiek stroomlijnt en verbetert, dat vragen van consumenten over toezichts-

kwesties beantwoordt, en klachten snel en adequaat doorverwijst naar de daartoe door de diverse brancheorganisaties in het leven geroepen klachteninstanties. De Raad streeft ernaar om zo spoedig mogelijk naar buiten te treden met haar bevindingen. Daarnaast spannen de betrokken toezichthouders zich op dit moment reeds in de consument goed te informeren over het toezicht.

Het centraal aanspreekpunt heeft in eerste instantie tot doel om de informatievoorziening door de toezichthouders aan de consument van financiële diensten te stroomlijnen. Het kan daarbij gaan om bijvoorbeeld voorlichting over de aard van het toezicht, geregistreerde instellingen en toezichtregelgeving.

Tevens wordt voorzien dat het centraal aanspreekpunt zal worden benaderd met klachten over financiële instellingen en diensten. De Raad meent dat er in dat licht een rol is weggelegd voor het centraal aanspreekpunt inhoudende een gerichte doorverwijzing van de consument naar de juiste instantie. In het algemeen staat steeds de gang naar de civiele rechter open. Daarnaast is in veel gevallen door de sector een geschillenbeslechter gecreëerd in de vorm van een geschillencommissie, klachteninstituut of ombudsman. De toezichthouders zelf hebben geen bemiddelende functie bij klachten over onder toezicht staande instellingen en geven gezien hun onafhankelijke positie geen inhoudelijke beoordeling over het geschil. In het kader van de Raad worden voorschriften met betrekking tot klachtenregelingen in de financiële sector uniform uitgebreid met de verplichting voor instellingen om bij de informatieverstrekking aan de klant tevens informatie over de toepasselijke klachtenregeling op te nemen.

Niet voor elke branche bestaat op dit moment een adequate klachtenregeling. Voorts zijn de instanties die klachten van consumenten beoordelen georganiseerd per branche (of onderdeel daarvan); derhalve zijn de klachtenregelingen vanuit het perspectief van de consument vaak gefragmenteerd. Een belangrijke bijdrage die het centraal aanspreekpunt in dit licht kan vervullen is een gerichte doorverwijzing naar de juiste instantie. Daarbij kan in overleg met partijen uit de diverse sectoren overleg worden gevoerd teneinde een stroomlijning of bundeling van klachtenregelingen te bewerkstelligen. Op dit punt is al een positieve ontwikkeling waar te nemen bij de klachtenregelingen met betrekking tot hypothecaire financiers. Tevens zijn recent de klachteninstituten in de verzekeringsbedrijftak ondergebracht in de Stichting Klachteninstituut Verzekeringen.

Een van de beleidsinitiatieven betreft verder dat de consument bij de aanschaf van een financiële dienst wordt geïnformeerd over de toepasselijke garantieregeling.

11

Zijn inmiddels ook in Duitsland en België initiatieven m.b.t. deze informatieverstrekkingen van de grond gekomen. Zo ja, welke?

In de Duitse toezichtswetgeving voor het verzekeringsbedrijf zijn de uitgebreide productinformatievoorschriften verwerkt die op basis van de 3e levens- en schadeverzekeringsrichtlijnen worden vereist. Daarnaast zijn – zoals in de nota al werd aangegeven – in Duitsland in 1994 door het overkoepelend orgaan van levensverzekeraars aanbevelingen opgesteld ten aanzien van de informatieverstrekking aan consumenten. Deze betreffen met name informatie in reclame-uitingen van levens-

verzekeraars o.a. ten aanzien van realistische prognoses. De Duitse verzekeringstoezichthouder ziet toe op de naleving van deze aanbevelingen.

In België is een Koninklijk Besluit (KB) in voorbereiding waarin aan Belgische levensverzekeraars een aanzienlijke informatieplicht wordt opgelegd. Zo worden Belgische verzekeraars onder andere verplicht om jaarlijks de afkoopwaarde van lopende polissen aan de verzekeringnemer kenbaar te maken. Daarnaast zullen bij iedere poliswijziging de polis-houders opnieuw moeten worden geïnformeerd over de afkoopwaarde op dat moment. Het KB vormt al ruim anderhalf jaar onderwerp van overleg tussen regering en parlement en er bestaat geen duidelijkheid of, en zo ja, op welke termijn het KB zal worden afgekondigd.

De Belgische toezichthouder (Commissie voor het bank- en financie-wezen) heeft voor beleggingsinstellingen een richtlijn gepubliceerd over de informatieverstrekking via het uitgifteprospectus aan de consument. Aan de richtlijn liggen soortgelijke doelstellingen ten grondslag als geformuleerd in de nota. Voorbeelden zijn de beoogde vergelijking tussen beleggingsinstellingen, en het streven om de belegger in staat te stellen een verantwoord oordeel te vormen over de voorgestelde belegging. In de richtlijn wordt onder meer een verkort prospectus geregeld.

12

De leden van de VVD-fractie onderschrijven de noodzaak van heldere informatie aan de consumenten betreffende kosten, rendement, risico en klachten- en garantieregelingen in verband met de keuzemogelijkheid van de belegger. Zij vragen zich af of de richtlijnen niet te vrijblijvend zijn en missen aanscherping ten aanzien van een aantal punten.

In de nota wordt beschreven wat de ijkpunten zijn voor het beleid ten aanzien van informatieverstrekking aan consumenten van financiële diensten, en wordt aangegeven op welke terreinen actie zal worden ondernomen. De vertaling in concrete regelgeving is een volgende stap, die in de uitvoering grote nauwkeurigheid vereist. De reden daarvoor is enerzijds dat in de verschillende sectoren al (soms uitgebreide) regelgeving bestaat, en anderzijds dat onderzoek dient te worden verricht naar de informatie die de consument werkelijk nodig heeft. Tevens zal nog onderzoek nodig zijn naar de vraag, hoe op inzichtelijke wijze rendementen en risico's van financiële producten kunnen worden gepresenteerd. Al met al onderstreept de regering de wens van de leden van de VVD-fractie om te komen tot toegespitste maatregelen; zij is dan volop doende om deze zo spoedig mogelijk tot stand te brengen.

13 en 20

De leden van de D66-fractie vragen of voorbeelden kunnen worden gegeven van onderbouwde risico-indicaties van producten met beleggingscomponenten waarmee op vergelijkbare wijze kan worden gewaarschuwd voor risico's?

en

De leden van de D66-fractie vragen of het mogelijk is de resultaten van het onderzoek naar een methode om eenvoudige afslagpercentages te berekenen bij de beantwoording van onderhavige vragen te voegen, zodat ook risicoverschillen tussen producten duidelijk worden gemaakt.

Momenteel wordt in opdracht van het Ministerie van Financiën gewerkt aan een studie naar een risicomatstaf voor producten met een beleggingscomponent, die als belangrijkste kenmerken dient te hebben: eenvoud, inzichtelijkheid en brede toepasbaarheid. De studie zal naar verwachting

in de eerste helft van 2000 worden afgerond. Zodra de studie gereed is, zal de Kamer worden geïnformeerd.

14

De leden van de PvdA-fractie vragen of de beleidsvoornemens van de minister ook de sociale verzekeringen betreffen?

Nee. Dit vloeit voort uit de doelstellingen en reikwijdte van de nota. Eerste doelstelling is de consument te beschermen en de consument voldoende in staat te stellen een afweging te maken bij de aanschaf van financiële producten. Tweede doelstelling is de positie van aanbieders van financiële producten waar mogelijk te verbeteren door ervoor te zorgen dat zij onder gelijke voorwaarden met elkaar kunnen concurreren en dat regels over sectorgrenzen heen consistent zijn. Voor sociale verzekeringen geldt dat de consument reeds volledig beschermd is in de zin dat zijn rechten en plichten wettelijk zijn vastgelegd en bovendien dat een afweging tussen verschillende producten en dus concurrentie tussen aanbieders van verschillende producten niet aan de orde is. De consument is wettelijk verplicht verzekerd voor de diverse sociale verzekeringen. Vanzelfsprekend is het voor de consument wel van belang goed geïnformeerd te zijn over zijn sociale zekerheidsrechten en plichten. Dit mede in het licht om een verantwoorde keus over eventuele aanvullende verzekeringen te kunnen maken. De publieksvoorlichting van het Ministerie van SZW voorziet in die behoefte.

15

De leden van de VVD-fractie vragen zich af in hoeverre de regering rekening houdt met de huidige verschillen tussen de drie sectoren met betrekking tot het verschaffen van informatie aan de consument? Bij de beleidsinitiatieven wordt gesproken van geharmoniseerde verplichtingen om gedurende de looptijd actief informatie te verstrekken over de waardeontwikkeling van een product. Gelden de in te voeren richtlijnen op eenzelfde wijze en met eenzelfde tijdspad voor alle drie de sectoren zodat er sprake is van een gelijk speelveld voor alle financiële dienstverleners?

Het creëren van een gelijk speelveld voor alle financiële dienstverleners is een van de doelen van de analyse geweest. Teneinde een gelijk speelveld tussen aanbieders te bevorderen, zullen vergelijkbare regels in de diverse sectoren dan ook zo veel mogelijk gelijktijdig in werking treden. Dit geldt bijvoorbeeld met betrekking tot informatieverstrekking over de waardeontwikkeling van een product.

16

Kunnen de voorgenomen geharmoniseerde verplichtingen om actief informatie te verstrekken over de waarde van een product mede ingezet worden om te bepalen over welke waarde een (nog in te voeren) vermogensrendement belasting wordt geheven?

De eventuele aanwending van de informatieverstrekkingverplichtingen voor fiscale doeleinden heeft bij het opstellen van de nota geen rol gespeeld. Ingevolge de voorgestelde vermogensrendementsheffing zullen de inkomsten uit sparen en beleggen, in de huidige terminologie veelal aangeduid als inkomsten uit vermogen, worden bepaald door op het (positieve) saldo van bezittingen minus schulden (de rendementsgrondslag) een forfaitair rendement van 4% toe te passen. Dit forfaitaire rendement wordt toegepast op het gemiddelde van de rendementsgrondslag op 1 januari en de rendementsgrondslag op 31 december, waarbij tevens een heffingsvrij vermogen in aanmerking wordt genomen. Uitgangspunt is dat zowel de bezittingen als de schulden op de peildatum

in beginsel dienen te worden gewaardeerd op de waarde in het economische verkeer. Dit geldt ook voor de financiële producten (zowel bancaire producten, beleggingsproducten als verzekeringsproducten) die onder de reikwijdte van de vermogensrendementsheffing vallen. Belastingplichtigen zullen in verband daarmee behoefte hebben aan adequate informatie om de waarde van (al) hun financiële producten te kunnen vaststellen. In de nadere implementatie van het Belastingstelsel 21^e eeuw en de uitwerking van de geharmoniseerde verplichtingen over de waarde van een product in dit kader zal worden bezien in hoeverre de informatieverplichting over de waarde-ontwikkeling van complexe producten dienstig kan zijn aan de berekening van de rendementsgrondslag voor de vermogensrendementsheffing.

17

Deze leden (D66) vragen of de regering het voornemen heeft om specifieke voorschriften te maken aan de hand waarvan de waarde-ontwikkeling van financiële producten kan/moet worden bepaald. Zo ja, zullen deze voorschriften dan per product worden bepaald of worden er voorschriften ontwikkeld die voor alle sectoren gelijk gelden?

Op voorstel van de toezichthouders in het kader van de Raad van Financiële Toezichthouders zal de regering geharmoniseerde verplichtingen opstellen om gedurende de looptijd actief informatie te verstrekken over de waardeontwikkeling van het product. Vanzelfsprekend zal bij het opstellen van deze geharmoniseerde verplichtingen dienen te worden gewaarborgd dat de opgegeven waarde-ontwikkeling een getrouw beeld geeft. Het voornemen is dan ook dat uiteindelijk alleen verschillen in regelgeving zullen bestaan voor zover deze inhoudelijk kunnen worden gemotiveerd, op basis van verschillen in productkenmerken.

18

Kan de regering duidelijk maken wat de meerwaarde is van het vermelden van de betreffende toezichthouder bij reclame en informatie over een financieel product? Is de regering van mening dat de toezichthouder zorg dient te dragen voor verstrekking van (telefonische) informatie over de (risico's van een of meer) producten en de financiële soliditeit en integriteit van een instelling?

Indien de betrokken toezichthouder wordt vermeld bij reclame of informatie, kan de consument het onderscheid zien tussen producten en aanbieders die onder toezicht staan (en waarop eisen van soliditeit en integriteit van toepassing zijn) en producten of aanbieders die niet onder toezicht staan. Dit onderscheid neemt nog aan relevantie toe gegeven de opkomst van aanbiedingen vanuit het buitenland via Internet.

Bij de eerste groep aanbieders gelden de informatieverplichtingen zoals neergelegd in de regelgeving, en kan de consument zich wenden tot de desbetreffende toezichthouder in geval van klachten over de informatieverstrekking. Bij complexe financiële producten wordt het voor de consument steeds moeilijker om te bepalen uit welke sector een product afkomstig is, en dus tot welke toezichthouder hij zich kan wenden. De voorgestelde maatregel ondervangt dit probleem.

Als een consument de keuze maakt om met een instelling in zee te gaan die niet of onder minder verstrekkend toezicht staat, moet hij zich daar in ieder geval bewust van kunnen zijn. In het verleden is gebleken, dat de consument zich hiervan bij het aangaan van een overeenkomst soms niet bewust was. Zonder afbreuk te willen doen aan de eigen verantwoordelijkheid van de consument, kan worden geconstateerd dat de transparantie op dit punt derhalve beter kan.

Overigens is het niet de bedoeling dat toezichthouders informatie aan consumenten gaan verstrekken over de financiële soliditeit of de integriteit van individuele financiële instellingen. Evenmin is het aan de toezichthouder om informatie te verschaffen over specifieke producten, dat is aan de instellingen zelf.

19

De leden van de fractie van de PvdA hebben enkele vragen ten aanzien van het tijdstip van implementatie. Zij menen dat met name de verzekeringssector voor loopt op andere spelers in de financiële markt als het gaat om informatieverstrekking aan de consument. Hoe denkt de regering over de mogelijkheid dat met de implementatie van de beleidsvoornemens uit deze nota de kans bestaat dat met name de verzekeringsbranche door dit vooruitlopen in een nadeliger positie komt ten opzichte van overige financiële dienstverleners? Is de regering van mening dat zij in het kader van het creëren van een «level playing field» op de markt van financiële diensten ook wat betreft de mate waarin de financiële sectoren informatie moeten verstrekken voor gelijke omstandigheden moet zorgen? Zo nee, waarom niet? Zo ja: Is de regering dan genegen om de beleidsvoornemens pas te implementeren op het moment dat alle financiële dienstverleners op het niveau van de informatieverstrekking van de verzekeringssector zitten?

Met de implementatie van de beleidsvoornemens worden de informatieverplichtingen in de verschillende financiële sectoren op een vergelijkbaar niveau gebracht. De implementatie vermindert daarmee de verschillen in verplichtingen voor aanbieders en daarmee eventuele concurrentienadelen. Waar als een van de uitgangspunten een adequate informatievoorziening aan de consument centraal staat, is geen van de sectoren bij voorbaat uitgesloten van mogelijke wijzigingen. Het niveau van één sector is daarbij niet als uitgangspunt genomen. Verder is er niet zo dat één sector op alle onderdelen van de informatieverstrekking beter scoort dan de andere. Voor alle sectoren zijn dan ook wijzigingen voorzien. Overigens zullen deze wijzigingen sterk uiteenlopen in mate van ingrijpendheid, afhankelijk van de mate waarin in de diverse sectoren de informatievoorziening reeds adequaat is geregeld. Derhalve is het niet aan de orde de beleidsvoornemens pas te implementeren op het moment dat alle financiële dienstverleners op het niveau van de informatieverstrekking van de verzekeringssector zitten. Het gaat immers om het in sectoroverstijgend perspectief vormgeven van adequate informatieverstrekking. Vanzelfsprekend zal in de maatvoering van de diverse voornemens gepast rekening worden gehouden met de reeds bestaande informatieverstrekking aan consumenten.

20

Zie 13.

21 en 22

De leden van D66 vragen de regering toe te lichten waarom pas na de implementatie van de beleidsinitiatieven, die voortvloeien uit de evaluatie Code rendement en risico en de Regeling informatieverstrekking aan verzekeringnemers 1998, nader onderzoek zal worden verricht naar de wenselijkheid en mogelijkheden van een uniform regelgevend kader voor de eisen voor informatieverschaffing voor alle financiële producten? Kan dit onderzoek niet eerder starten? Betekent dit dat uniforme regelgeving niet eerder gereed zal zijn dan na afronding van het nader onderzoek?
en

Is het de bedoeling van de regering om in één voorstel uiteindelijk over te gaan tot een uniform regelgevend kader. Is het – in verband met de snelle productontwikkeling op financiële markten – niet zinvol en mogelijk om op

deelterreinen voor wat betreft informatieverstrekking voor financiële producten over te gaan tot uniformering van regelgeving? Kan de regering toelichten wat wordt bedoeld met: «in eerste instantie de bestaande sectorale regels waar zinvol op een geharmoniseerd niveau brengen»? Is harmonisering in dit geval ook uniformering van regelgeving?

Uit de analyse zijn verschillende beleidsinitiatieven voortgevloeid. Deze beleidsinitiatieven zijn onder te verdelen in meer en minder complexe wijzigingen in de informatieverplichtingen. De minder complexe initiatieven zullen, zoals aangegeven in de brief, naar verwachting dit jaar uitgewerkt worden in een voorstel tot wijziging van sectorale regels. Aan de toezichthouders is gevraagd dit in het kader van de Raad van Financiële Toezichthouders ter hand te nemen. De andere beleidsinitiatieven vereisen meer overleg met onder andere de Consumentenbond en branche-organisaties, en eventueel ook nader onderzoek. De voorstellen voor vormgeving van deze wijzigingen zijn voorzien in 2000.

Naast deze gefaseerde harmonisering (uniformering) van regels via wijziging van de sectorale regels is een meer principiële afweging op zijn plaats over het gehele bestel van eisen rond informatievoorziening. Waar de eisen nu nog in sectorale regels opgenomen zijn, doet zich bij verdergaande harmonisering de vraag voor of regelgeving op grond van een aparte niet-sectorspecifieke wet de slagvaardigheid van de regelgeving in een dynamische markt verder kan bevorderen. Gezien het meer principiële karakter van deze vraag en de mate van ingrijpendheid in het complex van financiële wetgeving is onderzoek hiernaar voorzien nadat de voorstellen voor harmonisering van verschillende onderdelen van de sectorale wetten zijn gedaan. Dat neemt echter niet weg dat de voorbereiding van deze afweging komend jaar zal plaatsvinden.

23

De rol van de intermediair in de informatieverstrekking aan de consument is buiten de huidige analyse gehouden. Zeer terecht zal er een nader onderzoek worden ingesteld naar de rol die intermediairs in de totale informatieverstrekking spelen. De leden van de PvdA-fractie vragen de regering aan te geven op welke termijn de uitkomsten van het onderzoek te verwachten zijn. Hoe staat de regering in dit opzicht tegenover het ontwerpvoorstel voor een Europese richtlijn op grond waarvan een assurantietussenpersoon in de toekomst zijn klant moet informeren over zijn relatie met een verzekeraar? Hoe staat de regering tegenover het voorstel van het bestuur van de NVA om voor haar leden een accountantsverklaring verplicht te stellen waaruit de eigendomsverhouding van het NVA-kantoor blijkt? Deelt de regering de mening van deze leden dat de consument tenminste in staat moet zijn om zelf een oordeel te vellen of bindingen van een assurantietussenpersoon en verzekeraar in zijn voor- of nadeel zijn? Zo ja, hoe denkt de regering om assurantietussenpersonen ertoe te brengen om hun relatie met verzekeringsmaatschappijen kenbaar te maken?

Eind september 1999 is een Commissie-werkgroep van deskundigen besprekingen begonnen over een voorstel van de Europese Commissie voor een nieuwe richtlijn inzake verzekeringstussenpersonen. De bepaling in de concept-tekst waarin wordt voorgesteld dat een assurantietussenpersoon zijn klant moet informeren over relaties met verzekeraars moet worden beschouwd als een eerste aanzet voor de besprekingen over een eventuele informatieverplichting voor tussenpersonen. De regering staat in beginsel positief tegenover een Europese richtlijn die bijdraagt aan een grotere transparantie van het bemiddelingsbedrijf. De exacte vorm waarop deze grotere transparantie verkregen kan worden, is

onderdeel van de besprekingen die de komende maanden gevoerd zullen worden.

Op basis van de uitkomsten van het onderzoek naar bemiddeling in financiële diensten, waaraan in de Nota informatieverstrekking wordt gerefereerd, zal meer in den brede worden gezien of, en zo ja, welke nadere regels moeten worden gesteld aan bemiddeling. Aandachtspunten zullen hierbij onder meer zijn de informatieverstrekking over het product en over de bemiddelaar, en integriteit. Vanzelfsprekend zal daarbij ook de vraag aan de orde komen in hoeverre assurantietussenpersonen hun relatie met verzekeringsmaatschappijen kenbaar moeten maken. Daarbij zal rekenschap worden gegeven aan de wijze waarop in de markt, onder meer door de NVA, met deze thematiek wordt omgegaan. In de eerste helft van 2000 zal de Tweede Kamer hierover een nota ontvangen.

24

Reeds in 1997 bleek uit onderzoeken door de Verzekeringkamer en de Consumentenbond dat de toenmalige regeling op onderdelen onvolgende werd nageleefd en dat de transparantie van financiële markten op sommige punten tekort schiet. De leden van de CDA-fractie vragen waarom de regering nu pas actie in deze richting onderneemt?

De onderzoeksrapporten van de Consumentenbond en van de Verzekeringkamer uit respectievelijk november 1997 en maart 1998 betroffen de verzekeringssector en de toenmalige eisen voor informatieverstrekking aan de consument van verzekeringsproducten. De onderzoeken hebben geleid tot aanpassing van regelgeving in de vorm van de Regeling informatieverstrekking aan verzekeringnemers 1998 welke in juli 1998 in de Staatscourant is gepubliceerd. Verder is in april 1998 de eerste module van de nieuwe Code Rendement en Risico uitgebracht. De in de onderzoeken geconstateerde mogelijkheden voor verbeteringen zijn hiermee reeds in 1998 verwerkt in regels. Verder heeft de Verzekeringkamer op 11 januari 1999 een circulaire met beleidsregels uitgebracht ter nadere invulling op onderdelen van de Regeling informatieverstrekking.

Bij brief van 2 april 1998 (TK, vergaderjaar 1997–1998, 25 600 IXB, nr. 19) is vervolgens aangekondigd dat een vergelijkende analyse zou worden uitgevoerd van de voorschriften in de verschillende financiële sectoren rond informatieverstrekking aan de consument. Deze analyse is onmiddellijk daarna ter hand genomen en heeft geresulteerd in de onderhavige nota. Bij de totstandkoming daarvan zijn vele partijen betrokken geweest waaronder de financiële toezichthouders, het Ministerie van Economische Zaken, individuele aanbieders van financiële producten, de Consumentenbond, de Vereniging van Effectenbezitters, het Verbond van Verkeeraars en de Nederlandse Vereniging van Banken. Het gehele proces van inventariseren en analyseren van bestaande regelingen, horen van de hiervoor genoemde belanghebbenden en formuleren van beleidsinitiatieven heeft ongeveer een jaar in beslag genomen.

25 en 28

Veel klachten- en garantieregelingen vloeien voort uit zelfregulering van brancheorganisaties. Is de regering van mening dat het de eigen verantwoordelijkheid van een consument betreft of deze kiest voor georganiseerde of niet-georganiseerde tussenpersonen? Zo nee: is de regering van mening dat ook niet-georganiseerde tussenpersonen zich moeten conformeren aan een klachten- of garantieregeling? Hoe denkt de regering dat te bewerkstelligen?

en

De leden van de CDA-fractie vragen sinds wanneer de verschillende klachtenregelingen in de verzekeringssector ondergebracht zijn in de

Per 1 juli 1999 kunnen consumenten met klachten over leden van het Verbond van Verzekeraars of met klachten over bij NVA of NBVA aangesloten tussenpersonen terecht bij de Stichting Klachteninstituut Verzekeringen. Verzekeraars en tussenpersonen die niet bij een van deze organisaties zijn aangesloten, kunnen zich individueel aanmelden. Onder het instituut vallen de Ombudsmannen levensverzekering (waar ook natura-uitvaart en spaarkas onder vallen) en schadeverzekering, alsmede de Raad van Toezicht verzekeringen.

Verder fungeert het instituut als aanspreekpunt voor de Ombudsmannen pensioenen en zorg. Als de klacht volgens het klachteninstituut voor behandeling in aanmerking komt, wordt deze voorgelegd aan een van de Ombudsmannen of aan de Raad van Toezicht.

Het is primair de verantwoordelijkheid van de consument zelf of hij ervoor kiest verzekeringen via een georganiseerde of niet-georganiseerde tussenpersoon af te sluiten. Vanzelfsprekend erkent de regering in deze wel een verantwoordelijkheid om de consument waar nodig voldoende te beschermen, en erop toe te zien dat deze voldoende mogelijkheden heeft om zijn belangen te verdedigen. In de afgelopen maanden heeft het klachteninstituut ca. 300 meldingen ontvangen van tussenpersonen die niet bij de NVA of NBVA zijn aangesloten en die zich onderwerpen aan de uitspraken van het Klachteninstituut. Door middel van een campagne zal het Klachteninstituut nog meer onder de aandacht van niet-georganiseerde tussenpersonen worden gebracht.

Daarnaast zal het Verbond van Verzekeraars zich inspannen dat verzekeraars in de samenwerkingsovereenkomst met een tussenpersoon opnemen dat de tussenpersoon zich onderwerpt aan de uitspraken van het Klachteninstituut, ongeacht of hij georganiseerd dan wel ongeorganiseerd is. Ondergetekende vindt dit een goede ontwikkeling en zal de voortgang terzake nauwlettend volgen.

26

De leden [van de PvdA-fractie] waarderen het zeer dat de NVB met een folder is gekomen waarin op een heldere manier uiteen is gezet hoe valuering in zijn werk gaat. Toch achten deze leden dat niet voldoende. Zij hadden liever gezien dat banken hun valuteringsdagen zouden publiceren opdat de consument een heldere afweging kan maken tussen de verschillende valuteringsregimes. Kan de regering hierop ingaan?

Transparantie in het betalingsverkeer is naar mijn oordeel van groot belang voor de consument. Bij brief van 5 augustus jongstleden heb ik daarom aan De Nederlandsche Bank N.V. (DNB) verzocht of zij een omvattende analyse wil maken van de verwerkingsduur van overboekingen, mede in het licht van de door banken gehanteerde valuteringsmethoden. Doel van het onderzoek is na te gaan in hoeverre de valuteringsfolders van banken daadwerkelijk bijdragen aan de nagestreefde transparantie van het betalingsverkeer. Zou DNB op grond van haar onderzoek signaleren dat de nagestreefde transparantie vooralsnog in onvoldoende mate wordt bereikt, dan luidt het verzoek tevens om daarvan de achterliggende oorzaken in kaart te brengen, alsmede te adviseren over de mogelijkheden die bestaan om te bewerkstelligen dat de gewenste transparantie alsnog wordt gerealiseerd. Ik zal de Kamer verslag doen van de bevindingen en eventuele aanbevelingen van DNB.

Kerngegevens worden ten aanzien van alle producten, op hypotheek en deposito's/spaarproducten na, vereist. Gezien het eenvoudige karakter van deposito's en spaarproducten is dat geen probleem. De leden van de CDA-fractie vragen hoe dat zit met betrekking tot hypotheek?

Het vermelden van kerngegevens, zoals de naam en adres van de aanbieder(s) is bij het verstrekken van hypotheek krediet zonder meer van belang. Door de complexiteit van de producten, zoals een beleggings-hypotheek, kan de consument worden geconfronteerd met verschillende aanbieders voor de verschillende componenten waaruit een dergelijk product bestaat. Bij deze complexe producten dient de consument exact te weten welke aanbieders de verschillende componenten aanbieden, en hoe deze kunnen worden bereikt. Voorts vindt in de hypotheeksector de afzet van producten veelvuldig plaats via intermediairs. Aangezien er bij intermediairs veelal weinig contact is tussen de consument en de aanbieder is het voor de consument niet altijd helder met welke aanbieder(s) de overeenkomst uiteindelijk wordt gesloten. Dit onderstreept de noodzaak om kerngegevens te vermelden bij de verstrekking van hypotheek krediet. Zoals ook aangegeven in bijlage B van de nota in de tabel «Aanbieder», is aanvulling van de regels op dit punt vereist.

Hoeveel en welke klachteninstanties bestaan er voor consumentenkredieten? Wat zijn de ervaringen met het feit dat aansluiting daarbij gebeurt op basis van vrijwilligheid van de instelling? Zijn desalniettemin de meeste instellingen bij zo'n instantie aangesloten?

Er zijn vier klachteninstanties die specifiek gericht zijn op consumentenkrediet: de Commissie van Toezicht van de Vereniging van Financieringsondernemingen in Nederland (VFN), de Geschillencommissie van de Nederlandse Vereniging voor het Volkskrediet (NVVK), de Klachtencommissie van de Nederlandse Vereniging van Financiële Dienstverleners en de Raad van Toezicht van diezelfde vereniging. De klachtencommissie van deze vereniging betreft overigens een interne klachtenvoorziening. Bij de overige genoemde voorzieningen gaat het om externe, onafhankelijke instanties. De Nederlandse Vereniging van Financiële Dienstverleners is overigens een koepelorganisatie van kredietintermediairs.

Er zijn 124 instellingen die een vergunning hebben in het kader van de Wet op het consumentenkrediet (Wck). Van voornoemde vergunninghouders zijn er 34 lid van de VFN, hetgeen inhoudt dat men onder het toezicht van de Commissie van Toezicht valt. In de praktijk houden ook dochterondernemingen van VFN-leden zich aan uitspraken van de Commissie van Toezicht. Daarnaast verlenen natuurlijk ook banken consumptief krediet; leden van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) vallen onder de werkingssfeer van de Geschillencommissie Bankzaken. Voorts zijn, met uitzondering van de gemeentelijke kredietbank van Amsterdam, alle gemeentelijke kredietbanken aangesloten bij de Geschillencommissie van de NVVK. De 50 leden van de Nederlandse Vereniging van Financiële Dienstverleners vallen onder de eigen klachtenvoorzieningen.

Gezien de marktaandelen van de verschillende sectoren kan worden geconcludeerd dat tussen de 80% en 90% van de consumenten die gebruik maken van consumentenkrediet, beroep kan doen op een van de hiervoor genoemde klachtencommissies dan wel van de Geschillencommissie Bankzaken. De «dekkingsgraad» is derhalve goed, maar kan natuurlijk beter. In onderzoek is op dit moment de vraag of de Wet op het consumentenkrediet op onderdelen moet worden aangepast aan actuele

ontwikkelingen. Onderdeel van dat onderzoek vormt de vraag of het wenselijk is aansluiting bij een klachteninstantie wettelijk voor te schrijven.

30

Indien overtreding van belangrijke onderdelen van de zelfregulering niet leidt tot overtreding van regels die zijn vastgelegd in het wettelijk kader, kan er aanleiding bestaan dit wettelijk kader te bezien. Wanneer en op welke wijze is de regering voornemens dit wettelijk kader te bezien?

Zoals aangegeven in de nota, worden de Regeling informatieverstrekking aan verzekeringnemers 1998 en de zelfregulering van de Code Rendement en Risico begin 2000 geëvalueerd. Het bovenstaande aspect zal daarbij aan de orde komen. Tevens zal de afweging tussen regelgeving en zelfregulering een onderdeel vormen van het onderzoek naar een uniform regelgevend kader voor informatieverstrekking over financiële diensten.

31

Wat zijn de ervaringen met «key-feature»-documenten in het Verenigd Koninkrijk. Komen zij ook voor in andere landen?

De ervaringen in het Verenigd Koninkrijk zijn positief. Bij de vorming van de Financial Services Authority is ook de regelgeving ten aanzien van financiële diensten op grond van de Financial Services Act tegen het licht gehouden. De bepalingen ten aanzien van het key features document zijn daarbij gehandhaafd, en er bestaan ideeën deze ook uit te breiden tot hypotheek. Ten aanzien van beleggingsinstellingen bestaat reeds in verschillende landen een zogenaamd verkort prospectus; dit kan worden beschouwd als een vorm van een key features document.

32

Wat zijn de verschillen tussen het kernpuntendocument en de productleeswijzer?

Bij circulaire van 11 januari 1999 heeft de Verzekeringskamer op basis van de Regeling informatieverstrekking aan verzekeringnemers 1998 enkele beleidsregels uitgevaardigd. Deze beleidsregels gelden vanaf 1 augustus 1999. Een van die beleidsregels betreft het opstellen van een zogeheten productleeswijzer. De productleeswijzer geeft aan de verzekeringnemer aan op welke plaatsen in het schriftelijke informatiemateriaal bij een aangeboden verzekeringsproduct de wezenlijke kenmerken van het verzekeringsproduct zijn beschreven. De productleeswijzer is opgesteld volgens een door de Verzekeringskamer aangegeven standaardformaat. Hoewel de productleeswijzer primair verwijzingen bevat, heeft de Verzekeringskamer aangegeven het ook toe te staan om verwijzingen door omschrijvingen te vervangen. De productleeswijzer zoals die in de verzekeringssector geldt en het kernpuntendocument zoals dat sectoroverstijgend zal worden vormgegeven, zijn dan ook naar hun aard sterk vergelijkbaar. Het kernpuntendocument kent echter een bredere toepassing. Het dient ook bij te dragen tot een sectoroverstijgende vergelijking van producten. Bij de nadere invulling van het kernpuntendocument zal rekening worden gehouden met de wijze waarop op dit moment in de diverse sectoren, waaronder de verzekeringssector, de wezenlijke kenmerken van producten worden gepresenteerd.

33

Wat zijn de eerste ervaringen met de productleeswijzer?

De ervaringsperiode met de productleeswijzer is nog te kort om uitspraken te kunnen doen. Vermeldenswaardig is wel dat een aantal

verzekeraars gekozen heeft een kernpuntendocument als product-leeswijzer toe te passen.

34

Wie bepaalt hoe de cruciale informatie moet worden geïdentificeerd die in het kernpuntendocument opgenomen zou moeten worden? Hoe wordt geregeld dat deze wordt opgenomen in het kernpuntendocument?

Aan de toezichthouders is gevraagd om in het kader van de Raad voor Financiële Toezichthouders met voorstellen te komen voor uitwerking van de beleidsinitiatieven. Bij deze uitwerking, zeker ook op dit punt, zal overleg plaatsvinden met belanghebbende partijen. De toezichthouders zullen vervolgens in het kader van de Raad een voorstel aan Financiën doen voor aanpassing van regels. Dit kan betekenen een wijziging van regelgeving (waaronder begrepen de beleidsregels van de toezichthouders) en/of van zelfregulering.

35

In april 1998 bleek dat Nederland op basis van de betrokken EU-richtlijnen [in de verzekeringssector] minder vergaande vormvoorschriften heeft opgenomen dan de overige lidstaten. Wanneer en op welke wijze hebben de andere lidstaten hun wetgeving aangepast?

Bij het vaststellen van de vormvoorschriften hebben de EU-lidstaten zich gebaseerd op de derde levensrichtlijn (richtlijn 92/96/EEG). Deze richtlijn is vastgesteld op 10 november 1992 en diende uiterlijk op 31 december 1993 geïmplementeerd te zijn. In overweging 23 van deze richtlijn wordt de norm «duidelijke en nauwkeurige informatie» weergegeven. De diverse lidstaten hebben omstreeks deze datum hun wetgeving in deze zin aangepast bij de implementatie van de derde levensrichtlijn. Ook Nederland heeft dit gedaan in de Wtv 1993 en de daarop gebaseerde regeling informatieverstrekking aan verzekeringnemers 1994. De EU-richtlijn biedt ruimte aan de lidstaten ten aanzien van de vorm waarin informatie wordt verstrekt. De lidstaten hebben deze ruimte op verschillende wijze ingevuld.

Op basis van door de Verzekeringkamer, de Consumentenbond en het Verbond van Verzekeraars in 1997 verrichte onderzoeken is overigens geconcludeerd dat de regeling van 1994 nog op een aantal punten verbeterd kon worden. De punten betroffen zowel de volledigheid, overzichtelijkheid als vergelijkbaarheid van verzekeringsproducten. Met de regeling informatieverstrekking aan verzekeringnemers 1998 heeft een verdere verbetering van de informatieverstrekking gestalte gekregen.

De Minister van Financiën,
G. Zalm