

Vergaderjaar 2006–2007

29 507

Regels voor de financiële dienstverlening (Wet financiële dienstverlening)

Nr. 45

VERSLAG VAN EEN ALGEMEEN OVERLEG

Vastgesteld 7 mei 2007

De vaste commissie voor Financiën¹ heeft op 4 april 2007 overleg gevoerd met viceminister-president, minister Bos van Financiën over:

- **de reactie op het artikel in Het Financieele Dagblad d.d. 14 februari 2007 inzake beleggingspolissen (Fin070068);**
- **het overleg inzake beleggingspolissen (29 507, nr. 42);**
- **het onderzoek beleggingsverzekeringen (29 507, nr. 44).**

Van dit overleg brengt de commissie bijgaand beknopt verslag uit.

Vragen en opmerkingen uit de commissie

Mevrouw **Blanksma-van den Heuvel** (CDA) constateert dat de verdragen zich opstapelen. Het is teleurstellend dat het feitenonderzoek pas eind mei van start kan gaan, terwijl in het vorige overleg is afgesproken dat er snel duidelijkheid moest komen voor alle betrokkenen. Waarom wordt nog zoveel tijd gevraagd? Wat is er de afgelopen twee maanden gebeurd?

Gelet op de maatschappelijke onrust is het wenselijk dat de verzekeraars snel komen met een finale inventarisatie welke cliënten in welke mate financieel tegemoet worden gekomen. Ook anderen hebben erop aangedrongen dat het onderzoek snel moet verlopen en geen jaren moet duren. Kan de minister zeggen hoe lang het gehele onderzoek zal duren en wanneer de afronding verwacht kan worden?

Het jaarverslag 2006 van de Ombudsman is kritisch over de rol van de tussenpersonen. Volgens berichtgeving in de media blokkeren de tussenpersonen schaderegelingen voor woekerpolissen. Kan de minister aangeven waarom de tussenpersonen de gang van zaken denken te moeten blokkeren? Voelen zij zich nog betrokken bij de regeling die is afgesproken met Wabeke en Du Perron en de eventuele medewerking aan het feitenonderzoek?

Minister Zalm heeft op 8 februari gezegd dat hij het Britse model, dat een succesvolle afwikkeling van een dergelijke affaire in Engeland heeft opgeleverd, onder de aandacht van zijn ambtsopvolger zou brengen. Heeft de minister intussen kennisgenomen van het Britse model en wil hij lering trekken uit de manier waarop de affaire daar is afgewikkeld?

Kamerbreed is er consensus dat er voor de consument snel duidelijkheid moet komen. Om het tempo erin te houden is het nodig dat binnen een

¹ Samenstelling:

Leden: Van der Vlies (SGP), Crone (PvdA), Vendrik (GroenLinks), Blok (VVD), Ten Hoopen (CDA), ondervoorzitter, Weekers (VVD), Gerkens (SP), Van Haersma Buma (CDA), De Nerée tot Babberich (CDA), Smeets (PvdA), Dezentjé Hamming (VVD), Omtzigt (CDA), Koşer Kaya (D66), Irrgang (SP), Luijben (SP), Kalma (PvdA), Blanksma-van den Heuvel (CDA), Cramer (ChristenUnie), Jules Kortenhorst (CDA), Van der Burg (VVD), Tony van Dijk (PVV), Gesthuizen (SP), Ouwehand (PvdD), Heijnen (PvdA) en Tang (PvdA).
Plv. leden: Van der Staaij (SGP), Van Dam (PvdA), Halsema (GroenLinks), Remkes (VVD), Jonker (CDA), Aptroot (VVD), Van Gerven (SP), Jan de Vries (CDA), Van Hijum (CDA), Spekman (PvdA), De Krom (VVD), De Pater-van der Meer (CDA), Pechtold (D66), Kant (SP), Ulenbelt (SP), Van der Veen (PvdA), Anker (ChristenUnie), Mastwijk (CDA), Schippers (VVD), De Roon (PVV), Van Gijlswijk (SP), Thieme (PvdD), Wolfsen (PvdA) en Heerts (PvdA).

maand wordt gestart met het feitenonderzoek en dat alle betrokkenen om de tafel blijven zitten. Kan de minister daarover toezeggingen doen?

De heer **Depla** (PvdA) constateert dat de combinatie van beleggen en verzekeren in beleggingspolissen aanleiding is tot verwarring bij de 6,5 miljoen consumenten die zo'n product hebben gekocht. Dit overleg gaat vooral over de afwikkeling van zaken uit het verleden, maar ook voor de toekomst moeten zaken verbeterd moeten worden en ook in de wetgeving moet nog meer gebeuren. De sector zelf heeft met de commissie-De Ruiters daartoe al stappen gezet.

In het vorige overleg was de unanieme mening dat er een onafhankelijk onderzoek moet komen naar de polissen, dat alle aangedragen zaken moeten worden behandeld door het KiFiD (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening) en dat iedereen met een vergelijkbare polis automatisch op dezelfde manier moet worden behandeld. Met deze aanpak in drie stappen wordt voorkomen dat de zaak jarenlang voortsleept. Ook moet voorkomen worden dat het gerechtelijke apparaat met duizenden zaken wordt belast. Over deze stappen was overeenstemming met de verzekeraars en de consumentenorganisaties.

In tegenstelling tot zijn voorganger wil deze minister wel een feitenonderzoek. De verzekeraars hebben laten weten dat zij hun handen aftrekken van de categorale afwikkeling als het feitenonderzoek op een bepaalde manier wordt vormgegeven. Volgens de brief van 8 maart is er overeenstemming. Houdt dat in dat de verzekeraars het feitenonderzoek accepteren en dat de categorale afhandeling in stand blijft?

De heer Depla sluit zich aan bij de vragen over het tijdstip waarop het feitenonderzoek kan beginnen. Is de reden daarvoor ook dat er iets minder overeenstemming is tussen de consumentenorganisaties en verzekeraars dan het lijkt? Of is de Kamer gewoon ongeduldig en zijn er goede redenen waarom het zo lang moet duren?

De heer Depla sluit zich aan bij de vragen over de tussenpersonen. Als zij eruit stappen, is er ook een probleem. Moeten de verzekeraars niet meer verantwoordelijkheid krijgen voor de tussenpersonen waarmee zij werken en ervoor zorgen dat die een bepaalde kwaliteit hebben? Als een consument een verkeerd product heeft gekocht, zal de verzekeraar wijzen naar de tussenpersoon maar de verzekeraar heeft uiteindelijk de polis verstrekt. Wie is verantwoordelijk als de consument slecht is voorgelicht?

De heer **Irrgang** (SP) constateert dat de verzekeraars belang hebben bij een coöperatieve opstelling en een snelle oplossing van de kwestie, nu uit de AFM Consumentenmonitor blijkt dat het consumentenvertrouwen in de financiële instellingen vorig jaar is gedaald.

In het onderzoek van de AFM werden snoeiharde conclusies getrokken over consumenten die onjuist, onvolledig en ontoereikend werden geïnformeerd. Het ligt dus voor de hand dat wordt onderzocht op welke producten, welke verzekeraars en welke tussenpersonen die conclusies betrekking hadden. In het feitenonderzoek moet op die vraag een antwoord komen. Hoe ver gaat het door de minister aangekondigde feitenonderzoek?

De Kamer had verzocht om een onafhankelijk onderzoek. Is het toeval dat in de brief van 22 maart het woord «onafhankelijk» niet voorkomt of is dit nog onderwerp van discussie? Wat wordt bedoeld met de zinsnede dat het onderzoek geen belemmeringen mag opwerpen voor de categorale klachtenbehandeling? Welke gevolgen heeft het voor de categorale aanpak van de Ombudsman als partijen toch besluiten om naar de rechter te stappen? Als uit een rechtszaak verdergaande uitspraken volgen dan op basis van de categorale aanpak, leidt dit dan tot een terugvertaling in de categorale aanpak?

Het is van groot belang dat er meer duidelijkheid komt over het proces en de routekaart voor de oplossing van dit probleem voor 6,5 miljoen polis-

houders. De heer Irrgang sluit zich aan bij het verzoek van CDA en PvdA om deze kwestie met de grootst mogelijke spoed tot een oplossing te brengen.

De heer **Weekers** (VVD) stelt vast dat door de maatschappelijke onrust rond beleggingspolissen veel mensen het idee hebben een kat in de zak te hebben gekocht. Het is van belang dat zaken zo snel mogelijk worden opgehelderd en dat recht wordt gedaan waar zaken scheef zitten. Er moet zo snel mogelijk een feitenonderzoek komen. Er moet een overzicht komen welke producten de afgelopen jaren op de markt zijn gebracht, waaraan die producten in elk geval moeten voldoen en waaraan zij hebben voldaan. Het gaat daarbij om de verschillende productvormen, de kostenstructuur ervan en de informatie- en zorgplicht die eraan verbonden was. Daarbij moeten ook de tussenpersonen, die in de brief nauwelijks worden genoemd, worden betrokken.

Op 8 februari is al gevraagd om aan de hand van het feitenonderzoek een eerste inzicht te krijgen welke producten in elk geval door de beugel kunnen, bij welke producten vraagtekens zijn te zetten en bij welke producten het afhankelijk is van de vraag hoe men erover is geïnformeerd. Vanwege de tegengestelde posities wordt gekozen voor een puur feitenonderzoek en zal er geen enkele kwalificatie aan worden gegeven. De heer Weekers doet een beroep op de minister om in elk geval bij de eerste schifting aan te geven op welke producten niets valt aan te merken. Hij sluit zich aan bij de vragen en opmerkingen over het tempo van het feitenonderzoek. Het is onacceptabel dat de verzekeraars pas volgend jaar hun cliënten informeren. Heeft een gesprek met hen plaatsgevonden om ook dat proces te versnellen?

De heer Weekers hecht zeer grote waarde aan de beoordeling door het KiFiD. Men moet het KiFiD ook niet voor de voeten lopen. Als echter polissen worden voorgelegd aan het KiFiD en als tegelijkertijd vergelijkbare polissen aan de rechter worden voorgelegd, zal het klachteninstituut dan pas op de plaats maken en/of zeggen de verzekeraars dan dat zij daarop niet de categorale benadering toepassen? Wil de minister er bij de verzekeraars op aandringen dat degenen die de weg via het klachteninstituut willen bewandelen en degenen die dat niet doen en hopen op een categorale benadering, fair worden behandeld en niet de dupe worden van het feit dat anderen de weg via de rechter zoeken?

De heer **Cramer** (ChristenUnie) constateert dat het bericht in Het Financieele Dagblad dat de minister de toezegging over onderzoek naar de kosten van beleggingspolissen niet zou nakomen, verbazing opriep. Als toezeggingen niet worden nagekomen moet dat allereerst in de Kamer worden gemeld.

De brieven van 8 en 22 maart hebben op onderdelen duidelijkheid gegeven over de aanpak die gevolgd gaat worden. De indruk is wel dat de verzekeraars een zwaar stempel op de te volgen aanpak hebben gedrukt. Zo staat of valt het collectief repareren van polissen, zowel voor de toekomst als voor het verleden, met de welwillendheid van de verzekeraars. De heer Cramer verwacht dat dit uiteindelijk toch leidt tot een rechtsgang of heeft de minister signalen dat verzekeraars een gang naar de rechter zoveel mogelijk willen voorkomen en boven alles willen proberen om er met de Consumentenbond en de consumentenorganisaties uit te komen?

De verzekeraars hebben gedreigd niet mee te werken aan het onderzoek en de categorale benadering te blokkeren als de minister het onafhankelijk onderzoek faciliteert. Dat gaat ver. Zij wekken daarmee de indruk dat ze iets te verbergen hebben. Waarom is de minister gezwicht voor de druk van de verzekeraars? Het onderzoek dient een maatschappelijk belang, namelijk transparantie en het wegnemen van onrust, en kan als zodanig prima door hem gesteund worden. Deelt de minister deze mening?

Wanneer de minister vasthoudt aan zijn besluit om het niet te faciliteren, voor wiens rekening komen de onderzoekskosten dan?

De minister moet voldoende uit de voeten kunnen met het onderzoek van de heer Oosenbrug, zodat maatschappelijke onrust kan worden weggenomen. Als hij meent dat hij voor dit onderzoek zijn verantwoordelijkheid kan waarmaken, dan moet hij ook invloed op de inhoud en taakopdracht kunnen uitoefenen. De minister hinkt in zijn voorstel een beetje op twee gedachten. Hij kondigt aan dat het feitenonderzoek gestart zal worden, maar zegt eigenlijk ook dat het verbreed moet worden als uit het andere onderzoek onvoldoende gegevens komen. De Kamer zal in dezen ook haar controlerende taak moeten kunnen uitoefenen. De heer Cramer is dan ook benieuwd naar de taakopdracht van de commissie van Oosenbrug en de andere commissie.

Als het onderzoek pas eind mei van start gaat, worden de resultaten waarschijnlijk pas na de zomer bekend. Dan heeft de Kamer ook nog een aantal andere problemen op te lossen in verband met de begroting. Levert dat geen problemen op voor een tijdige behandeling, zodat de mensen voor of in 2008 informatie krijgen? De heer Cramer verzoekt de minister om fors de turbo erop te zetten.

De heer **Tony van Dijck** (PVV) vindt het een goede zaak dat de consumentenorganisaties en de verzekeraars positief staan tegenover de categorale aanpak van Wabeke en Du Perron. Hij verwacht wel dat discussies ontstaan of een product is onder te brengen in een categorie en zo ja, welke. Is goed bekeken of een categorale aanpak in de praktijk haalbaar is?

De weg naar de geschillencommissie en de rechter blijft altijd open voor de consumentenorganisaties, verzekeraars en individuele consumenten. In het verleden is gebleken waartoe dat kan leiden. Moet, om precedentwerking te voorkomen en te voorkomen dat het proces van collectieve bemiddeling in gevaar komt, niet meer dwingend worden aangegeven wat is besloten en dat het voor iedereen geldt, opdat de weg naar de geschillencommissie en rechter wordt afgesloten?

Het grote aantal partijen dat bij dit alles is betrokken, komt het bemiddelingsproces en de transparantie ervan niet ten goede. Er worden zelfs bijdragen gevraagd. Zo vraagt de stichting Verliespolis een bijdrage van € 25 per «gedupeerde». Ook de stichting Woekerpolis wil mensen individueel helpen, druk uitoefenen op verzekeraars en een gang naar de rechter niet uitsluiten.

Is het feitenonderzoek van Oosenbrug, dat niet door de verzekeraars werd gesteund omdat het een procespartij betrof, met dit alles van de baan?

Wat is het verschil tussen het nu voorgestelde feitenonderzoek en het feitenonderzoek van Wabeke en Du Perron? Wat is het precieze doel van het feitenonderzoek? Wie gaat het uitvoeren? Is dat alsnog Oosenbrug? Welke kosten zijn ermee gemoeid? Wie zal de kosten betalen? Ten slotte lijkt ook de doorlooptijd van het feitenonderzoek erg lang.

De overheid zou geen directe bemoeienis moeten hebben met de inhoud en de omvang van een eventuele compensatieregeling. De overheid kan wel voorzien in een efficiënte procedure ter beslechting van geschillen. Om te voorkomen dat allerlei uitzonderingen en precedënten worden gecreëerd, waardoor de collectieve categorale aanpak wordt getorpedeerd, is het noodzakelijk om te komen met een collectieve aanpak die bindend is. Heeft men wat dat betreft iets geleerd van de aandelenlease-affaire?

De heer **Vendrik** (GroenLinks) constateert dat het om een licht explosief dossier gaat. Het is winst dat de minister heeft aangekondigd dat hij zelf een onderzoek initieert naar de beleggingspolissen.

In het vorige overleg heeft de heer Vendrik gesteld dat de Kamer niet gaat over het onderzoek van Wabeke en Du Perron. Dat geldt ook voor het

onderzoek van Oosenbrug. Het gaat de Kamer wel aan dat het financieel toezicht in het verleden wellicht heeft gefaald, dat er wellicht veel gedupeerden zijn en dat lessen worden getrokken uit de gang van zaken rond de aandelenleaseaffaire. Daarom moet er een zelfstandig onderzoek komen dat niet beperkt blijft tot de feiten, maar ook een oordeel oplevert over de feiten. Vermeden moet worden dat de gangbare wijze van klachtenafhandeling en van conflictbeslechting via het KiFiD of de rechter de enige procedure is waarlangs consumenten hun recht vinden. De heer Vendrik vreest dat het een langdurige kwestie kan worden met duizenden gedupeerden en alle consequenties van dien. Hij heeft waardering voor de inspanningen bij het KiFiD om te zorgen voor snelheid, een categorale aanpak en het streven om niet elke zaak voor de commissie te laten komen of in een volgende fase voor de rechter. Het onderzoek moet daarom bijdragen tot een gezaghebbende uitspraak, die juridisch niet bindend is, maar wel de zaak in beweging houdt en ertoe leidt dat er snel een einde kan komen aan dit dossier. Als verzekeraars er geen zin in hebben, is het aan de rechter om een finaal oordeel te vellen. Voorkomen moet echter worden dat men daar op voorhand op koerst. In de opdrachtverlening voor het onderzoek moet gevraagd worden om een gezaghebbend oordeel over de informatievoorziening in het verleden, maar ook over de kosten. Is de minister bereid om die stap te zetten?

Bij beleggingspolissen die zijn gekoppeld aan het eigen huis of een pensioentekort, is sprake van vorstelijke fiscale subsidies. Is zeker dat deze subsidies in de zak van de burger terecht komen of blijven zij onderweg ergens hangen? Kan de Kamer in het najaar een oordeel krijgen wat het feitenonderzoek op dit punt leert en of men moet doorgaan met die subsidies? Dat oordeel hoeven de onderzoekers en de betreffende commissie overigens niet zelf te geven. De heer Vendrik gaat ervan uit dat het ministerie van Financiën in staat is om dat zelfstandige oordeel te vellen. De heer Vendrik sluit zich aan bij de vragen die zijn gesteld over het tijdspad voor het feitenonderzoek.

De heer Vendrik vindt ten slotte dat dit soort onderzoek veel meer in de reguliere werkwijze van de AFM betrokken moet worden. Het is een kwestie van bevoegdheden. Waarom moet dit tot een aparte actie leiden? Waarom is het niet standaardonderdeel van de werkwijze van de AFM om dit soort bredere onderzoeken te doen en de resultaten ervan naar buiten te brengen?

Antwoord van de minister

De **minister** constateert dat niet alleen de zaken uit het verleden moeten worden opgelost, maar dat ook voor de toekomst moet worden gewerkt aan een grotere klantvriendelijkheid, transparantie en consumentenbescherming bij financiële producten. Daarbij lijken drie sporen nodig te zijn. Het eerste spoor is het aanspreken van de verzekeraars op hun verantwoordelijkheid als verschaffers van dit soort producten en de soort informatie die daarbij aan de orde hoort te komen. Voor de toekomst is ook een traject opgestart met de verzekeraars in de context van financiële bijsluiter, de commissie-De Ruiters, AFM enzovoort. Het tweede spoor is het recht doen aan de mensen die in het verleden een probleem hebben gekregen. Om redenen van doelmatigheid is gekozen voor een categorale benadering. Als problemen en klachten in categorieën kunnen worden opgedeeld en als voor een exemplarisch geval een modelafwikkeling kan worden afgesproken, wordt het makkelijker om voor gelijksoortige gevallen op een vergelijkbare afhandeling uit te komen. Het derde spoor is het starten van een onderzoek. Er is lang over gesproken, maar een onderzoek kan inderdaad functioneel zijn. Met deze drie sporen is er een beter en meer omvattend model dan in eerste instantie in discussie was. Doel van het onderzoek is om de klachtenafhandeling via de Ombudsman en het KiFiD te ondersteunen met een analyserende en systematische

inventarisatie wat in de markt aanwezig is en welke categorieën producten c.q. klachten over die producten er zijn. Daarnaast willen diverse partijen weten wat zich verder nog afspeelt in de markt. Daarbij gaat het om de producten, om de mate waarin daarvan gebruik wordt gemaakt en om de bredere context van het product dat nu aan de orde is. Voor de regering is dat relevant in verband met beslissingen over maatregelen op dit gebied in de toekomst.

Er is gekozen voor een strikt feitelijke opzet van het onderzoek, omdat het onderzoek ondersteunend moet zijn voor het spoor van de klachtenafhandeling. Dat is geen overwinning van de verzekeraars waarbij de overheid zich heeft neergelegd, maar het is wel belangrijk dat deze benadering draagvlak heeft bij de verzekeraars. Naarmate meer partijen meewerken aan het onderzoek, zal er meer relevante informatie komen. Dat neemt niet weg dat op enig moment ook oordeelsvorming aan de orde kan zijn. Er is voor gekozen om het spoor van Ombudsman en KiFiD leidend te laten zijn en het onderzoek te ondersteunen, omdat verwarring over de te volgen route zal ontstaan als zowel het spoor via Ombudsman en KiFiD als het derde spoor normatief is, in de zin dat het moet leiden tot conclusies hoe iets moet zijn. De consument zou daarvan uiteindelijk de dupe worden.

De minister is het desgevraagd ermee eens dat het onderzoek zelf niet moet worden belast met oordeelsvorming. Hij wijst erop dat dit onderzoek aan de orde is gekomen naar aanleiding van onderzoek door de AFM en omdat er oordelen waren over dingen die goed of fout waren gegaan en omdat het noodzakelijk werd gevonden dat actie werd ondernomen. De houding is nooit geweest om alleen te inventariseren en verder geen oordeel te hebben. Als het onderzoek er ligt, is het wellicht goed om te kijken welke conclusies in bredere zin zijn te trekken qua kostenstructuur, oudedagsvoorziening en fiscale subsidies.

Als hoofdpunten voor het onderzoek zijn geïnventariseerd: (1) het verzamelen en analyseren van gegevens over de omvang, samenstelling en ontwikkeling van de markt in beleggingsverzekeringen, (2) het verzamelen en analyseren van gegevens over de diverse producten, de belangrijkste kenmerken daarvan en de informatie die aan polishouders is verschaft, (3) het verzamelen van gegevens over de verschillende kostencomponenten en de gevolgen van voortijdige beëindiging en afkoop en (4) het selecteren en gereed maken van zaken voor behandeling door het KiFiD.

Het onderzoek moet informatie opleveren op basis waarvan de Ombudsman de conclusie kan trekken of er problemen zijn qua kostenstructuur van het product en de informatie erover aan de consument. Als een kwalificatie onderdeel wordt van het onderzoek zelf, wordt de regisserende rol die de Ombudsman wordt toegedacht, heel onduidelijk. Bij de Ombudsman lopen overigens al heel veel zaken en wordt ook niet gewacht op dit onderzoek. De Ombudsman is verder van plan regiezittingen te houden, waarin op basis van de aangeleverde informatie met de consumenten en aanbieders bekeken wordt welke zaken prioriteit verdienen bij de klachtenafhandeling.

Desgevraagd wijst de minister erop dat het onderzoek waar het eerder om ging, betrokken kan raken bij de procesgang. Als de overheid onderzoek doet ten behoeve van één procespartij, is het de vraag of zij die rol in een dergelijk conflict moet willen spelen. Bij een onafhankelijk feitenonderzoek is er minder discussie over de vraag of de overheid die rol mag spelen.

Een van de vragen was ook of de overheid betaalt voor het onderzoek.

Deze zaken liggen gecompliceerder bij onderzoek ten behoeve van een specifieke procespartij. Daarom is afgezien van de variant die eerder aan de orde was en was tijd nodig om op de huidige variant uit te komen.

In het onderzoek kan niet de beslissing worden genomen of iets klachtwaardig is. Die beslissing ligt bij de Ombudsman en het KiFiD. Uit het onderzoek kan wel naar voren komen dat er een bepaalde categorie producten is, die buitengewoon populair is in de markt, met een vergelijk-

bare kostenstructuur waarover op vergelijkbare wijze informatie aan de polishouders is verschaft, waarover bij consumenten vragen zijn ontstaan over de transparantie. De Ombudsman of het KiFiD kunnen besluiten dat op te nemen.

De minister constateert vervolgens dat het gaat om transparantie. Daarop moet het onderzoek in eerste instantie betrekking hebben. Alleen bij voldoende transparantie in de kostenstructuur kunnen consumenten beoordelen of een product het waard is om er geld in te steken.

In het onderzoek van Wabeke en Du Perron zullen geen uitspraken in het algemeen worden gedaan over de redelijkheid van kosten. Die afweging maakt elke individuele belegger zelf. In het specifieke geval dat een rendement wordt voorgespiegeld dat onmogelijk gehaald kan worden, kan wel een uitspraak worden gedaan. Ook de vaststelling hiervan begint echter bij het inzichtelijk maken van de kostenstructuur in relatie tot de informatie erover aan de consument.

Over de vaststelling van de specifieke parameters wordt ook overleg gevoerd met de Ombudsman. Op een gegeven moment kan er behoefte zijn aan een bepaald soort informatie over een bepaald type product in de markt. Het onderzoek kan vanuit die invalshoek een bijdrage eraan leveren. Er wordt niet in den blinde gezocht, waarna de boel wordt opgestapeld voor de deur van de Ombudsman. Op basis van wat de Ombudsman aantreft in de markt of op basis van waar hij behoefte aan heeft, kan een zekere sturing plaatsvinden bij het selecteren en gereedmaken voor behandeling door het KiFiD.

De lijst van producten zal na Pasen wordt gepubliceerd. De consument moet uiteindelijk zelf beoordelen of de vermelde feiten overeenkomen met de verstrekte informatie en met de verwachtingen en of die grond zijn om een klacht in te dienen of anderszins ermee aan het werk te gaan. Niemand verspeelt zijn individuele rechten om zaken via de rechter aanhangig te maken. Iemand die bij de Ombudsman nul op het rekest krijgt, kan ook naar de rechter. De omgekeerde route kan niet.

Het overleg met alle partijen is erop gericht om zoveel mogelijk consensus te bereiken over de te volgen weg. De verzekeraars hebben hun volledige medewerking toegezegd aan het spoor via Ombudsman en KiFiD. Als een zaak onder de rechter is, zal de Ombudsman zich daar niet meer mee bezighouden. Op het moment dat er een rechterlijke uitspraak ligt, is de Ombudsman niet meer bevoegd. De gang naar de Ombudsman is een doelmatige manier om voor zo groot mogelijke groepen een zo gelijk mogelijke afhandeling te bewerkstelligen en zo snel mogelijk zekerheid te krijgen voor de mensen. Mensen kunnen echter kiezen voor een andere route als zij er onvoldoende vertrouwen in hebben, maar dat leidt tot veel onzekerheid, vertraging en tegenwerking van partijen, terwijl het voor veel mensen van belang is om op betrekkelijk korte termijn zekerheid te krijgen hoe zaken kunnen worden afgehandeld, met medewerking van alle partijen.

Desgevraagd antwoordt de minister dat veel consumenten al zijn aangesloten bij organisaties en stichtingen of via allerlei kanalen geïnformeerd worden waar mogelijk iets mis is en waar zij zich kunnen aansluiten om afhandeling te bewerkstelligen. Niemand kan rustig slapen totdat het definitief is afgehandeld. De minister kan geen uitspraak doen wat in een individueel geval de afloop zal zijn van een specifieke problematiek. De minister kan geen tijdspad aangeven, omdat de snelheid afhangt van het specifieke product. Er zullen eenvoudige en complexe zaken bij de Ombudsman aan de orde worden gesteld. De minister is bereid te kijken of hij indicaties kan krijgen en de Kamer daarover zo snel mogelijk te informeren.

Desgevraagd wijst de minister erop dat er een verschil is in wat in redelijkheid van de Ombudsman kan worden gevraagd en wat in redelijkheid van verzekeraars kan worden gevraagd. Bij de Ombudsman gaat het over zaken waarin hij wel of niet bevoegd is. Als in één individuele zaak recht is

gesproken, kunnen verzekeraars wel worden aangesproken op de manier waarop zij vergelijkbare gevallen afhandelen.

Het is heel moeilijk om in algemene zin iets over tussenpersonen te zeggen. Het gaat om hun rol bij een bepaald product en een bepaalde consument. De tussenpersonen zijn geen partij hierin en kunnen dus ook niets blokkeren. Er zijn misschien wel redenen om de opleidingseisen nader te bekijken. Naar aanleiding van alle problemen rond beleggingspolissen wordt ook bekeken of de eisen moeten worden bijgesteld. Er is geen enkel verschil van mening of onenigheid die tot vertraging leidt. Geprobeerd is onderzoeksspecificaties af te stemmen met de Ombudsman, met de verzekeraars, met consumentenorganisaties. Er zal een aanbestedingsprocedure worden gestart. Het zal niet lukken om veel eerder dan eind mei het onderzoek te laten beginnen. Snelle afronding kan worden meegenomen als criterium bij de aanbestedingsprocedure. Wellicht is het mogelijk om voor de zomer een eerste inzicht te geven en kan een definitieve afronding van het onderzoek aan het eind van het jaar plaatsvinden. Als het niet lukt om het tempo tussen nu en eind mei op te jagen, moet in elk geval worden geprobeerd om het tempo van het onderzoek zo hoog mogelijk te houden. Er is dus geen gedoe rond het onderzoek, maar de Kamer is gewoon – en om goede redenen – ongeduldig. De minister neemt aan dat met het Britse model wordt bedoeld dat polis-houders rood, oranje of groen gekleurde brieven krijgen om ze alert te maken op het risico. Als men hier die richting uit wil, is men nog niet zo ver omdat eerst de zaken in kaart moeten worden gebracht. Daarom is het feitenonderzoek zo belangrijk.

Als belangrijkste boodschap neemt de minister uit dit overleg mee dat de Kamer zo min mogelijk verwarring wil laten ontstaan en zo veel mogelijk tempo wil. Hij zal deze boodschap overbrengen aan de andere partijen.

Nadere gedachtewisseling

Mevrouw **Blanksma-van den Heuvel** (CDA) constateert dat de aanbesteding al op papier staat en klaar is. Waarom duurt het dan nog twee maanden voordat wordt aanbesteed en gunning plaatsvindt? Wil de minister zich meer inspannen op dit punt en, waar mogelijk, aan de Kamer meer toezeggingen doen? Een definitieve afronding van het feitenonderzoek aan het einde van dit jaar is laat en spoort niet helemaal met wat de verzekeraars zelf wilden bereiken.

De heer **Depla** (PvdA) is tevreden over het feit dat mensen niet apart naar het KiFiD of de rechter hoeven, dat zaken groepsgewijs worden behandeld en dat een onafhankelijke commissie ervoor zorgt dat alle zaken op de tafel van het KiFiD komen.

Hij gaat ervan uit dat na Pasen informatie op de website staat, zodat elke individuele consument kan bekijken hoe het met zijn product ervoor staat. Hij gaat er ook van uit dat de uitspraken van het KiFiD op de website worden gepubliceerd en dat zaken automatisch categoriaal worden afgedaan.

Is het ten slotte niet beter om de verzekeraars een zwaardere verantwoordelijkheid te geven voor de tussenpersonen via welke zij hun producten verkopen in plaats van de opleidingseisen bij te stellen? Zo wordt bij de bron voorkomen dat langs slechte kanalen producten worden verkocht.

De heer **Irrgang** (SP) vindt «na Pasen» een ruim begrip. Kan de minister iets concreter aangeven wanneer de publicatie op de website verwacht kan worden?

Over informatie die persoonlijk met de consument wordt gewisseld, valt niet in algemene zin iets te zeggen. Over de informatie die standaard bij een product wordt geleverd, valt wel iets te zeggen op basis van een inventarisatie. Kan dit ook na Pasen op de website worden gepubliceerd?

De heer Irrgang zou het betreuren als de gehele collectieve afhandeling op het spel komt te staan omdat een partij aankoerst op een gang naar de rechter. Kan de minister zich ervoor inzetten dat met de verzekeraars geprobeerd wordt buiten de Ombudsman om toch nog tot een collectieve afwikkeling te komen? Hij dringt erop aan dat hiervan heel veel werk wordt gemaakt, want dit scenario is waarschijnlijk gezien de inzet van sommige partijen.

De heer **Weekers** (VVD) constateert dat men niet anders kan dan zich erbij neerleggen dat vanaf mei voortvarend wordt gewerkt aan het feitenonderzoek.

Hij sluit zich aan bij de vraag over het tijdstip van publicatie.

Zal de Ombudsman aan de hand van de categorieën de zaken die worden aangedragen, schiften en kijken welke zaken hij wel in behandeling neemt, welke niet en welke hij in de wacht zet? Wordt dit ook gepubliceerd?

De heer Weekers zal pas tevreden zijn als die snellere route daadwerkelijk tot stand komt en als voor hele categorieën de Ombudsman en het klachteninstituut niet op een zijspoor worden gezet omdat er partijen zijn die de gang naar de rechter maken. De minister heeft duidelijk toegezegd dat hij zich hiervoor zal inspannen. Meer kan van hem niet worden gevraagd. Kan de minister hierover wel snel rapporteren? Mocht er niets uitkomen dan zal de Kamer zich moeten beraden op een alternatieve weg. De heer Weekers hoopt dat dit niet nodig zal zijn.

De heer **Cramer** (ChristenUnie) vindt de inzet van de minister helder. Hij sluit zich aan bij de vraag over de website.

De heer **Tony van Dijck** (PVV) begrijpt niet dat het klachtenonderzoek in dezen leidend is. Voordat een klachtenonderzoek kan worden gestart, moet toch eerst uit een feitenonderzoek blijken wat de criteria zijn om een klacht te kunnen beoordelen.

Hij is van mening er een uitspraak moet komen welke kosten billijk en redelijk zijn bij beleggingspolissen.

Veel onrust en klachten zijn veroorzaakt door de tussenpersonen. De provisies die aan tussenpersonen worden betaald, zouden wel eens heel erg kunnen bijdragen aan misleidende informatie over bepaalde beleggingsverzekeringen.

De stichting Woekerpolis legt op eigen initiatief claims bij verzekeraars. Als een dergelijke claim wordt gehonoreerd, geldt dat dan niet automatisch voor alle andere mensen met een zelfde polis? In hoeverre ondermijnt men dan het onafhankelijke proces van dit onderzoek?

De heer **Vendrik** (GroenLinks) vindt het een goede zaak dat de minister een eigen onderzoek lanceert en de politieke ruimte neemt om de beleidsmatige conclusies op basis van het onderzoek aan de Kamer te doen toekomen, inclusief die over de fiscale subsidies op deze producten. Hij neemt aan dat de positie van de AFM en het Britse model daarin terugkomen, dat de wet- en regelgeving rondom de financiële markten tegen het licht wordt gehouden en dat de minister er bovenop zit.

De vraag blijft of de consumenten echt recht wordt gedaan via de Ombudsman en het KiFiD. De Ombudsman kan bemiddelen en het KiFiD kan bindende uitspraken doen. Zij werken op basis van deels oude wetgeving, jurisprudentie en diverse vormen van geschillenbeslechting in het verleden. Het is een tamelijk onoverzichtelijk geheel. Als men niet tevreden is, kan men naar de rechter. Het is allemaal rule-based. Maar kunnen mensen die hun hele beleggingsopbrengst zien terugvloeien als kosten voor de betreffende polis, nu hun recht halen? De heer Vendrik wil niet alleen een onderzoek, maar ook een normatieve uitspraak van een gezaghebbend persoon, ook al is die niet juridisch bindend, wat redelijk en billijk is qua kosten, of er nu regels waren of niet en of er nu jurispru-

dentie is of niet. Daarmee moet ook een moreel appel worden gedaan op partijen om zich erin te voegen. Dan staat de gang naar de rechter nog altijd open, maar dan kan men wel een eigen oordeel in dit dossier brengen.

De **minister** ziet niet in hoe dit zou moeten. Moet de overheid een wenselijk rendement op beleggingen van burgers of redelijke kostenstructuren definiëren? Die afweging maken mensen zelf in relatie tot de risico's die zij willen lopen, in relatie tot hun portefeuille en in relatie tot het doel waarvoor zij het geld nodig hebben. De politiek of de minister van Financiën kan begrippen als «redelijk» en «billijk» in dit opzicht niet nader invullen. De overheid kan er alleen voor zorgen dat er transparantie is over de kosten, de aanwending van hun inleg, rendementen en voortijdige beëindiging. Verder kan de overheid vaststellen dat bepaalde rekensommen in productinformatie niet kloppen, dat een bepaald rendement niet haalbaar is bij een bepaalde inleg of een bepaald product.

De minister deelt de zorg van de Kamerleden dat een fragmentering ontstaat in de manier waarop mensen hun probleem oplossen, terwijl juist geprobeerd is een convergentie te realiseren om het doelmatig te doen. Daarom moet men blijven uitdragen dat het deugt wat er nu gebeurt. Via de Ombudsman duurt het ongeveer acht weken om een product te beoordelen, via de geschillencommissie kan het maanden duren, via de rechter is men snel een jaar kwijt en een gang naar de Hoge Raad kan tien jaar duren. Gekozen is voor een samenstel van routes waarbij mensen zo snel mogelijk duidelijkheid hebben waar zij aan toe zijn. Het is dus zorgelijk als, doordat mensen naar de rechter gaan, daardoor voor een andere groep mensen met vergelijkbare producten, die niet naar de rechter gaat, de doelmatige route wordt afgesneden. De route via de Ombudsman wordt dan moeilijk in verband met zijn bevoegdheden. Bij verzekeraars is een en ander eventueel wel te regelen. In dat verband trekt de minister de parallel met de afhandeling van de Legioleaseaffaire door Duisenberg. Als een geval aan de rechter is voorgelegd, wil dat niet zeggen dat dit nog de enige route is en zijn er nog steeds mogelijkheden voor categorale afhandeling. In dat kader is ook de Wet afhandeling massaschade een optie. Dit alles is niet zonder complicaties, maar niet bij voorbaat onmogelijk.

De website wordt door de Ombudsman gevuld met zaken die daar aan de orde zijn geweest. Tot nu toe hebben elf verzekeraars gegevens aangeleverd. De Ombudsman is van plan die lijst na Pasen op zijn website te publiceren. Bij verzekeraars die in gebreke zijn, zal vermeld worden dat zij geen of nog geen gegevens hebben aangeleverd.

De minister zal, wanneer hij de Kamer voor de zomer informeert over het onderzoek, de Kamer ook inzicht geven hoe de prioriteitsstelling door de Ombudsman plaatsvindt en wat tot dan toe aan de orde is geweest. Desgevraagd antwoordt de minister dat hij het niet redelijk vindt als 80% van de beleggingsopbrengsten aan kosten wordt toegerekend. Hiermee is er dus een uitspraak van een gezaghebbend persoon. Uiteindelijk gaat het er echter niet om of hij dat redelijk vindt, maar of individuele consumenten in staat worden gesteld dat oordeel zelf te vellen.

De minister merkt ten slotte op dat hij de Kamer zal informeren als de onderzoeksoopdracht rond is en uitbesteed is. Dan is het aan de Kamer om te beslissen of zij daarover overleg wil.

De voorzitter van de vaste commissie voor Financiën,
Blok

De griffier van de vaste commissie voor Financiën,
Vente