



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Aan de Besturen en Directies van de  
Levensverzekeringsmaatschappijen

**Kenmerk**  
2008.06001

**Den Haag**  
4 juni 2008

**Betreft**

Beleggingsverzekeringen

Geachte dames en heren, leden van bestuur en directie,

In de kwestie beleggingsverzekeringen c.a. en met referentie aan mijn Aanbeveling d.d. 4 maart 2008 vraag ik thans uw aandacht voor het volgende.

Medio februari 2007 gingen vertegenwoordigers van de verzekeringsbedrijfstaking akkoord met het voorstel van de Minister van Financiën om, in een poging het conflict over de zogenoemde 'woekerpolissen' zo veel mogelijk buitengerechtelijk, adequaat en efficiënt tot een oplossing te brengen, de Ombudsman Financiële Dienstverlening te vragen als bemiddelaar op te treden tussen verzekeraars en consumentenorganisaties en, in door geschilpartijen geselecteerde en aangedragen 'voorbeeld'zaken, een bemiddelresultaat te bewerkstelligen of een oordeel te geven. Ook de Stichting Verliespolis, met daarin vertegenwoordigd de Consumentenbond en de Vereniging Eigen Huis, stemde in met deze aanpak.

In de voorbereidende fase van het proces van onderzoek en bemiddeling heb ik alle levensverzekeraars, leden van het Verbond van Verzekeraars, gevraagd aan mij op te geven een lijst van alle door hen en hun rechtsvoorgangers sedert de jaren '90 van de vorige eeuw verkochte beleggingsverzekeringen. Met gebruikmaking van een door mij voorgesteld format konden verzekeraars een opgave doen van alle nog lopende beleggingsproducten met naam en enkele kenmerken. De meeste levensverzekeraars hebben mijn verzoek ingewilligd.

Deze productinventarisatie is bedoeld om op de website van Kifid een overzicht te publiceren van beleggingsverzekeringen, aldus in de eerste plaats consumenten de gelegenheid biedend om antwoord te vinden op de veelgestelde vraag welke verzekeringen in de categorie beleggings-



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

verzekeringen te scharen zijn en om overigens aan een ieder inzicht te geven in de hoeveelheid en typen beleggingsverzekeringen die op de financiële markt zijn en worden verkocht.

Tevens is het de bedoeling om, na het bereiken van een bemiddelresultaat in een 'voorbeeld'zaak en/of nadat de Ombudsman een oordeel daarover had gegeven, bij het desbetreffende verzekeringsproduct op deze lijst aan te geven dat dit product zal worden aangepast en de polishouders tegemoet worden gekomen. Met een doorverwijssysteem kunnen polishouders vervolgens voor meer informatie terecht bij hun verzekeraar.

Het betreft hier overigens nog algemene informatie over productaanpassingen. De daadwerkelijke individuele effecten voor iedere polishouder van zgn. categoriale toepassing van bemiddelresultaat en/of Oordeel worden door u specifiek gecommuniceerd in een jaaropgave, die zo spoedig mogelijk door verzekeraars aan alle polishouders wordt toegezonden in 2009.

Op 4 maart 2008 bracht ik een Aanbeveling uit, als bedoeld in artikel 7 sub a onder 5 van mijn Reglement. Deze aanbeveling komt, gelijk u bekend, in het kort neer op retrospectieve kostenmaximering en begrenzing van risicopremie en een compensatie voor de polishouders voor het meerdere dat door hen werd en zou worden betaald.

Een aantal uwer heeft daarop publiekelijk en in brieven te kennen gegeven deze Aanbeveling te zullen opvolgen. Meestal bleef het, voor zover ik kan overzien, bij uitlatingen van woordvoerders van verzekeraars in de media en in alle gevallen was de toezegging algemeen geformuleerd. Door geen van de verzekeringsmaatschappijen is tot dusverre aan mij bericht met betrekking tot welk product welke kostenmaximering wordt voorgesteld en welke daarmee verband houdende compensatie aan de polishouder zal worden geboden in termen van percentages van het rendement zoals de Aanbeveling formuleert.

Tot dusverre is het dan ook voor mij niet mogelijk gebleken op de productenlijst, die door mijn instituut via de website wordt gepubliceerd, aan te doen geven welke producten qua kostenonttrekking en risicopremie zullen worden aangepast. Ook de vele schriftelijke en telefonische vragen daaromtrent kunnen mijn medewerkers en ik niet beantwoorden. Het doorverwijzen naar de betrokken verzekeraar of het intermediair kan in de meeste gevallen niet rekenen op begrip van de consument.

Ik gaf al aan te beseffen dat de individueel uit te voeren berekeningen van compensatie-effecten van iedere polis de nodige tijd vergt. De resultaten daarvan worden door u bij de jaaropgave in 2009 aan polishouders gecommuniceerd.

Maar de indicatie op welke producten u doelt, wanneer u te kennen geeft de Aanbeveling op te volgen, en welke kostenmaximering en daarmee verband houdende compensatie u voorstelt heeft mij nog niet bereikt en is ook voor de consument niet te achterhalen. De voorgenomen informatie



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

en verwijfsfunctie van de productenlijst op mijn website kan daardoor nog niet worden aangebracht en ook de communicatie over deze kwestie met polishouders die zich tot mijn instituut wenden, blijft helaas daardoor in het vage.

Ik acht deze situatie, thans drie maanden na de Aanbeveling, ongewenst en voor de oplossing van de 'woekerpolis'problematiek contraproductief en ik neem aan dat u die mening deelt.

Mag ik u verzoeken op korte termijn, ik stel voor binnen vier weken na heden, mij schriftelijk op te geven of u mijn Aanbeveling opvolgt en voor welke van de door u verkochte en/of gevoerde producten die opvolging effecten zal hebben? Deze informatie zal ik vermelden op de hiervoor genoemde productlijst op onze website.

Wilt u mij tevens zo spoedig mogelijk opgeven welke kostenmaximering per product u voorstelt en welke compensatie voor de polishouders volgens u daarmee verbonden is?

Mag ik u tenslotte, en wellicht ten overvloede, er op wijzen dat mijn Aanbeveling retrospectief een kostenonttrekking van maximaal 2,5% van het rendement redelijk acht en dat de compensatie voor het meerdere dat polishouders in rekening is gebracht, voor wat betreft de bijdrage van verzekeraars, onder omstandigheden die de Aanbeveling beschrijft, mag uitgaan van (opnieuw) maximaal 3,5% kostenonttrekking. Een onderbouwing van de door u voorgestelde percentages lijkt mij daarbij wenselijk.

Ik heb in mijn Aanbeveling ruimte gelaten voor enigszins naar boven bijgestelde percentages voor producten met garantie inzake het rendement.

Tevens heb ik aanbevolen de risicopremie te beperken tot hetgeen nodig is voor het gedekte risico en conform is aan de premies voor een separate overlijdensrisicoverzekering met hetzelfde risico.

Ik vermeld deze samenvatting (die de tekst van de Aanbeveling overigens onverlet laat!) omdat mij signalen bereiken dat sommigen de Aanbeveling anders en beperkter opvatten.

Met vriendelijke groet,

Ombudsman Financiële Dienstverlening

mr. J.W. Wabeke