

Reactie van de ANVR op de Regeling implementatie richtlijn verzekeringsdistributie

De ANVR.

De Algemene Nederlandse Vereniging van Reisondernemingen (ANVR) vertegenwoordigt alle bij de ANVR aangesloten reisondernemingen. Het betreft niet alleen touroperators en reisagenten, maar ook (zaken)reisbureaus, online reisagenten (OTA's) en zelfstandige reisadviseurs. In totaal zijn bij de ANVR bijna 300 reisbedrijven, 900 reiswinkels en meer dan 1000 zelfstandige reisadviseurs aangesloten. De totale omzet van de bij de ANVR aangesloten reisondernemingen bedroeg in 2016 zo'n € 9 mrd.

Jaarlijks gaan miljoenen Nederlanders met het vliegtuig naar hun wel verdiende vakantiebestemming. De ANVR-leden zorgen voor de complete vakantie of een aantal reisonderdelen. Zij bieden hun klanten in dat kader ook reis- en annuleringsverzekeringen als nevenproduct bij het reisproduct. Als zodanig zijn reisorganisatie één van de doelgroepen die door de regeling implementatie richtlijn verzekeringsdistributie worden geraakt.

Reis- en annuleringsverzekeringen zijn noodzakelijk

Het is zonder meer noodzakelijk de klant te wijzen op de noodzaak goed verzekerd op reis te gaan. Ook het Ministerie van Buitenlandse Zaken wijst nadrukkelijk reizigers op de noodzaak zich extra te verzekeren via b.v. een reisverzekering omdat medische kosten in het buitenland veelal hoger zijn dan wat de basiszorgverzekering dekt. Ook annuleringsverzekeringen zijn geen luxe aangezien klanten dit risico's niet kunnen overzien en schade kunnen lijden van duizenden euro's. Anders dan bij pakketreizen is er voorts nog steeds geen bescherming van klanten tegen faillissementen van airlines. Afgelopen jaar waren zo weer honderden reizigers in Nederland gedupeerd door het faillissement van Airberlin. Ook verzekeringen hiervoor zijn dus nog steeds dringend nodig.

De huidige vrijstellingsregeling

In de huidige vrijstelling Wft is geregeld dat reisorganisaties die bemiddelen voor verzekeringen, die met het oog op een reis of vakantie worden afgesloten, vrijgesteld zijn van de Wft vereisten indien op de desbetreffende vestiging van het reisbureau of de reisorganisatie ten minste een medewerker beschikt over een verzekeringsdiploma. In artikel 7 van de huidige vrijstellingsregeling wordt vervolgens een gedetailleerde opsomming gegeven van diploma's waarvoor de vrijstelling geldt.

Deze regeling heeft in de afgelopen jaren uitstekend gewerkt. Door de reisverzekeraars is effectief toezicht gehouden op het voldoen aan de opleidingsvereisten zodat reisverzekeringen als nevenproduct aan klanten van de reisorganisaties konden worden verkocht. Mede hierdoor wordt de klant deskundig geïnformeerd. Alle ANVR reisorganisaties zijn aangesloten bij de laagdrempelige Geschillencommissie Reizen. Een ev. klacht van een klant over de hem/haar verkochte reis kan zo eenvoudig, snel en onafhankelijk worden beoordeeld. Er zijn ons overigens nauwelijks of geen klachten over verkochte reisverzekeringsproducten bekend. De markt voor reisverzekeringsproducten is daarbij zeer transparant. Consumentenorganisaties publiceren regelmatig onderzoeken waarin prijs en voorwaarden van de diverse reisverzekeringen worden vergeleken.

De voorgestelde vrijstellingsregeling

In de nu voorgestelde vrijstellingsregeling wordt de verkoop van reisnevenverzekeringen vrijgegeven mits de jaarpremie niet hoger is dan 600 euro pro rata per jaar. Indien de verzekering een aanvulling is op een dienst en de duur van de dienst gelijk is aan of minder is dan drie maanden dan mag de premie per persoon niet hoger zijn dan 200 euro.

Bezwaren tegen de voorgestelde vrijstellingsregeling

De reisbranche heeft een groot probleem met de nu voorgestelde vrijstellingsregeling. Juist bij de wat

duurdere reizen is het verkopen van een reis/annuleringsverzekering noodzakelijk. Zodra een reis duurder is dan €4000 euro komt men (afhankelijk van de premie die betaald moet worden) boven de gestelde premiegrens in de vrijstellingsregeling. Een reisbureau valt dan onder het toezicht van de Wft en moet een vergunning aanvragen. De voorwaarden en kosten voor een dergelijke vergunning zijn voor vrijwel alle reisondernemingen te zwaar. Slechts een deel van de reizen valt immers buiten de vrijstelling. De baten uit verkoop van verzekeringen buiten de vrijstelling wegen op geen enkele wijze op tegen de extra moeite en kosten om te voldoen aan de Wft-vereisten. Het is ons trouwens volstrekt onduidelijk waarom voor de verkoop van een reisverzekering bij reis van €6.000 euro een volledige vergunning nodig is terwijl bij een reis van €3.000,- amper een eis wordt gesteld.

In de huidige opzet ontbreekt een middenweg. Wij kunnen ons bij de verkoop van verzekeringen boven de vrijstellingsgrenzen van €200 en €600, een regime voorstellen waarbij opleidingseisen worden gesteld aan medewerkers (zoals nu het geval is) en ev. enkele aanvullende eisen, vast te stellen in samenwerking met de reisbranche. Aldus kan een hoog niveau van advisering over reisverzekeringen aan de klant worden gehandhaafd.

Het grote risico op dit moment is dat reisbureaus afzien van advisering van reis- en annuleringsverzekeringen aangezien men deze niet kan of mag afsluiten. Per saldo zullen hierdoor méér Nederlanders onverzekerd op reis gaan. Een naar onze mening totaal verkeerde én onnodige ontwikkeling. Indien de reisbranche geen verzekeringen meer kan verkopen, juist in het duurdere segment, zal dit tevens de marges van de reisbranche sterk negatief beïnvloeden. Noch de klant, noch de reisbranche is hierbij gebaat. Wij verzoeken daarom de Minister, gelet op de nu voorgestelde vrijstellingsregeling, met een vereenvoudigde regeling te komen voor de verkoop van reis/annuleringsverzekeringen met een premie hoger dan de genoemde €200 en €600 grens. De reisbranche werkt daar graag aan mee.

Combinatie van verzekeringen.

Los van het verzoek om een verlicht regime boven de vrijstellingsgrenzen verzoeken wij de Minister expliciet duidelijkheid te geven over de mogelijkheid tot combinatie van verzekeringen. In de huidige situatie hebben veel klanten een doorlopende reis- en/of annuleringsverzekering. Een annulering is dan meestal tot een bedrag van b.v. €1500,- gedekt. Bij stedentrips, de huur van een vakantiehuis e.d. is dit passend. Wanneer een dergelijke klant in een jaar ook nog een verre en/of dure reis maakt, adviseren reisorganisaties een aanvullende kortlopende annuleringsverzekering. Deze verzekering is dan specifiek afgestemd op de prijs van de verre reis. Met het combinatie van een doorlopende verzekering met kortlopende verzekering kan zo maatwerk aan de klant worden geleverd. Wij verzoeken de Minister duidelijk te maken dat de onder Art. 7 lid 3c, onder 2, genoemde bedragen in de vrijstellingsregeling met elkaar gecombineerd kunnen worden.

Provisietransparantie

Wij merken tenslotte op dat in de consultatiereactie op het Besluit richtlijn verzekeringsdistributie de AFM tot onze verbazing heeft gepleit voor actieve transparantie over de hoogte van provisie bij schadeverzekeringen. Een pleidooi voor transparantie doet het altijd goed (want wie kan daar nu tegen zijn?), maar in dit geval slaat de AFM de plank mis. Zoals reeds eerder genoemd is de markt voor reisverzekeringen transparant. Naast de verkoop van verzekeringen via reisorganisaties zijn er ook direct verkopende verzekeraars.

Reisorganisaties krijgen van reisverzekeraars een commissie voor hun verkoopwerkzaamheden. Direct verkopende verzekeraars werken niet met reisorganisaties: zij krijgen hun klanten binnen via het adverteren in kranten, op TV, via Google of andere media. Het voorstel van de AFM betekent dat reisorganisaties hun verkoopmarges actief moeten melden aan klanten, maar dat direct verkopende verzekeraars dat niet hoeven te doen. Dit is oneerlijk en schaadt een fair level playing field. Ter zake de commissie wil de AFM voorts dat de consument “het gesprek aan gaat over de dienstverlening die hier tegenover staat”. Bij de verkoop van een levensverzekering of een hypotheek valt dit te billijken, maar wil de AFM nu echt dat de consument bij de kassa in discussie gaat over de hoogte van de provisie van een verzekering op een consumentenproduct van enkele tientjes? Dit werkt in hoge mate kostenverhogend en kan er toe leiden dat retailers afzien van de verkoop van dergelijke verzekeringen. In uw brief van 23 januari jl. aan de Tweede Kamer geeft de Minister van Financiën aan dat het

verstandig lijkt te onderzoeken of transparantie over provisie op schadeverzekering kan worden betracht en wat de effecten hiervan zouden zijn. De reisbranche komt hier graag bij de Minister op terug met een meer uitgebreide reactie, doch geeft reeds nu aan dat de door AFM voorgestelde provisietransparantie onnodig en onjuist is.

ANVR

Baarn, 31 januari 2018.