

Commissie CFD
Postbus 17
8000 AA ZWOLLE

R.J.E. Herdink E.A.
voorzitter

's-Graveland, 8 juni 2011

De Commissie CFD zijn de Kamerleden van Financiën erkentelijk voor haar bijdrage tijdens het algemeen overleg van 7 juni jl. aangaande de provisie-regelgeving op het punt van uitvaartverzekeringen en verbetering vakbekwaamheid van de financiële dienstverlener.

Om excessen in de toekomst te voorkomen en het vertrouwen in de financiële sector te herstellen, zijn er in de optiek van de minister meer regels noodzakelijk. Gelukkig is de minister bereid, op aangeven van de Kamerleden, nog eens te kijken naar het provisieverbod op uitvaartverzekeringen.

De Commissie is alert op veranderingen die niet in het voordeel werken van de burger. De Commissie verwacht een ernstige marktverstoring wanneer het voorgenomen provisieverbod op uitvaartverzekeringen door de minister wordt voortgezet. Daar waar de adviesbehoefte het groots is, is de mogelijkheid tot het betalen van een aparte nota het kleinst.

De minister heeft aangegeven dat uitvaartverzekeringen op zichzelf niet complex zijn, maar dat ze in het verleden als zodanig wel zijn gekwalificeerd, doordat er nogal eens excessen voorkwamen. De minister heeft dit goed verwoord maar vergeet hiermede tegelijkertijd dat deze excessen in het heden niet meer voorkomen.

De excessen uit het verleden zijn echter geen goed argument voor een provisieverbod op uitvaartverzekeringen. Mogelijke misstanden zijn via BGFO wetgeving sinds 01-01-2009 al teniet gedaan (bonusverbod) en per 01-01-2010 nog eens aangescherpt (passende beloning/inducement).

BGFO voorziet dus al in het door de minister gevraagde alternatief. Het voorgenomen provisieverbod blijkt dan ook niet nodig. BGFO wetgeving dient de tijd te krijgen om zich te bewijzen en op een later tijdstip geëvalueerd te worden.

Uitvaartverzekeringen behoren net als de particuliere schadeverzekeringen tot de gezinsverzekeringen en hebben een hoog service gehalte. Uitvaartverzekeringen worden gesloten tegen kleine premies en zijn dagelijks opzegbaar.

Nu de excessen al tot het verleden behoren, verzoekt de Commissie de minister om het huidige provisiestelsel op uitvaartverzekeringen te handhaven, dit om de uitvaartmarkt betaalbaar en toegankelijk te houden.

Facts & Figures Uitvaartverzekeringen

- **70%** van de Nederlandse huishoudens heeft een uitvaartverzekering.
- Het **gemiddeld verzekerd bedrag** per polis is ca. € 3.500
- Een gemiddelde **crematie** kost ca. € 6.000
- Een gemiddelde **begrafenis** kost ca. € 10.000
- Miljoenen Nederlanders zijn onderverzekerd
- De kosten van uitvaart nemen toe door hogere grondprijzen en toenemende eisen aan de uitvaart
- De **belangrijkste adviesgebieden** voor uitvaartverzekeringen zijn; - degelijke inventarisatie wensen van de klant om met name onderverzekering te voorkomen - keuze tussen verzekering in kapitaal (geld) of natura (declaratie) - kinderen eigen polis of gratis mee-verzekeren (gratis dekking verschilt per verzekeraar) - erfrechtelijke consequenties bij uitkering in geld - looptijd van de premie (bepaalt in belangrijke mate het „productrendement“ voor de klant) - uitvaart in binnenland of buitenland (i.v.m. specifieke kosten) - medisch verleden (bepaalt in belangrijke mate de premie/keuze verzekeraar) - dekking ongebooren kinderen (grote verschillen in dekking) - ogelijkheid partiële opname van verzekerd bedrag ivm terminale thuiszorgkosten - uitvaartondernemer wel/niet vrij kunnen kiezen

Er zijn in de basis **drie soorten uitvaartverzekeringen**;

- **Natura pakket** (vaste diensten voor vaste prijs, gemiddelde waarde ca. € 3.000)

- **Verzekering in natura** (Er wordt een vast bedrag verzekerd. De nota's van de uitvaartondernemer worden, tot het verzekerde bedrag, bij de verzekeraar ingediend)

- **Verzekering in geld** (Er wordt een vast bedrag verzekerd. Bij overlijden wordt dat bedrag aan de nabestaanden uitgekeerd ter financiering van de uitvaartkosten. De uitkering valt in het erfrecht)

De **provisie voor bemiddeling** van uitvaartverzekeringen bedraagt anno 2011 gemiddeld 4,75% over het verzekerde bedrag. Een gemiddelde uitvaartorder is € 10.000 verzekerde kapitaal per huishouden (meestal meerdere gezinsleden). De gemiddelde opbrengst is daarmee € 475,-

In sommige gevallen is er ook nog sprake van een doorlopende provisie over de premie. Deze bedraagt ca. € 1,60 per huishouden per maand zolang er premie wordt betaald. Intermediairs lopen op uitvaartverzekeringen **5 of 10 jaar terugboekrisico** op hun bemiddelingsvergoeding. In de praktijk levert het intermediair daarom ook nazorg op een uitvaartverzekering gedurende deze terugboekperiode, zonder daar extra kosten voor te rekenen. U dient hiermede te denken aan mutatie van de polis wegens o.a.: verhuizing, wijziging gezinssamenstelling, wijziging uitvaartkosten, incassoproblemen, herstel na royement enz.

Het ontstaan en verdwijnen van excessieve beloningen in de markt

Rond 2005 zijn uitvaartverzekeraars vanuit kostenoverwegingen gestart met het afbouwen van eigen loondienstorganisaties. In plaats daarvan werd het intermediaire kanaal ingezet voor de bemiddeling van uitvaartverzekeringen. Dit heeft tot een sterke groei van de afzet van uitvaartverzekeringen geleid. Tegelijk met de provisiestructuren werden er ook bonusstructuren (en incentives) geïntroduceerd door verzekeraars.

De jaarlijkse bonus over de totale omzet kon oplopen tot 60 à 80% van de initiële provisie van gemiddeld 4,75%. De maximale provisie en bonus kwam daarmee uit op 7,5% tot 8,5%. De stelling van Minister De Jager dat dit vele tientallen procenten is geweest moet op een misverstand berusten. Het zijn vooral de inkooporganisaties (serviceproviders) en grote loondienstorganisaties die hebben geprofiteerd van deze systematiek. Voor kleinere intermediairs (80% van de markt) waren de bonusgrenzen niet haalbaar. De eerste bonusgrens lag meestal bij ca. 110 orders per jaar, daar waar een kleiner intermediair ca. 24 orders per jaar aanlevert. Inkooporganisaties mochten omzetten van aangesloten intermediairs „stapelen” en ontvingen op basis daarvan forse bonussen van verzekeraars. Loondienstorganisaties (vaak met een focus op alleen uitvaart) bleken zeer verkoopgedreven en wisten op basis van volume ook grote bedragen aan bonussen „binnen te halen”.

Het bonusverbod per 1-1-2009 heeft de markt volkomen getransformeerd. Tegelijkertijd hebben de meeste uitvaartverzekeraars hun beleid gewijzigd en wilden alleen nog zaken doen met kleinere intermediairs die uitvaartadvies als onderdeel van een totaalpakket aanbieden. In de praktijk was gebleken dat de grote loondienstorganisaties zeer hoge uitval van productie hadden met veel faillissementen (en daarmee schadeposten voor verzekeraars) als gevolg.

Na het bonusverbod is ook **provisietransparantie** en uiteindelijk per 1-1-2010 **passende beloning** (inducement) voor uitvaartverzekeringen geïntroduceerd. Hiermee is de markt definitief veranderd.

Zijn er nog excessieve beloningen?

Het simpele antwoord is NEE.

Dient de consument beter te worden beschermd?

Ook hier is het antwoord simpel; JA. Bij het onderdeel aanbevelingen wordt dit verder toegelicht.

Nieuw waterbedeffect?

Het voorgenomen verbod op provisie bij uitvaartverzekeringen leidt nu al tot interessante ontwikkelingen in de markt die in het geheel niet in belang van de consument zijn.

1. Loondienstorganisaties komen weer terug Omdat verzekeraars hun doelstellingen willen blijven behalen en het voor hen duidelijk is dat een provisieverbod voor een uitvaartverzekering (of simpele overlijdensrisicoverzekeringen) tot een enorme daling van afzet leidt, worden nu weer eigen loondienstorganisaties versneld opgezet. De consument zal dus geconfronteerd worden met een veelheid aan gebonden adviseurs die allemaal zeggen dat ze het beste product hebben.

2. Nieuwe beloningsmodellen voor intermediairs die gebonden bemiddelaars worden Er worden in de directiekamers van verzekeraars modellen uitgewerkt om intermediairs te selecteren die als gebonden agent of via detachering gaan bemiddelen, waardoor het provisieverbod kan worden omzeild. Voor de consument is het gevolg dat de transparantie van beloning juist weer helemaal verdwijnt door deze modellen en de consument steeds vaker met eenzijdig advies wordt geconfronteerd.

3. Internetinitiatieven nemen het over van het intermediair op basis van execution only Minister De Jager is verheugd te zien dat internetinitiatieven het overnemen van het intermediair. Wat wij echter zien is een verschraving in advies en het volkomen verdwijnen van nazorg. Deze partijen ontvangen echter exact dezelfde provisie als een onafhankelijk adviseur!! Wij hebben de belangrijkste adviespunten van de uitvaartverzekering al eerder toegelicht. Uitvaart is niet complex, maar wel degelijk adviesgevoelig.

4. Nieuwe directe beloningsmodellen

Een groot nadeel van directe beloning op niet complexe producten is dat er vaak geen nazorg wordt geregeld en er minder aandacht aan een kwalitatief advies wordt gegeven. Het moet immers allemaal zo snel mogelijk om de kosten zo laag mogelijk te houden. De concurrentie verschuift van productkwaliteit naar advieskosten. Dit is onwenselijk omdat uitvaart een adviesgevoelig product is. Er komt een veel te grote focus op alleen maar prijs.

Een specifieke groep producten moet om maatschappelijke redenen niet onder het provisieverbod vallen. Concreet zijn dit, naast de schadeverzekeringen, de uitvaartverzekering, de overlijdensrisicoverzekering en de arbeidsongeschiktheidsverzekering. Het zijn typisch producten waar consumenten geen actieve interesse voor hebben, maar bij het ontbreken er van wel tot ingrijpende financiële consequenties kunnen leiden.

Voor overlijdensrisicoverzekeringen en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen (uitgezonderd de in het verleden in koopsom gesloten polissen in combinatie met een hypotheek) zijn geen excessen bekend. Ze zijn ook niet complex. Hiermee voldoen deze producten aan het predicaat "provisie toelaatbaar" Voor uitvaartverzekeringen doen wij op de volgende en laatste pagina een aantal aanbevelingen om zeker te stellen dat provisie ook voor dit product een duurzame beloningsvorm kan blijven.

Aanbevelingen bij behoud van provisie voor uitvaartverzekeringen.

Op grond van bovenstaande informatie hebben wij de volgende aanbevelingen om te komen tot een eerlijke, transparante en consumentgerichte uitvaartverzekeringmarkt.

1. Wij zien regelmatig oversluitingen in de markt. Om de consument hier verder te beschermen, dient het opbouwen van een dossier (inventarisatie, vergelijk, prijsanalyse, provisietransparantie, inkomenstoets) altijd verplicht te worden gesteld. Indien er sprake is van oversluiting wordt dit ook in het dossier onderbouwd.

2. Verzekeraars werken nu nog met verschillende provisies, variërend van 3% tot 6%. Ook de terugboekperiode is verschillend. Dit is niet in het belang van de consument omdat ook hier een zekere sturing van uit gaat. Wij pleiten voor een vaste bemiddelingsvergoeding van 4,75% over het verzekerde kapitaal en een vaste terugboektermijn van 5 jaar. Dit aanbod zou voor alle verzekeraars moeten gelden. .

3. Sommige uitvaartverzekeraars bieden op een **Natura pakket** een betere beloning dan op een **uitvaartverzekering tegen een vast bedrag**. Dat is niet gewenst omdat hier ook sturing van uitgaat. Minister De Jager heeft al opgemerkt dat met een natura pakket consumenten denken goed verzekerd te zijn, maar dat nabestaanden dan toch moeten bijbetalen. Dit is een juiste constatering. Een dergelijk pakket moet dus zeker niet worden gestimuleerd door een hogere beloning.

4. De excessen zijn inmiddels al uit de markt verdwenen. De AFM dient extra alert te zijn op loondienstorganisaties met hoge volumes uitvaartomzet (meer dan 50% van de totale omzet). Daarnaast blijven intermediairs en consumenten de mogelijkheid houden tot het melden van excessen aan de AFM en kan de AFM bij reguliere controles toezien op een juiste toepassing van passende beloning.

De Commissie is graag bereid om u haar standpunt t.a.v. het provisieverbod persoonlijk toe te lichten.

Zwolle 8 juni

Commissie CFD