

Visie uitvaartverzekeringen ter voorbereiding van het Rondetafelgesprek Uitvaartverzekeringen

Inleiding

De Commissie Financiële Dienstverlening (verder: **CFD**), de belangenorganisatie voor financieel adviseurs en representant van ruim 2.000 adviesbedrijf en sympathisanten, is nadrukkelijk voorstander van behoud op provisie op uitvaartverzekeringen. De Minister baseert zijn keuze voor een provisieverbod op uitvaartverzekeringen primair op perverse beloningsprikkelers en de veronderstelling dat uitvaartproducten eenvoudige producten zijn, die je als consument ook makkelijk op internet kunt sluiten. Maar er is een ander belangrijk aspect dat deel uit moet maken van de besluitvorming om uitvaartverzekeringen wel of niet onder het provisieverbod te brengen.

Uitvaartverzekeringen zijn door de AFM aangewezen als complexe financiële producten. Anders dan andere complexe financiële producten nemen uitvaartverzekeringen een bijzondere positie in de markt in. Ze zijn specifiek bestemd voor huishoudens die niet in staat zijn een bedrag voor uitvaart (€ 6.000 tot € 10.000) te kunnen reserveren voor een of meerdere leden van het gezin. Deze groep huishoudens worden ook wel de 'kwetsbare huishoudens' genoemd. Een onverwachte financiële tegenvaller kan verstrekkende en langdurige gevolgen hebben. Gelet op de economische ontwikkelingen en de voorgenomen bezuinigingen, zal deze groep eerder groter worden dan kleiner.

Motivatie

CFD heeft in de afgelopen maanden een duidelijke verschuiving gezien in de beloningsdiscussie rondom uitvaartproducten in relatie tot de eerder genoemde doelgroep.

- Kamerleden zijn nog steeds verdeeld over het onderwerp. Er zijn goede en kritische vragen gesteld, waarop slechts een gedeeltelijk antwoord is gekomen.
- De afschaffing van bonussen, de provisie transparantie en inducement (de klant aantonen dat de beloning passend is), hebben het belangrijkste bezwaar van de Minister weggenomen.
- Nibud onderzoek bij consumenten uit 2010 toont al aan dat een provisieverbod juist de kwetsbare groepen treft. Zij prefereren het provisie systeem het meest.
- Cees de Jong, onderzoeker bij ACIS, concludeert dat het provisieverbod in het algemeen niet werkt voor consumenten en tussenpersonen.
- De uitvaartverzekeraars en ook het Verbond van Verzekeraars zijn zeer terughoudend in het afschaffen van provisie voor dit specifieke product.
- Praktijkonderzoek door leden van de **CFD** toont onomstotelijk aan dat de consumenten voor het advies en de bemiddeling van uitvaartverzekeringen in overweldigende meerderheid kiezen voor provisie in plaats van een factuur voor advies en bemiddeling.
- De recente overname van Independer door een verzekeraar toont de kwetsbaarheid van onafhankelijke internet vergelijkingssites aan. De onafhankelijk tussenpersoon is dan juist een baken voor de consument.
- Het recente onderzoek van AFM is uiterst kritisch over de verkoop van zogenaamde 'kant en klaar uitvaartpakketten'. Deze producten worden echter uitsluitend aangeboden door uitvaartverzekeraars die ook uitvaartondernemingen exploiteren en worden veelal verkocht door eigen loondienstorganisaties van die verzekeraars.

- Collega organisatie Adfiz heeft voorgesteld om alleen een provisieverbod op de 'kant en klaar uitvaartpakketten' af te kondigen, omdat de AFM concludeert dat daar de meeste misstanden plaatsvinden. Onafhankelijke tussenpersonen adviseren bij voorkeur een verzekerd bedrag.

CFD onderzoek* toont aan dat het premieverschil bij uitvaartverzekeringen tussen verzekeringen met afsluitprovisie en verzekeringen zonder afsluitprovisie (verzekerd bedrag € 10.000) maximaal € 2,00 per maand is. Het provisieverbod op uitvaartverzekeringen betekent dan concreet dat de consument niet meer kan kiezen tussen **maximaal** € 2,00 per maand meer premie betalen of een factuur ontvangen van gemiddeld 400,-

*onderzocht bij Yarden, Klaverblad en Axent, deze partijen kennen op dit moment al producten met en zonder provisie

Internetsites kunnen uitsluitend uitvaartverzekeraars aanbieden die een hoge mate van automatisering kennen. Om de kosten laag te houden, moet het proces van de afzet van uitvaartpolissen snel en goedkoop zijn (fast food quality). Hierdoor krijgen consumenten een beperkt aanbod en worden onvoldoende gewezen op de voor –en nadelen (premielooptijd, kinderdekking, repatriëring, erfrecht, voorzorg bij terminale patiënten, waardeopbouw, keuzevrijheid uitvaartondernemer, etc.) van een uitvaartverzekering. Het is niet voor niets door de AFM aangemerkt als complex financieel product. Veel regionale en kleinere verzekeraars komen door de hoge eisen van automatiseringsgraad op internet totaal niet aan bod. Internet leidt daardoor ook tot verschraving van het aanbod.

Door aan de bestaande wetgeving van het bonusverbod, provisietransparantie en inducement slechts toe te voegen dat elke uitvaartverzekeraar verplicht een **vast** provisiepercentage vergoed (CFD stelt een percentage voor van 4,75%), zijn aantoonbaar alle prikkels tot sturing weggenomen en kan de consument blijven profiteren van onafhankelijk advies.

Met het Smart Financial Life programma van de **CFD**, waarbij consumenten proactief worden geholpen hun digitale huishoudboekje en verzekeringen te managen, wordt duidelijk zichtbaar dat spreiding van beloning van advies bij met name de kwetsbare doelgroepen, veel minder impact heeft dan de 'aanslag' van een adviesfactuur.

Ondanks herhaalde oproepen aan partijen is er geen enkel concreet marktvoorstel gekomen om financieel advies gespreid te kunnen betalen. Er is weinig tot geen maatschappelijk draagvlak voor het betalen van financieel advies met een kredietconstructie. Onafhankelijk financieel advies wordt dan nog verder afgesneden ("op internet kost advies niets" of "Monuta stuurt gratis iemand langs voor advies").

Conclusies

CFD stelt vast, dat diverse organisaties die strijden voor de belangen van consumenten, verzekeraars en bemiddelaars een opvallende consensus hebben waar het gaat om provisie op producten die met name zijn bedoeld voor kwetsbare groepen in onze samenleving.

CFD stelt vast, dat bij het afspreken van één vast provisiepercentage en een hybride beloningsmodel (keuze consument voor provisie of factuur) voor uitvaartverzekeringen er geen enkele prikkel of sturing meer aanwezig is.

CFD stelt vast, dat ook in de politiek verschillende meningen bestaan over dit onderwerp. Door voor een hybride oplossing te kiezen, wordt een volledig draagvlak bereikt.

CFD stelt vast, dat internet vergelijkingssites door hoge automatiseringseisen en de kwetsbaarheid van overname minder onafhankelijk zijn dan op het eerste oog lijkt en zorgen voor een verschraling van het aanbod en de advieskwaliteit.

CFD stelt vast, dat de voorgenomen wetgeving voor het provisieverbod voorziet in een goede mogelijkheid om bij afwijkingen in de markt alsnog snel wetgeving te kunnen aanpassen. Een behoud van provisie op uitvaartverzekeringen (en schadeverzekeringen) kan door de Minister dus ook makkelijk weer ongedaan worden gemaakt. In zekere zin is dit voor de markt ook een kwaliteitssturing (bij misstanden raakt de tussenpersoon een inkomstenbron kwijt).

CFD stelt vast, dat het premieverschil tussen polispremies met en zonder provisie uiterst gering is (maximaal € 2,00 per maand). Dat stimuleert consumenten onafhankelijk advies in te kopen.

CFD stelt vast, dat er nog geen enkel goed alternatief is voor de markt om de kosten van advies te kunnen spreiden. Dit is met name een probleem voor mensen met weinig tot geen buffers of spaargeld (een veel grotere groep dan alleen de kwetsbaren).

Vertrouwende u hiermede van dienst te zijn.

Hoogachtend,
Commissie CFD

Edwin Herdink
voorzitter



**COMMISSIE
FINANCIËLE DIENSTVERLENING**
Verbonden door onafhankelijkheid