



## DE AOV MOET KLANTVRIENDELIJKER

Medio 2011 heeft de AFM het eindrapport *Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor Zelfstandigen* gepubliceerd, met conclusies die niet mals waren. Kort gezegd: het klantbelang staat bij dergelijke verzekeringen lang niet altijd centraal, veel relevante informatie is allesbehalve duidelijk en de adviseur is onvoldoende vakbekwaam. Inmiddels heeft de markt voldoende tijd gehad om de aanbevelingen uit het rapport ter harte te nemen. Zijn er verbeteringen zichtbaar?

**D**e eerste verbetering betreft het principe dat goede communicatie in het belang van de klant is. Verzekeraars worden er in het rapport nadrukkelijk op gewezen dat klanten begrijpelijk geformuleerde teksten, zoals voorwaarden, brochures of offertes, moeten krijgen. Iedere betrokken verzekeraar heeft hiertoe een eigen terugkoppeling gehad van de AFM. Om het belang van goede communicatie nog nadrukkelijker onder de aandacht te brengen, heeft de AFM ook bijeenkomsten georganiseerd waarbij verzekeraars hebben kunnen vernemen waar de AFM de nadruk op legt en hoe de schriftelijke communicatie verbeterd kan worden (zie

kader). Het gaat erom dat niet de klant zelf centraal staat, maar het belang dat hij heeft bij de aanschaf van een product. Om dit doel te kunnen bereiken moet er sprake zijn van een drietrapspraktijk: ga organisatiebreed, betrek alle medewerkers en doe consumentenonderzoek.

Om te verduidelijken dat er vaak sprake is van te veel ver-

**Het is te hopen dat er snel duidelijkheid komt over de invulling van de respecterende werking**

### DOELSTELLING: INFORMATIE MOET OP DE KLANT ZIJN TOEGESNEDEN

- Klant kan de informatie die hij zoekt ook gemakkelijk vinden.
- Deze gevonden informatie is begrijpelijk geformuleerd.
- De informatie is correct en niet misleidend.
- De klant heeft inzicht in de relevante kenmerken van het product zodat hij dit goed kan beoordelen.

zekeringsjargon, is tijdens deze bijeenkomsten een videofragment getoond van een marktonderzoek waaruit blijkt dat de verzekeringnemer lang niet altijd de informatie kan vinden die hij zoekt, en als hij het wel heeft gevonden, er weinig van snapt. Dit is een schokkende uitkomst.

Dat de verzekeraars hier wat aan moeten veranderen, is wel duidelijk. De informatie dient dus niet meer geschreven te worden ter ondersteuning van de adviseur, maar gericht te zijn op de eindklant. Ook bepaalde complexe zaken (premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid, achteraf terugbetalen, wel of niet alleen bij B-rubriek?) zullen óf aangepast óf anders geformuleerd moeten worden.

Een ander punt bij het centraal stellen van het klantbelang is dat de aanbieder (verzekeraar) ook een zorgplicht heeft. Deze vloeit voort uit de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst. Verzekeraars zullen daarom ook meer aandacht moeten besteden aan elementaire onderwerpen rond de AOV. Denk aan mogelijke wijzigingen in de verzekerde werkzaamheden of in het verzekerd bedrag in relatie tot de financiële gegevens van de relatie. Nadere afspraken met de adviseur moeten ervoor zorgen of zulke aanpassingen rechtstreeks gaan plaatsvinden, of via de adviseur.

### KOSTENEFFICIËNTIE OP AOV

De tweede verbetering moet volgens de AFM komen op het gebied van kostenefficiëntie. Kostenefficiënt, samen met Nuttig, Veilig en Begrijpelijk, vormen de vier criteria die bekend staan onder de afkorting KNVB. De teneur van het rapport is dat de AFM onvoldoende zicht heeft op diverse onderdelen rond de kosten per productsoort; geen inzicht in kosten, in schades, in voorzieningen en premievolumes. De AFM is dus niet in staat om te toetsen of producten voldoen aan het criterium Kostenefficiënt. Met andere woorden: producten zouden wel eens te hoog geprijsd kunnen zijn, wat natuurlijk niet in het belang van de klant is.

Daarnaast staat ergens in het

rapport dat ook bestaande klanten, en niet alleen nieuwe verzekeren, moeten kunnen profiteren van productverbeteringen en prijsverlagingen.

Op dit punt zien wij nog niet heel veel beweging. Wellicht dat de AFM er op de achtergrond hard aan werkt, maar de klant lijkt nog niet te profiteren van veranderde inzichten op het punt van de prijsstelling.

### BUDGET-AOV'S

De derde verbetering betreft budget-AOV's, ofwel AOV's met een beperktere dekking en een lagere premie. In het genoemde rapport (en tijdens de toelichting bij diverse bijeenkomsten) komt naar voren dat budget-AOV's niet passend zijn. Uit de markt is hier de nodige reactie op gekomen, omdat een beperkte AOV wel degelijk een passend advies kan zijn. Een beperkte dekking in soorten oorzaken van arbeidsongeschiktheid is hierbij overigens lastiger te verdedigen dan een beperking in uitkeringsduur.

Ook komt het vaak voor dat de klant afwijkt van een gegeven advies, zodat er toch een budget-AOV tot stand komt. Ook dit is te verdedigen, want een klant mag afwijken van het gegeven advies. Dit zal dan wel duidelijk vastgelegd moeten worden in het adviesdossier.

Al met al is de markt van budget-AOV's toch wel onder druk komen te staan, want het is nu eenmaal niet eenvoudig om goed duidelijk te maken dat het klantbelang bij een budget-AOV centraal staat.

### VAKBEKWAAMHEIDSEISEN

Ten vierde dienen de vakbekwaamheidseisen onder de loep te worden genomen. De adviseur heeft onvoldoende kennis en ervaring, zo luidt een van de conclusies uit het rapport. Dit is inmiddels opgepakt door het Ministerie van Financiën met de aanzet tot een nieuw Wft-bouwwerk. De adviseur Inkomen krijgt een apart diploma, bestaande uit Wft Basis en Wft Inkomen. Deze laatste module met niveau mbo+ is nieuw.

De module gaat van start per 1 januari 2013 en adviseurs met

de huidige Wft Schade (actueel gehouden met Permanente Educatie) komen te vallen onder een overgangsregeling.

Nieuw is hierbij dat iedere adviseur het betreffende diploma moet hebben. Dus is het niet meer mogelijk om advies over een AOV te verstrekken zonder dat je zelf over de juiste papieren beschikt, terwijl een collega die toevallig wel heeft.

### PASSENDE BELONING

De vijfde verbetering heeft te maken met de passende beloning. Ook over het berekenen van provisie op de AOV is al veel geschreven en zo'n provisie is volgens het rapport niet als passend te betitelen. Ten tijde van het verschijnen van het rapport was er al sprake van een mogelijke komst van een provisieverbod op de AOV. Hieraan wordt inmiddels gewerkt en per 1 februari 2013 komt er voor de AOV een provisieverbod, maar met respecterende werking. En daar is dan meteen weer onduidelijkheid over. Want als respecterende werking inhoudt dat de provisie tot de eindleeftijd van de verzekeringsdekking (bijvoorbeeld 65 jaar) blijft bestaan, is de vraag of dit 'het klantbelang centraal stellen' is. Een variant kan zijn dat de respecterende werking tot het einde van de contractduur is: meestal dan nog drie of vijf jaar.

Mocht de provisie op bestaande contracten nog lang blijven bestaan, dan zou er een 'adviesrun' op deze contracten kunnen komen. Want een nieuwe adviseur (die AOV's zonder provisie moet afsluiten) kan altijd een advies geven aan een klant, waarbij de premie lager wordt als de klant zijn polis oversluit. En een creatief en commercieel ingestelde partij zal wel raad weten met het verdoezelen van de daarbij komende advieskosten. Het is te hopen dat er snel duidelijkheid komt over de invulling van de respecterende werking.

### DE KLANT WIL HET ADVIES NIET BETALEN; DUS REGELT ALLES ZELF

De zesde verbetering betreft een kwestie waarvan onduidelijk is

hoe deze zal uitpakken. Het gaat om de vraag of de (zakelijke) klant wel bereid is om voor het advies te betalen. De advieskosten moeten transparant zijn, maar kunnen niet meegefinancierd worden zoals dat bij een hypotheek het geval is. Zakelijke klanten kunnen de neiging hebben de advieskosten te ontlopen door zélf het heft in handen te nemen: ze zullen zichzelf van informatie voorzien, zelf een passend product kiezen en zelf een AOV afsluiten. Er is dan dus sprake van een AOV op basis van execution only. Dit kan met name spelen bij het oversluiten van een AOV: de klant weet immers op basis van een vroeger advies wat voor product hij moet hebben en koopt er elders een goedkopere versie van.

Er is op dit moment geen regeling die de verzekeraars verbiedt om een AOV op basis van execution only aan te bieden. De AFM geeft wel aan dat de AOV dusdanig ingewikkeld is dat er veel waarde aan goed advies gehecht wordt. Maar een AOV met alleen goede informatie over het product, dus zonder advies, lijkt ook goed mogelijk. Het Ministerie van Financiën heeft te kennen gegeven dat sommige producten zich minder goed lenen voor execution only (waaronder de AOV?); maar als daar dan toch voor gekozen wordt, dan zal de klant via een soort zelftest moeten bepalen of hij in staat is om zich een goed oordeel van het risico te vormen. We zijn benieuwd naar de verdere ontwikkeling van deze verandering.

### CONCLUSIE

De AOV-markt is wel degelijk in beweging. Zowel de AOV-ontwikkelaars als de AOV-adviseurs zijn druk bezig om de veranderde regelgeving te verwerken. En als het goed is, zullen ook degenen die de Wft-module Inkomen gaan vormgeven de ontwikkelingen in de gaten houden. Ik ben benieuwd waar we over een jaar of twee staan. ●

Janthony Wielink

De auteur is directeur/trainer bij Enkwest Opleiding & Advies B.V. te Apeldoorn. Tevens is hij redactielid van *de Beursbengel*.

.....  
**Er is op dit moment geen regeling die de verzekeraars verbiedt om een AOV op basis van execution only aan te bieden**