

Budget-AOV

kan nog jaren mee?



Volgens het Verbond van Verzekeraars hebben de arbeidsongeschiktheidsverzekeraars zich de kritiek die toezichthouder AFM afgelopen zomer uitte op het functioneren van de AOV-markt echt aangetrokken. “De sector is er zeer van doordrongen dat er een groot belang gediend is met het zo goed mogelijk laten aansluiten van AOV-verzekeringen op de behoeften van het groeiende leger zelfstandigen zonder personeel”, aldus de woordvoerder. “We weten dat veel verzekeraars het rapport hebben aangegrepen om verbeteringen door te voeren.” Alle reden om de stand van zaken te onderzoeken.

Eerst nog even de rapportage van de AFM: de toezichthouder onderzocht tussen augustus 2010 en mei 2011 bij negen verschillende aanbiederders in totaal 49 AOV's. Die verzekeraars zijn samen goed voor € 1,24 mld premieomzet uit AOV's, ofwel bijna driekwart van deze markt. Deze verzekeraars handelen niet structureel onzorgvuldig bij de vaststelling en uitkering van claims, was een van de weinige positieve conclusies van de AFM.

De toezichthouder plaatste verder vooral veel vraagtekens. Zoals bij de dekking die zogenaamde budget-AOV's bieden. "Die sluiten standaard zoveel medische aandoeningen uit, dat het voor de AFM niet duidelijk is voor welke doelgroep deze producten ontwikkeld zijn. In totaal betreft het negen van de onderzochte 49 producten. Volgens de AFM laten verzekeraars zich bij het ontwikkelen en verkopen van dergelijke

AOV's niet zozeer leiden door de behoefte

van een doelgroep als wel door het beschikbare budget (of het gebrek daaraan). Door de vele variaties die mogelijk zijn, kunnen er producten ontstaan die weinig tot geen toegevoegde waarde hebben voor de klant en zeer winstgevend zijn voor de verzekeraars", aldus Egbert Gerritsen, die het onderzoek presenteerde.

De AFM oordeelde verder dat de provisie die arbeidsongeschiktheidsverzekeraars aan adviseurs betalen in veel gevallen niet passend is en is om die reden voorstander van het aanstaande provisieverbod bij AOV's. Sterker: de AFM verlangt van verzekeraars dat zij die provisies – vooruitlopend op 2013 – al meer passend maken. Gemiddeld bedraagt de provisie op een AOV-polis 18% van de premie. De sterk variërende premiehoogten – waar op basis van het onderzoek en gesprekken met verzekeraars geen verklaring voor is – leiden bij een 'voorbeeldklant' tot jaarprovisies van € 74 tot € 935. "De provisie die de adviseur ontvangt voor AOV's met een uitgebreide dekking staat niet in verhouding tot de geleverde inspanning", vindt de AFM. "Deze is zelfs 'beschamend hoog', aldus recent een van de grootste AOV-intermediair-bedrijven", daarmee doelend op VvAA.

Uit het onderzoek bleek verder dat AOV-verzekeraars nauwelijks verantwoordelijkheid nemen

voor de kwaliteit van de adviseurs waarmee zij samenwerken. De AFM deed daarom een oproep om aanvullende kwaliteitseisen te stellen aan personen die AOV's mogen adviseren en verkopen. Ook zijn brochures en polisvoorwaarden vaak niet duidelijk en "zorgwekkend". Tot slot

'AOV-verzekeraars nemen nauwelijks verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de adviseurs waarmee zij samenwerken'

deed de AFM nog de opmerkelijke vaststelling, dat zes van de negen verzekeraars geen of onvoldoende inzicht hebben in de kosten, schades, voorzieningen en premievolumes per afzonderlijk product. "Deze verzekeraars zijn daardoor onvoldoende in staat te toetsen of producten voldoen aan het criterium kostenefficiënt."

Budget-AOV

Over de beperkte dekking van budget-AOV's en de mogelijke teleurstelling die deze polissen bij de claimafhandeling kunnen opleveren, merkte het Verbond van Verzekeraars in een eerste reactie al op dat deze relatief goedkope polissen wel degelijk in een behoefte voorzien bij startende ondernemers met nog weinig inkomsten. "Uiteraard is goede informatievoorziening en advisering bij dit type producten essentieel."

De Goudse

Voor De Goudse was de kritiek van de AFM op dit punt toch aanleiding om per 1 november uitsluitend nog een nieuwe arbeidsongeschiktheidsverzekering te voeren: de Ondernemers-AOV. Deze verzekering is een sommenvariant en kent geen beperking wat betreft de uitkeringsduur, noch uitsluiting van bepaalde ziektes. "De Ondernemers-AOV voldoet aan de criteria die de AFM heeft gesteld aan arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en is ontwikkeld op basis van uitgebreid onderzoek dat De Goudse heeft gehouden onder ondernemers. ZelfstandigVerzekerd en ZelfstandigVerzekerd Lite zullen niet meer worden aangeboden", aldus De Goudse.

Generali

Generali laat weten de Opbouw AOV 5, de Opbouw AOV 12 en de AOV met een beperkte uitkeringsduur wel te blijven aanbieden, maar te “werken aan verbetering van de communicatie voor klanten rondom uitsluitingen voor bepaalde oorzaken van ziekte.”

Aegon

Aegon zegt geen budget-AOV als standaard oplossing te hebben. “De adviseur kan samen met de klant wel bepalen hoe de AOV moet worden

hebben gehaald. “Enkele voorbeelden zijn de Witte AOV, de Vaste Bedragen AOV en de Jonge Ondernemers AOV. Ten aanzien van de budget-AOV neemt De Amersfoortse de kritiek van de AFM ter harte dat de voorwaarden en dekkingen duidelijk en begrijpelijk omschreven moeten zijn.” De Amersfoortse blijft echter van mening dat de budget-AOV in een behoefte voorziet. “Momenteel worden de voorwaarden herschreven zodat op een duidelijke en transparante wijze helder is welke behoefte hiermee gedekt kan worden.”

Achmea

Achmea zegt geen budget-AOV's, zoals Critical Illness of Critical Disease producten, met standaard uitsluitingen van aandoeningen te voeren. “Wel biedt Achmea arbeidsongeschiktheidsverzekeringen met een kortere uitkeringsduur of langere eigenrisicoperiode. In het adviestraject wordt de klant nadrukkelijk op deze productkenmerken gewezen om verrassingen in de uitkeringsfase te voorkomen. Bij deze producten blijven wij of onze distributiepartners gedurende de looptijd monitoren of het product nog passend is en aansluit bij het klantbelang.”

Movir

Movir, ten slotte, heeft naar eigen zeggen reeds vorig jaar de voorwaarden van verzekering herzien. “In deze voorwaarden ligt de dekking per product vast.”

Provisie

Dat de provisie die arbeidsongeschiktheidsverzekeraars aan adviseurs betalen in veel gevallen niet passend is, is een issue dat volgens het Verbond met de invoering van het provisieverbod in 2013 structureel wordt opgelost. “Tot die tijd ziet de AFM toe op de passendheid van provisie. Het Verbond heeft geen inzicht in de provisie die verzekeraars hanteren en kan, vanwege mededingingsregels, ook geen maximumprovisie aan de markt voorschrijven. Desondanks zou het ons niet verbazen als de markt ‘voorsorteert’ op de situatie zoals die in 2013 ontstaat.”

De Goudse ziet dat het provisiemodel steeds meer plaats maakt

‘De stelling dat sprake zou zijn van een teleurstellende kwaliteit van veel AOV's ligt iets “genuanceerder” volgens minister Kamp’

samengesteld. Als dat goed gebeurt, is er geen probleem.” Verder is Aegon het met de AFM eens dat de dekking voor Critical Illness moeilijk uitlegbaar is. “Wij onderzoeken op dit moment of wij die dekking en de begrijpelijkheid kunnen verbeteren. Lukt dit niet, dan heroverwegen wij deze keuzemogelijkheid.”

De Amersfoortse

ASR-dochter De Amersfoortse claimt al ruim voordat de AFM het onderzoek publiceerde, de AOV-producten tegen het licht te hebben gehouden en naar aanleiding daarvan producten te hebben aangepast of uit het assortiment te



voor een model op basis van declareerbare uren of een fixed fee en biedt de adviseur de mogelijkheid om de provisie te variëren (provisieschuif). Bij de Ondernemers-AOV kan de adviseur de provisie zelf instellen, met een minimum van 0% en een maximum van 17,5%. De Goudse werkt nu al samen met een aantal adviseurs bij wie de provisieschuif standaard op 0% staat en de adviseur zijn beloning apart in rekening brengt bij de klant. "Overigens zou in een discussie over provisie als percentage van de premie naar onze mening ook gekeken moeten worden naar de totale beloning van het intermediair voor de werkzaamheden voor een specifieke klant. Zo zijn er ook producten met een lage premie en een lage bijbehorende provisie. Die zijn soms niet in overeenstemming met de tijd die het intermediair eraan besteedt", aldus De Goudse.

Een min of meer vergelijkbare 'glijdende schaal' in de provisie wordt gehanteerd door Generali, Aegon, De Amersfoortse, Achmea en Movir. De verzekeraars vinden het daarom doorgaans niet nodig om het beleid, vooruitlopend op afschaffing van provisie, verder aan te passen.

Zienswijze Adfiz

In een reactie op het AFM-rapport over de AOV-markt stelde Adfiz eerder "nadrukkelijk van mening" te zijn, dat de bij wet vast te leggen termijn van 2013 voor een provisieverbod op (onder meer) arbeidsongeschiktheidsverzekeringen niet door de AFM naar voren gehaald moet worden. Het idee van de AFM om AOV-verzekeraars nu al stappen te laten zetten om te komen tot een meer 'passende' beloning wijst de organisatie af. Het pleidooi van de AFM om de aanbieders van AOV-producten meer toezicht te laten uitoefenen op de dienstverlening van het intermediair vindt Adfiz "onwenselijk en ongepast", zeker in de situatie dat advisering plaatsvindt op basis van fee. "Ten principale blijft Adfiz van mening dat de AFM toezicht uitoefent en zulks niet kan uitbesteden aan aanbieders. Dit veronderstelt bovendien een hiërarchie die er niet is."

Zienswijze minister Kamp

Inmiddels heeft de regering, bij monde van minister Henk Kamp van Sociale Zaken, laten doorschemeren toch wat anders tegen de AOV-markt aan te kijken dan de AFM. Dat deed hij in antwoord op Kamervragen van Mariëtte Hamer en Ed Groot (beiden PvdA). Zij wilden weten wat de regering vindt van de door de AFM geconstateerde teleurstellende kwaliteit van veel arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen en wat de overheid gaat doen "om ervoor te zor-

Monuta



De steun bij iedere uitvaart.



Een uitvaartverzekering is snel gesloten.

Maar wie verzorgt de uitvaart van mijn klanten?

Monuta weet wat er speelt, wat er kan en wat het kost. Het voordeel van uitvaartzorg en -verzekeringen onder één dak.

meer weten?

Bel ons Service Center Zakelijke Markt voor een afspraak, 055 - 539 11 30 of mail naar intermediair@monuta.nl



gen dat zzp'ers niet langer aangewezen zijn op ondeugdelijke producten als zij zich met een beperkt budget willen verzekeren tegen arbeidsongeschiktheid". Volgens Kamp ligt de stelling dat sprake zou zijn van een teleurstellende kwaliteit

'Het zou ons niet verbazen als de markt 'voorsorteert' op de situatie zoals die in 2013 ontstaat'

van veel arbeidsongeschiktheidsverzekeringen "genuanceerder" en zijn private verzekeraars na afschaffing van de WAZ juist meer variëteit gaan aanbieden in AOV's, met uiteenlopende dekking en premiehoogte.

"De private markt biedt een ruime keuze aan verschillende producten, met een verschillende prijs", aldus de minister. Hij zegt geen aanleiding te heb-

ben om te veronderstellen dat zzp'ers met een modaal inkomen zich niet zouden kunnen verzekeren tegen arbeidsongeschiktheid. "De zelfstandige heeft ook de keuze om zich niet te verzekeren; deze keuzevrijheid heeft een werknemer niet." Minister Kamp benadrukte dat "goede informatievoorziening en advisering" van essentieel belang is. Volgens hem hebben "verzekeraars de afgelopen periode al stappen gezet om klanten te helpen bij het maken van een bewuste keuze", wijzend op de invoering van productwijzers en een website voor zzp'ers.

Geen actie

Kamp ziet dus geen aanleiding actie te ondernemen tegen "bepaalde budget-AOV's die niet voldoen aan de eisen die een consument hieraan zou mogen stellen". Het gaat volgens de minister vooral om de zogeheten 'Critical Illness'-producten, waarvoor minister De Jager van Financiën nu een pakket maatregelen voorbereidt, zoals regels voor het productontwikkelingsproces, het provisieverbod en hogere vakbekwaamheidseisen. ■

Door: Lia van Engelen