



eenvoudig transparant

SAMENVATTING
RESULTATEN ONDERZOEK
OVERLIJDENSRISICOVERZEKERINGEN 2021



1. Inleiding

Bureau DFO houdt regelmatig onderzoek onder financieel advieskantoren. Met deze onderzoeken geven wij de vele kleine kantoren “een stem”. Soms een stem die de politiek waarschuwt dat bepaalde goed bedoelde maatregelen voor groepen consumenten negatief uitwerken. Zoals bijvoorbeeld dat het verbod op provisie negatieve gevolgen heeft voor het zo belangrijke onderhoud en nazorg bij ORV.

Soms houdt de stem aan het intermediair zelf een spiegel voor. Bijvoorbeeld voor het feit dat adviseurs de ORV te veel alleen koppelen aan het product hypotheek en niet aan de vele andere momenten waarmee via een ORV tegen verwaarloosbare kosten belangrijke zekerheid kan worden geboden. Zoals bijvoorbeeld in het geval van alimentatie. Weer een andere keer laten de stemmen zien dat aanbieders op onderdelen een stapje harder moeten lopen.

Maar de stemmen geven ook complimenten. Want laten we eerlijk zijn: er gaat in onze branche heel veel wel goed en velen zijn dagelijks bezig om dingen nog beter te laten verlopen. Ook die complimenten mogen gehoord worden.

Een van de onderzoeken betreft het jaarlijkse ORV Onderzoek. Dat bestaat uit twee onderdelen: interviews met het management van aanbieders en gevolmachtigden. Met hen hebben wij gesproken over de toekomst van de markt van de ORV. Als tweede hebben wij het intermediair gevraagd om op een groot aantal zaken aan te geven hoe zij bepaalde ontwikkelingen zien en welke wensen zij hebben.

Dat heeft geleid tot een omvangrijk rapport. Vol met tabellen en bevindingen. “Need to know” voor iedereen die aan de aanbiederskant bezig is producten te ontwikkelen en te moderniseren. Maar iets te veel van het goede voor de financieel adviseur.

Voor deze laatste hebben wij daarom deze samenvatting gemaakt.

Wij spreken de wens uit dat dit rapport bijdraagt dat de vele stemmen van de adviseurs en de muziek van de aanbieders en gevolmachtigden samen zullen leiden tot veel hits.

Mr. J. Oosterbaan Martinius
Algemeen directeur

T. Erkens
Bureau DFO Onderzoek

Hoewelaken, juli 2021

2. Bevindingen interviews

Provisieverbod werkt negatief uit

Het maatschappelijk belang van de overlijdensrisicoverzekeringen (ORV) is groot. Veel financieel leed kan tegen verwaarloosbare kosten worden voorkomen. De invoering van het verbod op provisie heeft geleid tot een sterke daling van het aantal nieuw afgesloten ORV's. Dit effect is nog versterkt doordat aanbieders van hypotheek en later de Nationale Hypotheek Garantie de verplichting tot het afsluiten van een ORV in het kader van een hypotheek krediet lieten vervallen.

Deze ontwikkeling valt onder meer te verklaren door de disbalans die er bestaat tussen de veelal zeer lage maandelijkse premie voor een ORV en de kosten van een goed advies via invulling van zekerheid op basis van het uitgangspunt "netto besteedbaar inkomen".

De dramatische gevolgen die het verbod op provisie heeft gehad is niet alleen zichtbaar bij het achterblijven van nieuwe verzekeringen waar deze objectief gesproken wel afgesloten hadden moeten worden. Maar wordt ook steeds manifester in het achterblijven van het zo belangrijke onderhoud en nazorg.

Jurjen Oosterbaan Martinius, directeur Bureau DFO, is met betrekking tot dit onderdeel kritisch op de politiek en toezichthouder AFM: "Bij de toezichthouder en politiek lijkt sprake van een collectieve blokkade om zich open te stellen om de negatieve gevolgen van op goede gronden genomen maatregelen te analyseren en gegeven de uitkomsten het eerder ingezette beleid aan te passen. In bepaalde mate zie je hier eenzelfde proces voltrekken als rondom de Toeslagaffaire: signalen niet willen zien en eigen beslissingen uit het verleden niet ter discussie willen stellen. Waar de toezichthouder terecht belang hecht aan bescherming van zwakke consumenten met betrekking tot bijvoorbeeld de technologische ontwikkelingen rondom gepersonaliseerde premies, lijkt diezelfde behoefte om zwakkere consumenten te beschermen rondom ORV afwezig."

ORV te veel gepositioneerd in domein Hypotheken

Uit de interviews met aanbieders en gevolmachtigden blijkt dat het overgrote deel van de nieuw afgesloten hypotheken plaatsvindt binnen het domein hypotheken. Dit terwijl de ORV ook op vele andere gebieden consumenten financiële zekerheid kan bieden. Belangrijke andere gebieden waar de ORV financiële zekerheid kan bieden zijn bijvoorbeeld:

- Alimentatierechten;
- Nabestaandenpensioenen;
- Financiering aandeel overleden compagnons;
- Opvang keyman;
- Woonzekerheid voor (jonge) huurders met vrije sector huurwoning.

De focus op de combinatie ORV met de markt van ORV leidt ook bij aanbieders dat de voorlichting en productontwikkeling te veel op specifiek de hypotheekmarkt is gericht. Ook in het ontwikkelen van distributieconcepten leidt dit tot versmalling van de aandacht van de opties die ingezet kunnen worden en die ook in het belang zijn van bepaalde groepen consumenten.

Verwachting ten aanzien van premiestelling

De premies voor ORV's zijn de afgelopen jaren sterk gedaald. De vraag is of verdere dalingen zijn te verwachten. Vrij algemeen is de verwachting dat aan de actuariële kant van de kosten van een ORV weinig ruimte voor verdere verlagingen van de premie meer zit. Afvlakkende daling van de levensverwachting en de recente ervaringen rondom het coronavirus zouden zelfs wel eens tot een lichte stijging van de premies kunnen leiden.

Eventuele ruimte voor verlaging van de premie zal naar verwachting van de markt vooral gevonden moeten worden aan de kosten. Waarbij vooral gekeken wordt naar de kosten van het medisch acceptatietraject en de verdere besparingen door schaalvergroting in het kader van beheer van reeds afgesloten ORV's.

ORV wordt gepercipieerd als prijsproduct

Over het algemeen wordt de mening gedeeld dat ORV een prijsproduct is. Als een aanbieder ook bij nieuwe productie een relevante positie wil innemen, dan moet dat met een premie die valt bij de drie scherpste aanbieders.

Over het algemeen bestaat er geen scherp beeld waardoor premieverschillen kunnen ontstaan en te rechtvaardigen zouden kunnen zijn. Via een scherp medisch acceptatiebeleid kan een aanbieder of gevolmachtigde bijvoorbeeld trachten de betere risico's naar zich toe te halen waardoor er ook een ogenschijnlijk concurrerende premie kan worden aangeboden.

Een te grote focus op uitsluitend premie betekent in de praktijk al snel een druk op solidariteit en beperking van polisvoorwaarden. De stelling "een ORV is een simpel product: je gaat dood of niet", doet onrecht aan de relevante verschillen zoals die wel degelijk tussen de producten van de verschillende aanbieders en gevolmachtigden bestaan. Ook op het gebied van ORV valt veel te kiezen en dus te adviseren.

ORV blijft adviesproduct

Hoewel door de versmalling van "een ORV is een simpel product: je gaat dood of niet" de ORV een ideaal product voor de direct marketeer lijkt, blijkt dit toch niet het geval te zijn. Direct marketing lijkt vooral een aantrekkelijk distributiekanaal te zijn voor diensten en producten waarvan consumenten een sterke behoefte hebben om deze te willen kopen.

In de praktijk zijn er echter weinig consumenten die nog in het volle leven staan die spontaan over de gevolgen van hun eigen overlijden willen nadenken en zelf op zoek gaan naar het ontwikkelen van financiële zekerheid voor hun nabestaanden. Daarmee blijft de ORV een product dat primair en met de nodige vasthoudendheid actief geadviseerd moet worden.

Toekomstige ontwikkelingen

Aanbieders van ORV lijken vernieuwingen in het product vooral op de volgende aspecten te zoeken:

- Kosten;
- Productdoelgroep combinatie;

Kosten

Meerdere aanbieders kijken naar de medische keuringskosten. Het grootste deel van deze kosten is afkomstig van de 10% van de aanvragen waar nader onderzoek nodig is om tot een beslissing te komen. Aanbieders zoeken naar twee soorten besparingen op dit gebied: meer inzet van kunstmatige intelligentie waardoor het mogelijk is meer aanvragen af te kunnen handelen zonder werkzaamheden door een fysieke medicus aan de ene kant en het zelf organiseren van medische keuringen, of het aangaan van een samenwerking met specifieke gezondheidsinstellingen aan de andere kant.

Product doelgroep combinaties

Bij veel aanbieders wordt de kwetsbaarheid die het gevolg is van de situatie dat de ORV teveel verbonden is met hypothecair krediet als te groot ervaren. Er wordt dan ook gewerkt aan marktconcepten waarbij specifieke andere doelgroepen worden benaderd met voor die groep aangepaste ORV's.

Verwacht mag worden dat in de komende periode de ORV door aanbieders en gevolmachtigden aanvullend gepositioneerd zal worden in gebieden zoals:

- ORV als alternatief nabestaanden pensioen
- ORV als extra waarborg bij alimentatie
- ORV beperkt tot dekking bij ongevallen
- Collectieve ORV voor bedrijven
- ORV met periodieke uitkering
- ORV voor huurders

Corona

Tot op heden hebben de effecten van het coronavirus weinig invloed gehad op de ORV. Bij de verschillende elementen ontstaat het volgende beeld:

Geen invloed sterfterisico

De sterfte als gevolg van corona betrof vooral ouderen. Deze groep beschikt over het algemeen niet meer over een lopende ORV. Het beeld bij andere aanbieders in sommige andere landen lijkt anders te zijn.

Extra productie van tijdelijke aard

Vooraf aan het begin van de coronacrisis was er bij de consument tijdelijk een verhoogde interesse in ORV waar te nemen. Sindsdien is het niveau van nieuwe ORV's globaal gelijk aan voor de komst van het coronavirus. Wel is door het coronavirus het onderwerp "voortijdig overlijden" minder beladen en theoretisch geworden. Vrijwel elke consument is zich door het coronavirus bewust geworden dat het risico van vooroverlijden door externe en moeilijk te beïnvloeden omstandigheden een reële mogelijkheid is. Voor de adviseur maakt dit het bespreken van het onderwerp ORV "makkelijker".

Aanpassingen in acceptatieprocessen

Risicodragers en gevolmachtigden hebben tijdens de pandemie hun acceptatieprocessen aangepast. Vaak met het doel om minder beroep te doen op medici, maar ook om het aantal fysieke contacten te verminderen.

Verwacht effect op herverzekeraars

De verwachting is dat de pandemie een kostenverhogend effect zal hebben over het onderdeel ORV in de herverzekeringmarkt. Onder meer door een nieuwe analyse en tarifiering van risico's door herverzekeraars voor calamiteiten en pandemieën in het algemeen. Maar ook de sterk verhoogde uitkeringen in sommige andere landen kunnen leiden tot een wereldwijde aanpassing van de tarieven bij herverzekeraars.

3. Resultaten online onderzoek

In dit hoofdstuk leest u de belangrijkste, gemiddelde resultaten van het online onderzoek dat Bureau DFO heeft gedaan naar de ORV.

a. Splitsing gevolmachtigden en verzekeraars

Een ontwikkeling in de Nederlandse markt is dat, naast risicodragers die rechtstreeks een relatie met financieel advieskantoren hebben, er ook volmachtbedrijven actief zijn die namens risicodragers rechtstreeks verzekeringen afsluiten en/of samenwerken met onafhankelijke financieel advieskantoren.

Waar in het recente verleden deze “levenvolmachten” vaak van slechts één risicodrager een volmacht hadden, is nu te zien dat deze gevolmachtigden steeds vaker van meerdere risicodragers een levenvolmacht hebben. Tussen de volmachten van de verschillende aanbieders bestaan verschillen in acceptatievoorwaarden en preferente doelgroepen.

Bureau DFO verwacht dat deze ontwikkeling zich in de komende tijd zal voortzetten in de vorm van meer bedrijven met een levenvolmacht en per gevolmachtigde van meerdere aanbieders een levenvolmacht al dan niet voor specifieke marktgebieden.

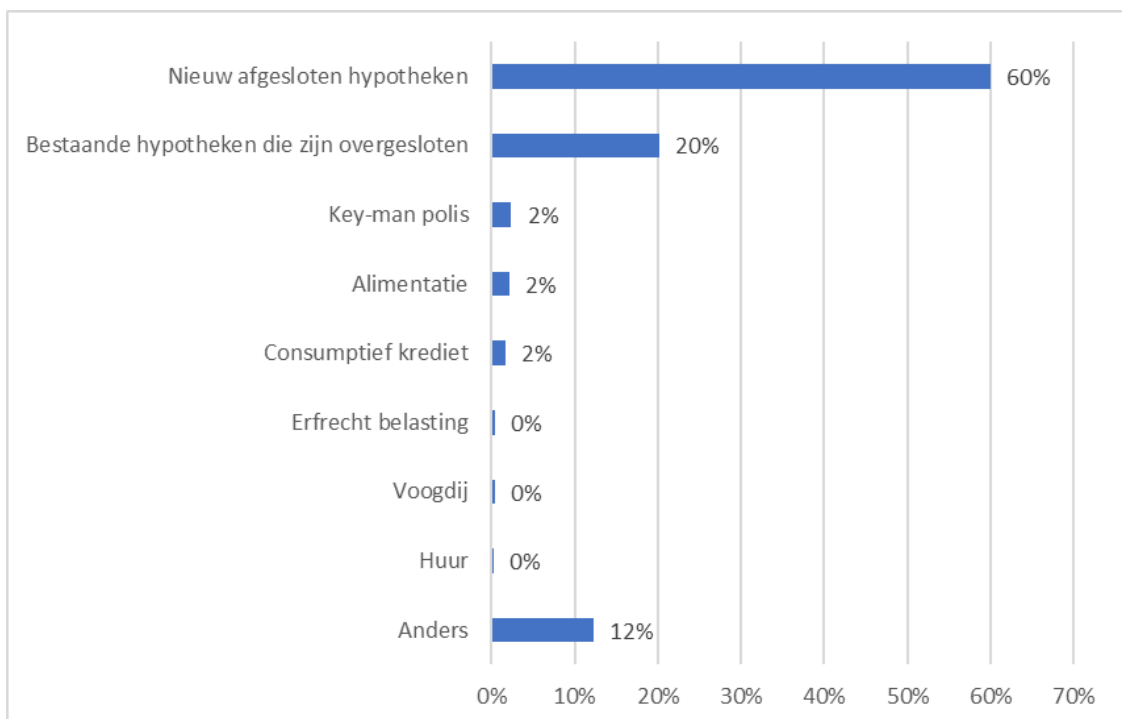
Gelet op deze ontwikkeling worden, net als vorig jaar, de resultaten van de risicodragers en die van de volmachtbedrijven apart gepresenteerd.

b. Situaties waarin ORV wordt afgesloten

Vorig jaar bleek al dat het overgrote deel van de door de kantoren van de respondenten afgesloten ORV's gekoppeld waren aan een hypotheek. Dit jaar is dit niet anders; **80%** van de ORV's had te maken met een hypotheek. Meestal was de ORV gekoppeld aan een nieuwe hypotheek (**60%**); bij **20%** van de afgesloten ORV's was er sprake van het oversluiten van een ORV.

Bij de optie anders werden de volgende onderwerpen vaak genoemd:

- Nabestaandenvoorziening
- Verzekering compagnons



Afb. 1 – Verdeling afgesloten ORV's over verschillende situaties; © Bureau DFO 2021

c. Belang keuzecriteria

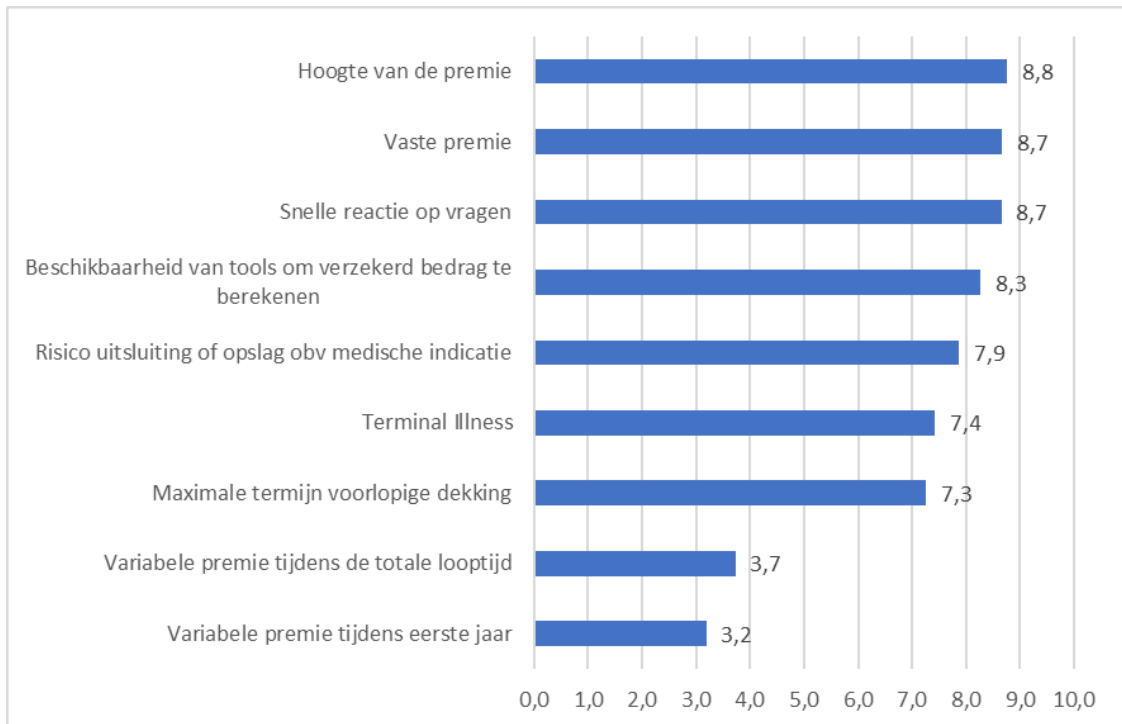
Bij de keuze voor een overlijdensrisicoverzekering en de bijbehorende aanbieder kan een aantal onderwerpen een al dan niet grote of kleine rol spelen. De respondenten hebben van een lijst van negen onderwerpen aangegeven hoe belangrijk dit onderwerp is bij de keuze voor een ORV. Zij hebben dit gedaan met een cijfer op de schaal van 1 (zeer onbelangrijk) tot 10 (zeer belangrijk).

De voorgelegde onderwerpen zijn:

- Beschikbaarheid van tools om snel het verzekerd bedrag te berekenen;
- De maximale termijn van de voorlopige dekking;
- Hoogte van de premie;
- Risico van uitsluiting of opslag op basis van medische indicatie
- Snelle reactie op vragen
- Terminal Illness
- Variabele premie tijdens het eerste jaar
- Variabele premie tijdens de totale looptijd
- Vaste premie

De volgende grafiek toont de score per onderwerp. De premie blijkt nog steeds een belangrijk onderdeel bij de keuze voor een ORV. Twee van de drie onderwerpen die de hoogste belangrijkheidscore krijgen hebben daar mee te maken. Het derde onderwerp is het snel reageren op vragen.

Een variabele premie wordt minder belangrijk gevonden bij een ORV. De twee onderwerpen die daar mee te maken hebben worden het minst belangrijk gevonden. De scores zijn aanzienlijk lager dan bij de andere onderwerpen.



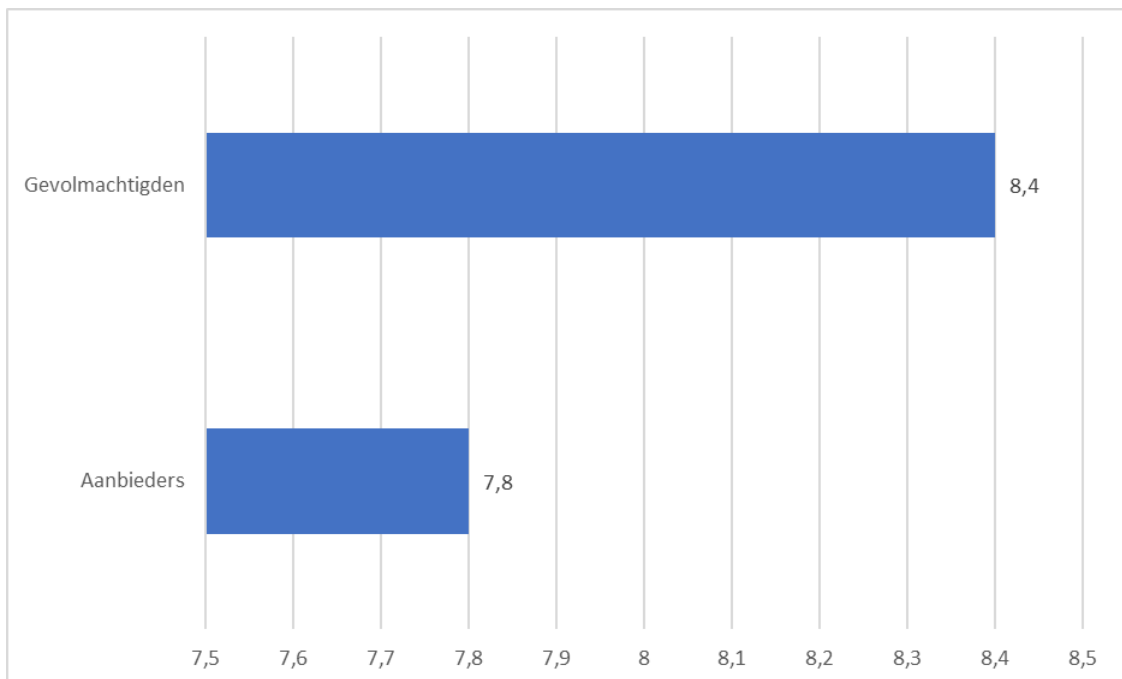
Afb. 2 – Belang onderwerpen bij keuze ORV - © Bureau DFO 2021

d. Beoordeling aanbieders gevolmachtigden

De deelnemers aan het onderzoek is een lijst van 15 aanbieders en gevolmachtigden waar men een ORV kan afsluiten voorgelegd. Daarnaast was er de mogelijkheid om maximaal drie ontbrekende aanbieders toe te voegen. De partijen waarbij de adviseurs ORV's afsluiten zijn door hen op een aantal onderdelen beoordeeld. In de volgende paragrafen volgen de gemiddelde scores van zowel de verzekeraars als de gevolmachtigden.

i. Algemene waardering

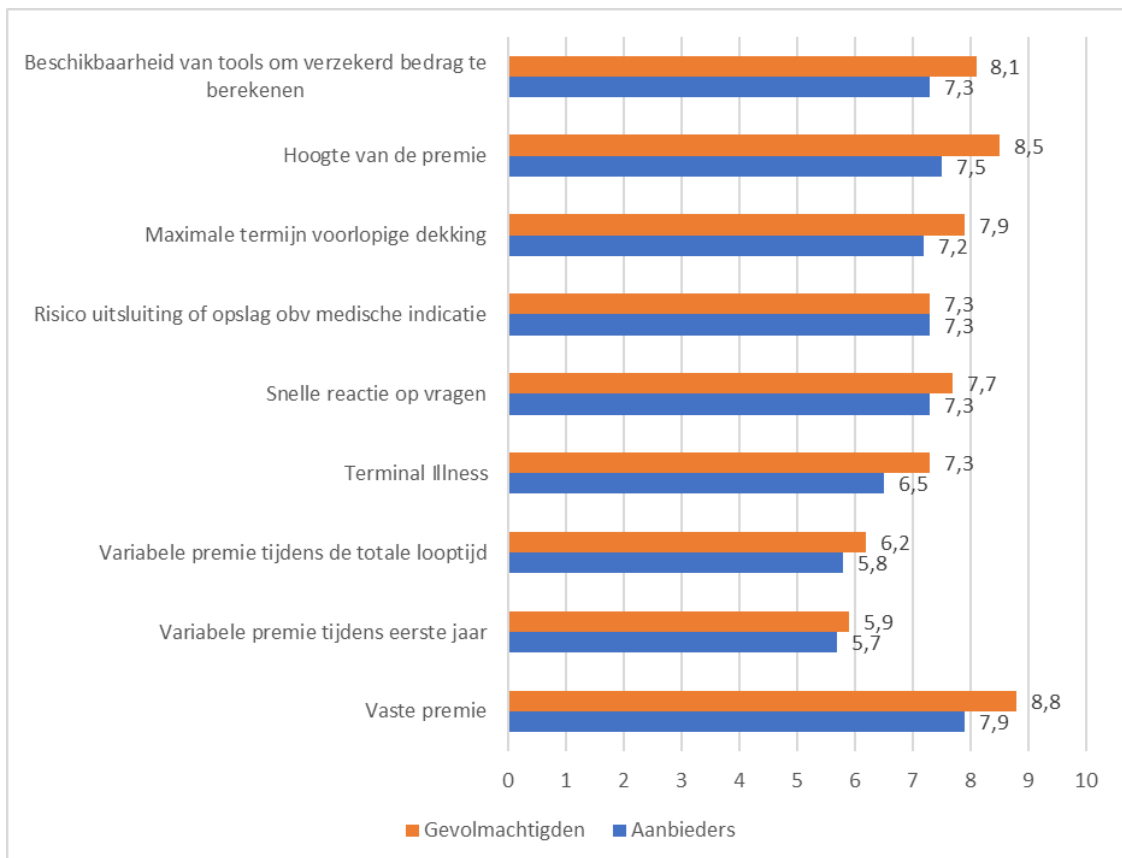
Gemiddeld scoren de gevolmachtigden een **8,4** voor algemene waardering. De aanbieders van ORV scoren een **7,8**.



Afb. 3 – Algemene waardering aanbieders en gevolmachtigden ORV - © Bureau DFO 2021

ii. Beoordeling op keuzecriteria

Onderstaande grafiek toont de gemiddelde scores van de aanbieders en de gevolmachtigden op de eerder genoemde keuzecriteria.



Afb. 4 – Beoordeling aanbieders en gevolmachtigden ORV op keuzecriteria - © Bureau DFO 2021

Scildon en TAF hoogste waardering 2021

In Nederland zijn er meerdere aanbieders en gevolmachtigden actief op het gebied van de ORV. Elk van deze partijen heeft, in de ogen van het intermediair, sterke en minder sterke punten. Daarnaast kan wat de ene adviseur juist heel belangrijk vindt, bijvoorbeeld de mogelijkheid om de ORV op basis van jaarpremies af te sluiten of om werelddekking te hebben, door een adviseur voor zijn doelgroep niet belangrijk worden gevonden.

Toch ontstaat er een beeld wanneer alle respondenten om een oordeel wordt gevraagd. Over 2021 kregen Scildon als verzekeraar en TAF als aanbieder over de volle breedte van aspecten de hoogste waardering. Bureau DFO feliciteert beide partijen met deze waardering.

Belangrijker dan deze eenmalige waardering vindt Bureau DFO het beeld dat over meerdere jaren ontstaat. Is de hoge waardering éénmalig of is er over meerdere jaren een consistent hoge waardering te zien. Met daarnaast natuurlijk de ambitie om te zien dat de verschillende aspecten waarop de uiteindelijk is gebaseerd, elk jaar toch weer iets verder stijgen.

Consistente kwaliteit: dat is waar financieel adviseurs belang bij hebben. En dat is ook de reden waarom dit onderzoek jaarlijks herhaald worden. Graag tot ziens in 2022!

Meer informatie?

Wij zijn de adviseurs en vertegenwoordigers van aanbieders en gevolmachtigden die aan dit onderzoek hebben deelgenomen dankbaar voor hun tijd. Wij spreken de wens uit dat deze samenvatting bijdraagt aan het verder actief onder de aandacht brengen van de ORV bij die ondernemers en consumenten die via de ORV voor hen belangrijke zekerheid kunnen aanschaffen.



Mocht u behoefte hebben om los van deze samenvatting van gedachten te wisselen over ontwikkelingen op de markt van de ORV, dan kan dat. U kunt hiervoor contact opnemen met Agaat van Ekeren, relatiemanager bij Bureau DFO via telefoonnummer **033 – 254 20 19** of mailadres avanekeren@dfobv.nl.