



dienstverlening voor  
financiële ondernemers

SAMENVATTING  
RESULTATEN ONDERZOEK  
OVERLIJDENSRISICOVERZEKERINGEN 2020



eenvoudig transparant

**BESTE** 2020  
ORV gevlmachtigde  
Onderzoek Bureau DFO



*Hoewelaken, september 2020*



eenvoudig transparant



## 1. Inleiding

Jaarlijks voert Bureau DFO onderzoek uit naar de waardering en voorkeuren van het intermediair voor aanbieders van overlijdensrisicoverzekeringen. Het onderzoek over 2020 is gebaseerd op bijna 1000 beoordelingen van overlijdensrisicoverzekeringen. Dit jaar is naast het kwantitatieve onderzoek ook een kwalitatief onderzoek uitgevoerd. Ten behoeve van het kwalitatieve deel van het onderzoek zijn gesprekken gevoerd met 20 financieel advieskantoren.

Net als vorig jaar, ontvangt TAF de hoogste waardering van het intermediair. Ook blijkt uit het rapport dat TAF, met een aandeel van gemiddeld 34 procent aanvragen per kantoor, nog steeds de onbetwiste marktleider op gebied van overlijdensrisico is. TAF biedt u deze samenvatting aan, waarin u de belangrijkste conclusies uit het onderzoek kunt lezen.

## Resultaten interviews

### Onbalans premie en advieskosten

In het kwalitatieve deel van het rapport constateert Bureau DFO dat er een onbalans is tussen de over het algemeen zeer beperkte premie die voor een ORV wordt gerekend en de kosten van advies. Jurjen Oosterbaan Martinius, directeur Bureau DFO: “Het is lastig om de consument te overtuigen dat hij voor een product dat een paar euro per maand kost, advies moet inwinnen dat vervolgens een paar honderd euro kost. Ik denk dat dit echt een weeffout is geweest bij de invoering van het verbod op provisie. Een maatregel die bedoeld is om het belang van de consument te dienen, werkt zo negatief uit. Het resultaat is dat bijvoorbeeld bij hypothecair krediet massaal verpandingen in stand blijven, terwijl de geldverstrekker best wil meewerken aan het oversluiten van de ORV naar een aanbieder die een veel lagere premie rekent. Ook is te zien dat consumenten kiezen voor een ORV ter grootte van de hypotheeklast in plaats van een duurder en beter advies gebaseerd op het netto besteedbaar inkomen. De wetgever zou er wellicht verstandiger aan hebben gedaan om bij een product waar een dergelijke onbalans zich voordoet, toe te staan dat de vergoeding samen met de premie over een langere periode dan twee jaar door de consument wordt betaald”.

### Solidariteit staat onder druk

De concurrentie op de ORV is groot. Er zijn partijen die zeer lage premies hanteren. De keerzijde is echter dat deze veelal een strenge medische acceptatie kennen. Oosterbaan Martinius: “Uit de interviews is duidelijk geworden dat dit leidt tot zelfselectie door de adviseur. De adviseur weet dat een klant met een “vlekje” door bepaalde aanbieders niet wordt geaccepteerd of alleen met een risico-opslag. Zo een beslissing is vervelend om aan de klant mee te delen en houdt ook het hele bemiddelingsproces op. Te zien is dan ook dat in de markt adviseurs zelf al een zekere selectie toepassen. Aanvragen voor klanten van wie men weet of vermoedt dat dezen bij de acceptatie wel eens problemen kunnen geven, worden dan niet bij de aanbieders met de laagste premies ingediend. Hiermee zetten de aanbieders met de laagste premies het principe van solidariteit dat inherent is aan verzekeren onder druk. De vraag is of dit in het belang is van de samenleving als totaal”.

### **Vershil in penetratie ORV bij hypotheken**

In beginsel hoort het onderwerp ORV in elk adviesgesprek voor een hypothecair krediet aan de orde te komen. Oosterbaan Martinius: “Uit de consumentenmonitor van de AFM van dit voorjaar blijkt al dat dit in werkelijkheid niet meer het geval is. Ook hier zie je dat een transparante, vaste vergoeding niet ideaal is. Waar de ene adviseur serieus de tijd neemt om de klant uitgebreid over de risico’s te informeren, kiest de andere adviseur ervoor om het advies- en bemiddelingstraject zo snel mogelijk af te ronden door de klant te laten uitspreken dat hij dit na totstandkoming van de hypotheek “wel zelf zal regelen”. Ik verwacht dat er tussen de verschillende (soorten) adviseurs/bemiddelaars grote verschillen bestaan in het percentage ORV’s dat in het verlengde van de hypotheek wordt afgesloten. Die verschillen zijn echt niet te verklaren door verschil in typen klanten”.

### **ORV en relatie tot uitvaart**

In het kwalitatieve deel is ook gekeken naar verschillende, mogelijke, nieuwe doelgroepen voor de ORV. Oosterbaan Martinius: “Opvallend is dat er een grote mate van eensgezindheid is dat een ORV voor huurders feitelijk net zo belangrijk is als voor huiseigenaren. Misschien niet in de vorm van een groot kapitaal ineens. Maar wel in de vorm van bijvoorbeeld een vrijstelling voor het betalen van huur voor een periode van vijf jaar. Een dergelijke zekerheid lijkt vooral via een collectieve verzekering door bijvoorbeeld woningbouwverenigingen voor een verwaarloosbaar bedrag per maand te kunnen worden ontwikkeld.

De ORV kan op termijn wellicht ook de dure uitvaartverzekering vervangen. Zo moeilijk moet het niet zijn om de ORV in dit opzicht te splitsen”, concludeert Oosterbaan Martinius.

### **ORV is niet een pot nat**

Tot slot vat Oosterbaan Martinius samen dat zowel het kwalitatieve deel van het onderzoek als het kwantitatieve deel één ding duidelijk maken: “Anders dan te vaak wordt gedacht bestaan er grote verschillen tussen de ORV’s zoals die door de verschillende aanbieders en gevolmachtigden worden aangeboden. Wel of geen (permanente) werelddekking, wel of geen dekking voor risicovolle sporten, grote verschillen in voorlopige dekkingen, wel of geen uitkering bij leven in geval van een terminale ziekte. In het rapport is een groot aantal van dit soort dekkingsverschillen benoemd. Verschillen die de stelling rechtvaardigen dat de ORV niet alleen een “brenproduct” is maar ook en vooral een adviesproduct”.

### **Positieve elementen in relatie aanbieder en adviseur**

Met de adviseurs is ook gesproken over zaken die zij plezierig vinden in relatie tot de aanbieders. In dit kader werden onder meer de volgende zaken benoemd:

- Tools om het te verzekeren bedrag snel te kunnen berekenen;
- Snelle respons op vragen;
- Directe bereikbaarheid voor vragen;
- Polisvoorwaarden in het Engels;
- Update per mail van elke stap in het proces aan adviseur waardoor adviseurs zaken weten voordat een klant een vraag hierover stelt;
- Aanvraagmogelijkheid via HDN;
- Persoonlijke relatie met accountmanager/binnendienstmedewerkers;
- Persoonlijke aandacht;
- Flexibiliteit;
- Korte verwerkingstijd;
- Soepele (medische) acceptatie.

### **Is de ene aanbieder gelijk aan de andere aanbieder?**

Binnen vakkringen wordt de ORV in het algemeen gezien als een relatief eenvoudige verzekering waarbij er slechts twee relevante gebeurtenissen zich kunnen voordoen: er is wél sprake van een voortijdig overlijden of niet.

Ook bij veel van de gesprekspartners wordt de ORV in het algemeen ervaren als een relatief “eenvoudige” verzekering waarbij de neiging bestaat de verschillen tussen aanbieders vooral te zoeken in het onderscheid in premiestelling.

Bij doorvragen blijken er toch meerdere elementen te zijn die de gesprekspartners relevant vinden bij de keuze tussen de verschillende aanbieders van ORV. We zetten de elementen die in dit kader het meest werden genoemd op een rij:

- De mate van digitalisering en snelheid van het aanvraagproces;
- De maximale lengte van de voorlopige dekking;
- Het acceptatiebeleid bij aspirant-verzekerden met een medische indicatie;
- De hoogte van de opslagen op de premie bij aspirant-verzekerden met een verhoogd risico;
- Het wel of niet accepteren van ex-kankerpatiënten;
- Het wel of niet mogelijk maken van deelverpanding;
- Het wel of niet mogelijk maken van twee verzekerde sommen en verzekeringnemers op een polis;
- De mogelijkheid om een deel van de verzekerde som annuïtair af te sluiten en een deel gelijkblijvend;
- De mogelijkheid om te kiezen voor een vaste of variabele premie;
- De ontwikkeling van de hoogte van de variabele premie in de tijd en daarmee van de werkelijke premielasten over de volle looptijd van de verzekering;



- De mogelijkheid van een voorschot bij een terminale ziekte van de verzekerde;
- Is er wel of geen sprake van werelddekking;
- De uitsluitingen voor onder meer risicovolle sporten zoals diepzeeduiken, bergbeklimmen en paragliden en de uitsluitingen voor specifieke beroepen;
- Het wel of niet aanwezig zijn van een *en bloc clause* waarmee de aanbieder tussentijds premieverhogingen kan doorvoeren;
- De ervaringen met de aanbieder wanneer er sprake is van een overlijden en de begunstigen een beroep doen op de afgesloten verzekering;
- De materialen die aanbieders verstrekken ten behoeve van het adviestraject;
- De mate waarin aanbieders bereid zijn klantdata te delen met adviseurs om deze te ondersteunen in de (verplichte) onderhoudswerkzaamheden.

## 2. Resultaten uit het online onderzoek

Naast de interviews met financieel adviseurs heeft Bureau DFO ook online onderzoek gedaan naar de ORV. In dit hoofdstuk tonen we de belangrijkste, gemiddelde, resultaten.

### **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 risicodragers 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.

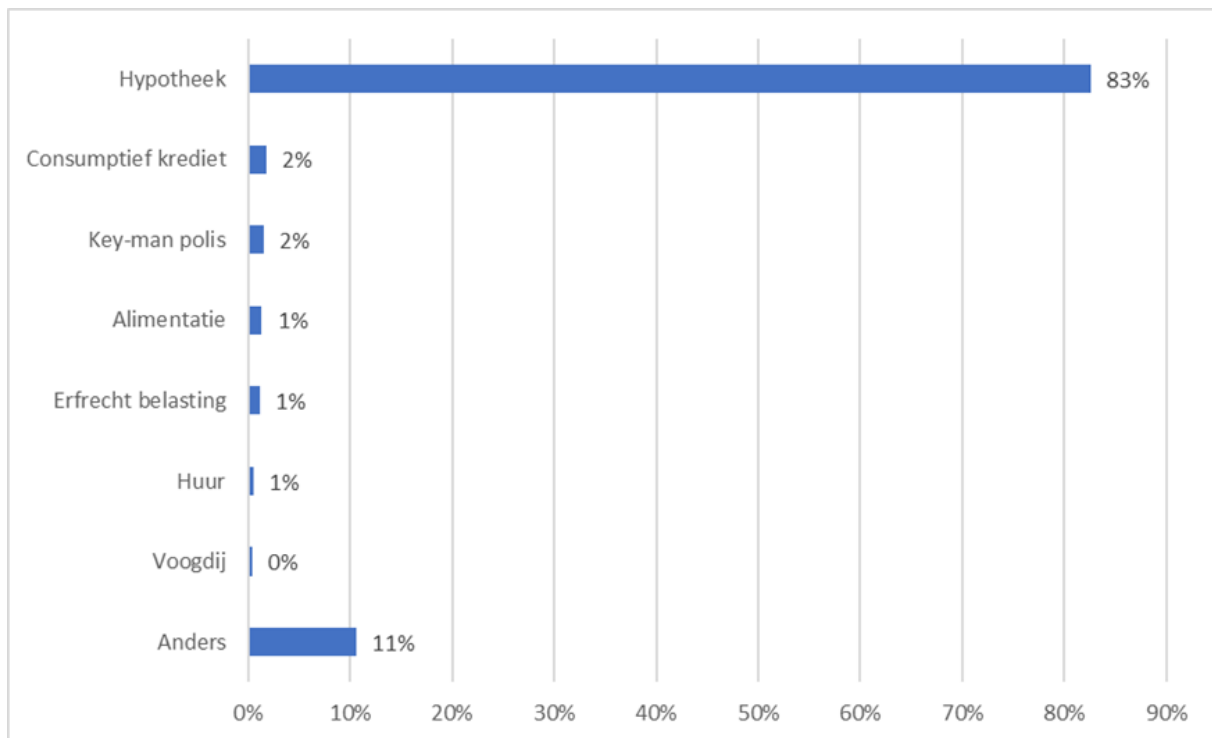
Bureau DFO verwacht dat deze ontwikkeling zich in de komende tijd zal voortzetten in de vorm van meer bedrijven met een levenvolmacht en per gevolmachtigde van meerdere aanbieders een levenvolmacht al dan niet voor specifieke marktgebieden.

Gelet op deze ontwikkeling worden in het onderzoek dit jaar voor het eerst de resultaten van de risicodragers en die van de volmachtbedrijven apart gepresenteerd.



### Situatie waarin ORV wordt afgesloten

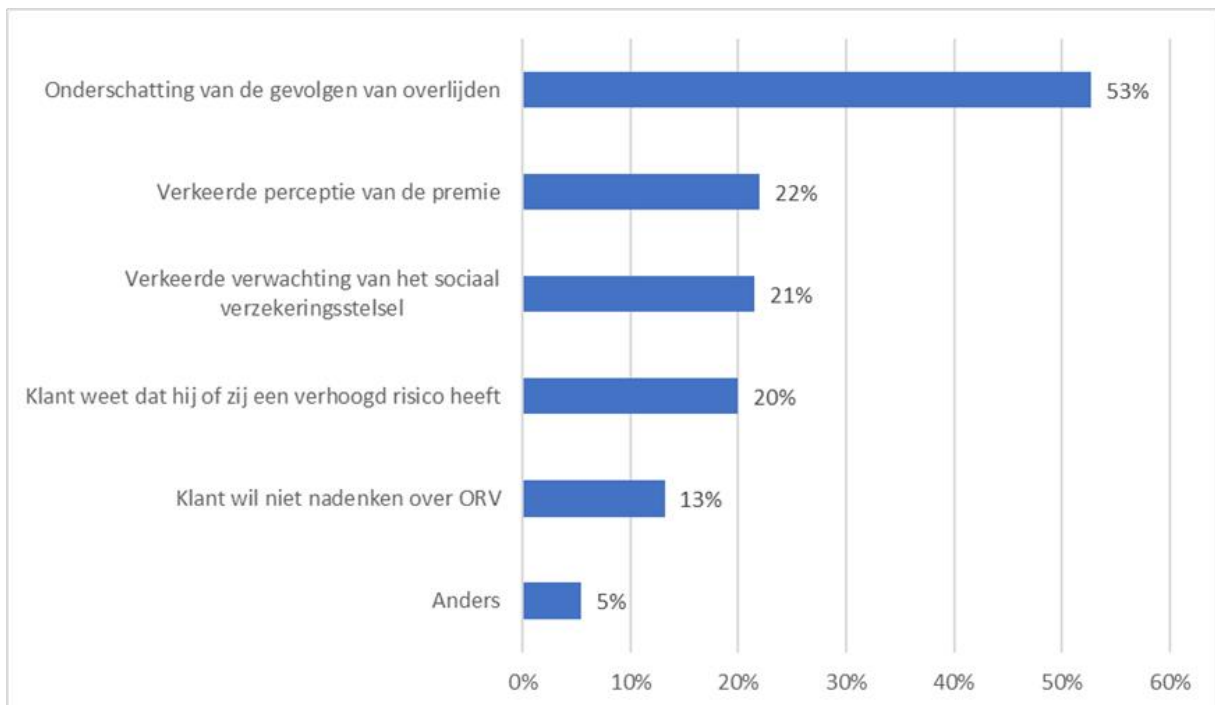
Van de overlijdensrisicoverzekeringen die de kantoren van de respondenten dit jaar tot nu toe hebben afgesloten, was het overgrote deel (**83%**) gekoppeld aan een hypotheek.



Afb. 1 – Verdeling afgesloten ORV's over verschillende situaties; © Bureau DFO 2020

### Bedenkingen consument bij ORV

Sommige klanten zijn, wanneer de overlijdensrisicoverzekering ter sprake komt, niet direct overtuigd van het nut van een dergelijke verzekering. Aan de financieel adviseurs is gevraagd welke bedenkingen zij in de praktijk vaak tegenkomen. Verreweg het meest genoemd (53%) is dat de klant de gevolgen van het overlijden onderschat. Andere opties worden door maximaal één op de vijf respondenten genoemd.

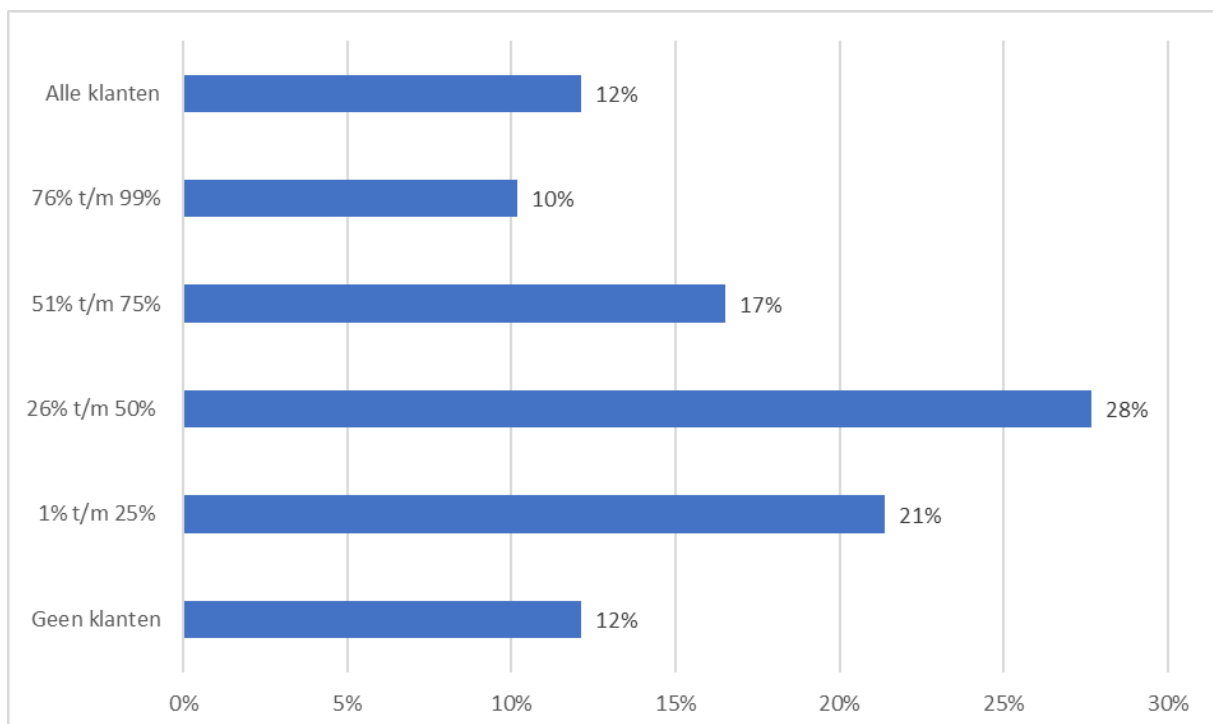


Afb. 2 – Bedenkingen klanten tegen ORV; © Bureau DFO 2020

## Nazorg

Nadat een ORV is afgesloten kan de situatie van de klant veranderen waardoor misschien aanpassingen nodig zijn in de verzekering. In het onderzoek is de vraag voorgelegd bij welk deel van de overlijdensrisicoverzekeringen die het kantoor langer dan vijf jaar geleden heeft afgesloten, er in de afgelopen vijf jaar contact is geweest met de klant om te evalueren of de verzekering nog passend is bij de situatie van de klant.

Het grootste deel van de deelnemers (**61%**) geeft aan dat er met minder dan de helft van de klanten contact is geweest de afgelopen vijf jaar. Bij **12%** is er met geen enkele klant contact geweest. De resterende **39%** heeft met meer dan de helft van hun klanten waar een ORV voor is afgesloten contact gehad. Het aandeel kantoren dat met alle ORV klanten contact heeft gehad om de situatie te evalueren is **12%**.



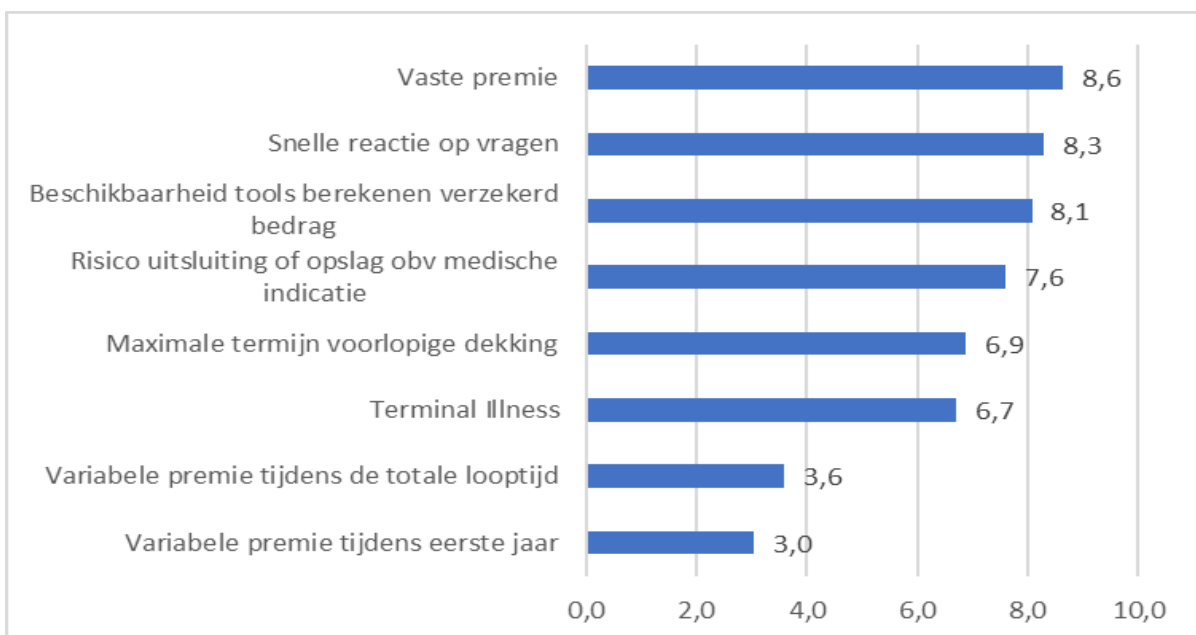
Afb. 3 – Aandeel ORV klanten waarmee contact na afsluiten - © Bureau DFO 2020

## Belang keuzecriteria

Bij de keuze voor een overlijdensrisicoverzekering en de bijbehorende aanbieder kunnen meerdere onderwerpen een grote, of kleine, rol spelen. De deelnemers aan deze editie van het onderzoek is gevraagd om van acht onderwerpen op een schaal van 1 (zeer onbelangrijk) tot 10 (zeer belangrijk) aan te geven hoe belangrijk deze zijn bij de keuze voor een verzekering. De voorgelegde onderwerpen zijn:

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

De onderstaande grafiek toont de score per onderwerp. De drie belangrijkste keuzecriteria zijn “Vaste premie”, “Snelle reactie op vragen” en de beschikbaarheid van tools om het verzekerd bedrag te berekenen. Aan een variabele premie wordt het minste belang gehecht.



Afb. 4- Belang keuzecriteria voor ORV - ©Bureau DFO 2020

### Gemiddelde beoordeling aanbieders

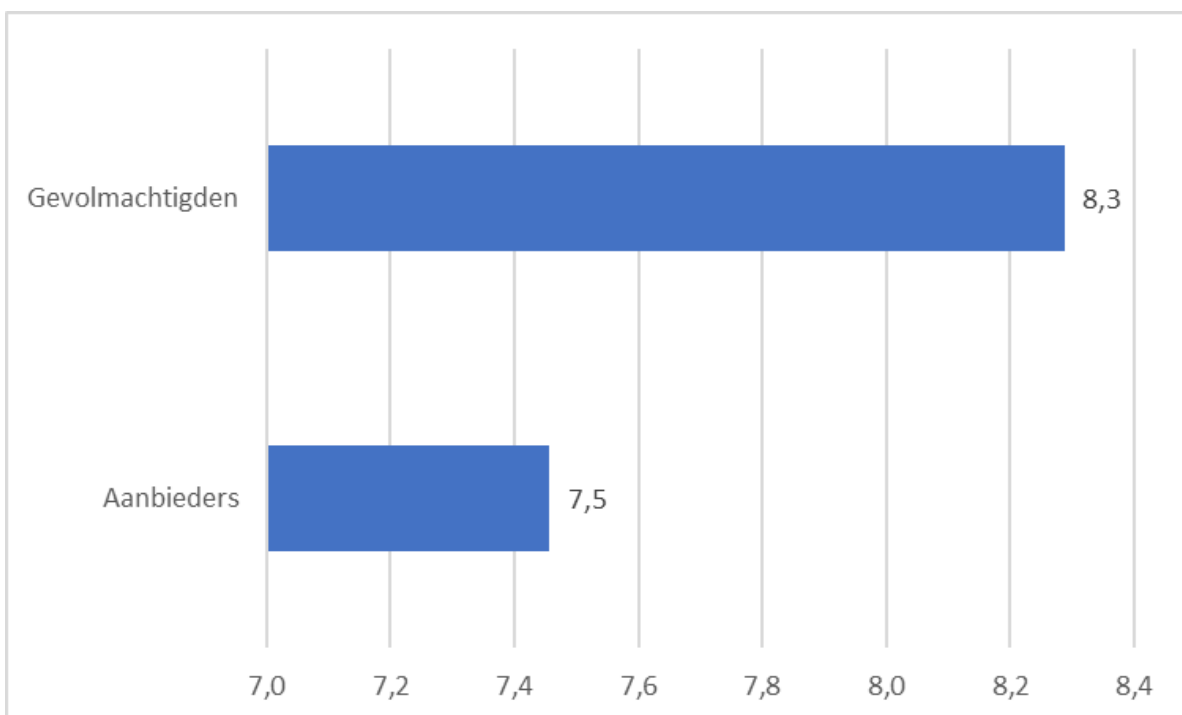
De deelnemers aan het onderzoek is een lijst van 17 aanbieders en gevolmachtigden voorgelegd waar men een ORV kan afsluiten. Daarnaast was er de mogelijkheid om maximaal drie ontbrekende aanbieders aan te geven. De verzekeraars en gevolmachtigden waar de respondenten zaken mee doen, zijn door hen op een aantal onderdelen beoordeeld. In de volgende paragrafen volgen de gemiddelde scores van zowel de verzekeraars als de gevolmachtigden.

Bij de verzekeraars werd levensverzekeringsmaatschappij Scildon hoog gewaardeerd als beste partner voor het intermediair, voor het snel reageren op vragen en voor de beschikbaarheid van tools op het verzekerde bedrag te berekenen.

**Bij de gevolmachtigden scoorde TAF hoog vanwege de scherpe premie, de termijn van de voorlopige dekking en de beschikbaarheid van tools om het verzekerde bedrag te berekenen.**

### Algemene waardering

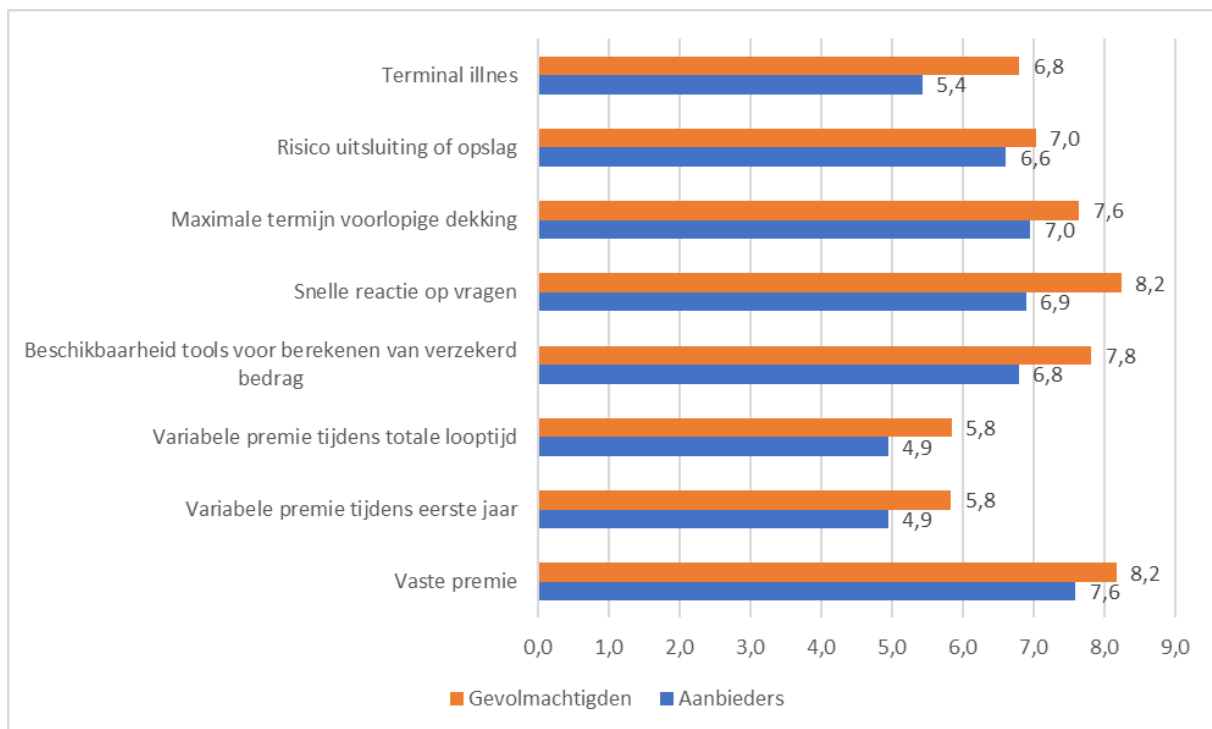
Gemiddeld scoren de gevolmachtigden voor algemene waardering een **8,3**. De aanbieders van ORV scoren **7,5**.



Afb. 5- Algemene waardering aanbieders en gevolmachtigden ORV - ©Bureau DFO 2020

## Beoordeling op keuzecriteria

Afb. 6 laat de gemiddelde scores van de aanbieders van ORV en de gevolmachtigden zien op de eerder genoemde keuzecriteria.



Afb. 6- Beoordeling aanbieders en gevolmachtigden ORV op keuzecriteria - ©Bureau DFO 2020