



Onderzoek advieskwaliteit

Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen
voor zelfstandigen

April 2015

Inhoudsopgave

1.	Inleiding kwaliteitsonderzoek	3
	1.1 <i>Introductie en leeswijzer</i>	3
	1.2 <i>Hoofdconclusies van het onderzoek</i>	4
2.	Uitkomsten kwaliteitsonderzoek	14
	2.1 <i>De markt van arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen</i>	14
	2.2 <i>Klantinformatie wordt onvoldoende vastgelegd</i>	16
	2.3 <i>Toelichting over productkenmerken ontbreekt</i>	19
	2.4 <i>Het advies wordt onvoldoende gemotiveerd</i>	20
3.	Acties en aanbevelingen	22
	3.1 <i>Acties</i>	22
	3.2 <i>Aanbevelingen</i>	23
4.	Tien tips voor advies over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen	25
5.	Reikwijdte en methode van het onderzoek	34

1. Inleiding kwaliteitsonderzoek

1.1 Introductie en leeswijzer

Voor u liggen de resultaten van het marktbrede onderzoek naar de advisering over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen.

Het doel van dit onderzoek is tweeledig. Allereerst wil de AFM een beeld krijgen van de huidige stand van de advieskwaliteit over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen. Bovendien wil de AFM met dit rapport bewerkstelligen dat adviseurs concreet aan de slag gaan met verbetering van hun advies over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen. Klanten moeten er immers op kunnen vertrouwen dat adviseurs zorgvuldig adviseren over de complexe vragen rond het afdekken van het risico van arbeidsongeschiktheid.

Om een marktbreed beeld te krijgen van de advieskwaliteit zijn er op basis van een aselechte steekproef in totaal 140 adviesdossiers onderzocht. De dossiers zijn afkomstig uit 2011 en 2013. De dossiers komen van zelfstandig adviseurs en adviseurs in dienst van banken en verzekeraars. De dossiers zijn onderzocht op drie kenmerken:

- i. Is de relevante informatie van de klant ingewonnen?¹
- ii. Heeft de adviseur in zijn advies op een zorgvuldige manier rekening gehouden met deze informatie?²
- iii. Heeft de klant voldoende toelichting gekregen over het product en de productkenmerken?³

Naast de beoordeling van de adviesdossiers zijn er managementgesprekken gevoerd met adviseurs en is een beperkt aantal klantinterviews afgenomen bij klanten van wie het adviesdossier is beoordeeld. Tot slot heeft de AFM een onderzoek gedaan onder zelfstandigen zonder personeel (zzp'ers) naar hun overwegingen bij het al dan niet afsluiten van een arbeidsongeschiktheidsverzekering. Aan dit onderzoek hebben 500 zzp'ers meegedaan. Over de methode van het onderzoek leest u meer in hoofdstuk 5 van dit rapport.

In de volgende paragrafen van hoofdstuk 1 treft u eerst de hoofdconclusie van dit onderzoek. Deze paragrafen schetsen wat de AFM verstaat onder een zorgvuldig adviesproces en wat het belang is van een zorgvuldig advies voor de klant. Vervolgens wordt geschetst wat de huidige stand is van de

¹ Artikel 4:23 lid 1 sub a Wet op het financieel toezicht (Wft)

² Artikel 4:23 lid 1 sub b Wft

³ Artikel 4:19 Wft lid 2 en 4:20 lid 1 Wft

kwaliteit van advies over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen. Waar nodig worden in aparte kaders praktijkvoorbeelden gegeven, afkomstig uit de adviesdossiers, de managementgesprekken, de klantinterviews of het onderzoek onder zzp'ers.

Vervolgens gaat dit rapport in hoofdstuk 2 dieper in op de specifieke bevindingen van het onderzoek, en wat de gevolgen hiervan zijn voor klanten. Op basis van de onderzoeksresultaten, concludeert de AFM dat het noodzakelijk is dat adviseurs op korte termijn verbeteringen aanbrengen in hun adviesproces. In hoofdstuk 3 van dit rapport leest u meer over de acties die de AFM zal ondernemen naar aanleiding van de onderzoeksresultaten. Ook vindt u in dit hoofdstuk een aantal aanbevelingen voor adviseurs van arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen.

In hoofdstuk 4 vindt u tien praktische tips bij advies over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen. De AFM heeft deze tips op verzoek van adviseurs opgesteld en geïllustreerd aan de hand van marktvoorbeelden uit de adviesdossiers.

1.2 Hoofdconclusies van het onderzoek

Adviseurs gaan onvoldoende zorgvuldig te werk

Uit het onderzoek komt het algemene beeld naar voren dat adviseurs bij de advisering over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen nog te vaak onzorgvuldig te werk gaan. Het merendeel van de onderzochte adviesdossiers bestaat uit nauwelijks meer dan een aanvraagformulier van de productaanbieder.

In de managementgesprekken die naar aanleiding van dit onderzoek zijn gevoerd erkennen de adviseurs dat er regelmatig te weinig informatie van de klant wordt ingewonnen en vastgelegd in het dossier. Hiervoor wordt door marktpartijen als oorzaak genoemd dat advies over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen vaak geen specialisatie is onder adviseurs, zoals dit wel het geval is bij advies over hypotheek. Uit het onderzoek blijkt bovendien dat de meeste adviseurs slechts enkele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen per jaar adviseren. Hierdoor is de ervaring van deze adviseurs met advies over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen beperkt.

Daarnaast merken adviseurs op dat klanten niet bereid zijn veel tijd en geld te steken in advies over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen. Het wordt als lastig en tijdrovend gezien om klanten te bewegen alle benodigde informatie aan te leveren.

Het blijft echter juist voor zelfstandigen van groot belang dat zij zorgvuldig worden geadviseerd over het afdekken van het risico op arbeidsongeschiktheid. Klanten moeten immers een lastige afweging maken tussen het op dit moment dragen van de premie en het mogelijke risico hun werkzaamheden in de toekomst niet meer te kunnen uitoefenen. Bovendien zijn de productkenmerken van een arbeidsongeschiktheidsverzekering voor zelfstandigen vaak moeilijk te begrijpen voor de klant. De adviseur heeft een belangrijke rol in dit proces. Juist dankzij zijn deskundigheid en ervaring, kan hij de klant bij de hand nemen en hem adviseren over een oplossing die bij hem past.

Een zorgvuldig advies heeft de focus op de klant, en niet op het product. Dit betekent dat in het adviesgesprek de klant en zijn situatie, wensen en behoeften centraal staan. Het startpunt van een zorgvuldig advies is dan ook de verzameling van alle relevante informatie van de klant, of dit advies nu ziet op hypotheek of arbeidsongeschiktheidsverzekeringen of op enig ander product. De adviseur moet zich een beeld vormen van wat de klant wil, wat de achtergrond is van zijn vraag en wat zijn situatie is.⁴ Vervolgens moet de adviseur in zijn advies voor zover mogelijk rekening houden met de relevante informatie van de klant.⁵ Deze twee elementen vormen samen de basis van zorgvuldige advisering (in de wet wordt dit passende advisering genoemd).

Voor een zorgvuldig advies aan de klant moet de adviseur essentiële kenmerken van de financiële positie, risicobereidheid, doelstellingen en kennis en ervaring van de klant uitvragen. De adviseur vraagt deze informatie niet alleen uit, hij licht ook toe waarom deze informatie van belang is en hij beschrijft wat de gevolgen zijn van de ingewonnen informatie voor zijn advies.

⁴ Artikel 4:23 lid1 sub a Wft

⁵ Artikel 4:23 lid1 sub b Wft

Focus op de klant

Uit het onderzoek blijkt dat veel adviesdossiers nauwelijks meer bevatten dan enkel het aanvraagformulier van de aanbieder van de arbeidsongeschiktheidsverzekering. Dit doet vermoeden dat de adviseur met zijn klant slechts het aanvraagformulier van de productaanbieder heeft doorlopen en de antwoorden van de klant heeft genoteerd. Dit beeld wordt bevestigd in de klantinterviews die de AFM heeft uitgevoerd onder de klanten van de beoordeelde adviesdossiers. Klanten geven aan dat niet met hen is gesproken over de achtergrond van hun adviesvraag, en niet nader is ingegaan op hun situatie, wensen en behoeften.

Hier worden het product en de productkenmerken van de arbeidsongeschiktheidsverzekering het uitgangspunt van het adviesproces, terwijl juist de klant het uitgangspunt zou moeten zijn bij het advies.

In nagenoeg alle dossiers ontbreekt relevante klantinformatie

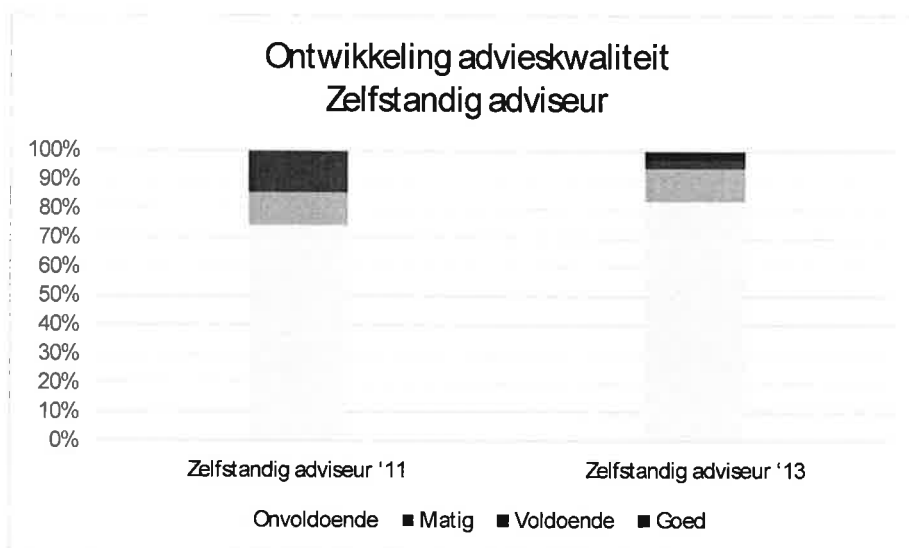
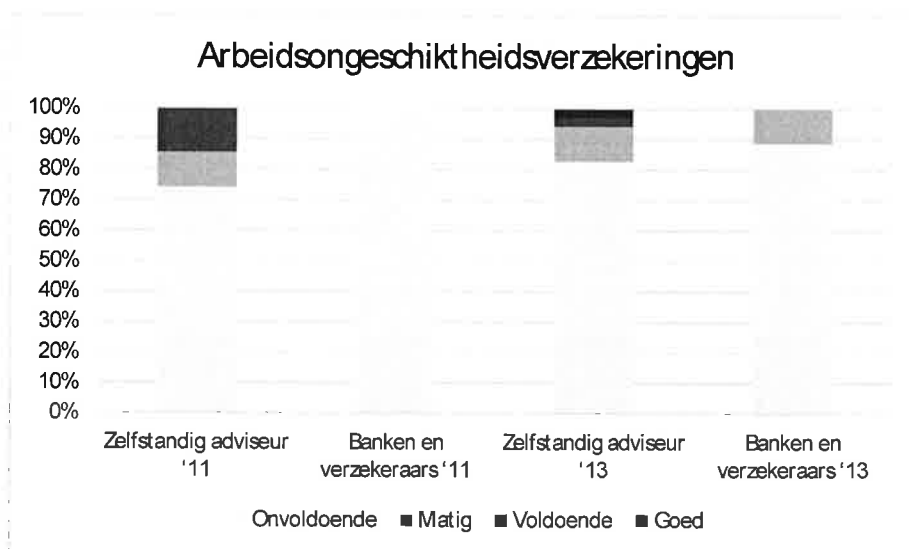
Uit het onderzoek blijkt dat in nagenoeg alle onderzochte dossiers relevante klantinformatie ontbreekt. 95% van de onderzochte dossiers bevat te weinig relevante informatie om een zorgvuldig advies aan de klant op te baseren.

De AFM heeft de adviesdossiers beoordeeld op de aanwezigheid van relevante informatie over de elementen financiële positie, doelstellingen, risicobereidheid en kennis en ervaring. Vervolgens heeft de AFM beoordeeld in welke mate het advies is gebaseerd op deze informatie. Afhankelijk hiervan heeft de AFM de dossiers ingedeeld in de categorie onvoldoende, matig, voldoende of goed.

In de dossiers die als onvoldoende of matig zijn bestempeld is te weinig relevante informatie terug te vinden om een advies aan de klant op te baseren. In een enkel geval is in een dossier dat als onvoldoende of matig is beoordeeld weliswaar voldoende relevante klantinformatie ingewonnen en vastgelegd, maar paste het daarop gebaseerde advies niet bij deze informatie. Dit komt echter bijna niet voor. De dossiers die als voldoende zijn bestempeld bevatten genoeg relevante informatie van de klant om het advies op te baseren, waar rekening mee is gehouden in het advies. Hier kunnen echter het advies en de onderbouwing daarvan op een beperkt aantal punten nog worden aangevuld

of verbeterd. Dossiers die met een goed zijn beoordeeld bevatten alle informatie die relevant is voor het geven van het advies, waarna het advies is gebaseerd op deze informatie.⁶

De resultaten zijn in onderstaande grafiek weergegeven. Er blijkt gemiddeld gezien weinig kwaliteitsverschil te zijn tussen de adviezen van zelfstandig adviseurs en de adviezen van adviseurs in dienst van banken en verzekeraars. De gemiddelde kwaliteit van het advies over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen is bovendien tussen 2011 en 2013 nagenoeg niet veranderd.



⁶ U leest uitgebreider over deze onderzoeksmethode in hoofdstuk 5 van dit rapport.

Ontwikkeling advieskwaliteit Banken en verzekeraars



Het is zorgelijk dat nagenoeg alle onderzochte adviezen over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen onvoldoende klantinformatie bevatten, en dat een aanzienlijk deel van de onderzochte dossiers zelfs enkel bestaat uit een aanvraagformulier van de productaanbieder.

De AFM heeft de afgelopen jaren, samen met marktpartijen en brancheverenigingen, veel aandacht besteed aan de verhoging van de advieskwaliteit. De AFM heeft onder meer leidraden uitgebracht over hypotheekadvies en tweedepijler pensioenadvies. Ook heeft de AFM het visiedocument Dienstverlening op Maat en het Handboek Online Dienstverlening gepubliceerd.⁷ Op basis van dit onderzoek concludeert de AFM dan ook dat de algemene lessen uit de leidraden en publicaties door adviseurs niet lijken te zijn toegepast op advisering over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen.

Adviseurs weten meer van de klant dan wordt vastgelegd, maar de basis is onvoldoende

Uit de managementgesprekken blijkt dat het regelmatig voorkomt dat adviseurs meer informatie hebben over hun klant dan zij vastleggen in het dossier. Dit komt vooral voor bij zelfstandig adviseurs die een bestendige adviesrelatie hebben met de klant. Zij weten meer van de klant, omdat deze vaak al andere schadeverzekeringen via hen heeft afgesloten of omdat de adviseur zijn klant ook privé kent. De basale informatie over bijvoorbeeld het inkomen, het vermogen en de vaste lasten van de klant worden dan niet meer vastgelegd in het dossier. Dit beeld komt ook naar voren uit de klantinterviews. Klanten geven over de zelfstandig adviseur aan dat deze over meer relevante informatie van hen beschikt, dan uiteindelijk is vastgelegd in het dossier.

⁷ www.afm.nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/advies-bemiddeling/leidraden

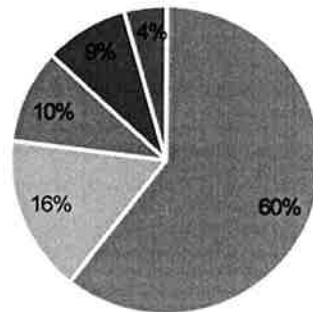
“ De adviseur kent mijn situatie”

Tijdens enkele klantinterviews komt naar voren dat de zelfstandig adviseur bijvoorbeeld kennis heeft van de (gezins)situatie van de klant en op basis daarvan een inschatting heeft kunnen maken van zijn vaste maandelijkse lasten, terwijl dit niet is vastgelegd in het dossier. Het komt voor dat klant en adviseur elkaar kennen uit de plaats waar zij beiden wonen, en dat zij zelfs vriendschappelijke banden onderhouden.

Uit deze interviews komt echter ook het beeld naar voren dat de klant veelal niet weet wat de overwegingen van de adviseur zijn geweest bij bijvoorbeeld het advies over het verzekerde bedrag of de eigen risicotermijn. De klant neemt over het algemeen aan dat het ‘vast wel goed zal zijn’.

Het beeld dat uit de managementgesprekken en klantinterviews naar voren komt, wordt bevestigd door het onderzoek onder zzp'ers naar hun afwegingen bij het al dan niet afsluiten van een arbeidsongeschiktheidsverzekering. De meerderheid van hen geeft aan dat ze voor een bepaalde adviseur hebben gekozen omdat ze deze kenden van eerdere zaken.

Hoe kiest de klant een adviseur (2014)



- Ik ken de adviseur van eerdere zaken
- Mensen in mijn omgeving raadden mij deze adviseur aan
- Niet bewust over nagedacht
- Ik heb gekozen voor een bekende naam (direct bij aanbieder)
- Ik heb gezocht naar een tussenpersoon of adviseur bij mij in de buurt

Het is voorstelbaar dat de adviseur bij klanten die hij al kent, eerder informatie heeft uitgevraagd. Bijvoorbeeld bij de advisering over een andere verzekering. Wanneer de klant vervolgens advies

vraagt over een arbeidsongeschiktheidsverzekering voor zelfstandigen, is het echter aan de adviseur om in dit advies opnieuw de relevante informatie met de klant te bespreken en zo ook te controleren of er bijvoorbeeld iets is veranderd.

Het is bovendien aan de adviseur om de klantinformatie en zijn uiteindelijke advies aan de klant vast te leggen in het dossier.⁸ Uiteraard kan naar gelang de vraag van de klant de diepgang van de uitvraagde informatie verschillen. Als de adviseur in zijn advies informatie betreft die hij eerder heeft uitgevraagd, moet hij naar de vindplaats verwijzen.⁹ Vastlegging is zowel voor de adviseur als voor de klant belangrijk. De klant moet ook na het advies kunnen beoordelen of zijn vraag goed begrepen is, en hoe de adviseur tot zijn advies is gekomen. Dit vraagt om een beknopte en heldere vastlegging van de relevante klantinformatie.

Onvoldoende inventarisatie leidt tot een risico op oververzekering voor de individuele klant

Hoewel het voorkomt dat adviseurs over meer klantinformatie beschikken dan zij vastleggen in het dossier, blijkt uit het onderzoek dat in de meeste gevallen nog onvoldoende relevante klantinformatie wordt ingewonnen om een zorgvuldig advies aan de klant op te baseren.

Uit het onderzoek blijkt dat een gebrek aan relevante klantinformatie leidt tot een aanzienlijk risico op een te uitgebreide verzekeringsdekking voor de individuele klant. In de meerderheid van de onderzochte dossiers kiest de adviseur voor een arbeidsongeschiktheidsverzekering met een uitgebreide dekking, terwijl op basis van de ingewonnen informatie van de klant niet geconcludeerd kan worden dat deze uitgebreide dekking past bij de klant. We zien bijvoorbeeld dat in 97% van de adviesdossiers voor een arbeidsongeschiktheidsdrempel van 25% wordt gekozen en in 82% van de adviesdossiers voor een sommenverzekering.¹⁰

Dit risico op een te uitgebreide dekking kan schadelijk zijn voor zelfstandigen die hun risico op arbeidsongeschiktheid willen afdekken, maar daarnaast ook andere financiële doelen hebben. Klanten kunnen hun geld immers maar één keer uitgeven. Het bedrag dat zij aan premie betalen

⁸ Artikel 4:15 Wft jo. 32 BGfo Wft

⁹ Zie hierover ook het voornoemde visiedocument Dienstverlening op Maat

¹⁰ In de praktijk komen twee soorten verzekeringen bij arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor, de sommenverzekering en de schadeverzekering. Bij de sommenverzekering is het verzekerde bedrag vooraf vastgesteld en wordt bij het optreden van arbeidsongeschiktheid niet meer naar het actuele inkomen gekeken bij het bepalen van de uitkering. Bij de schadeverzekering neemt de verzekeraar het actuele inkomen mee bij de bepaling van de uitkering. Heeft de verzekerde voorafgaand aan de schade een lager inkomen gegenereerd dan het verzekerde bedrag, dan wordt de uitkering gebaseerd op het daadwerkelijk gegenereerde inkomen. Heeft de verzekerde een hoger inkomen gegenereerd dan het verzekerde bedrag, dan wordt de uitkering gebaseerd op het verzekerde bedrag.

kunnen zij niet meer aanwenden voor bijvoorbeeld hun pensioen. Hierdoor kan een advies dat ogenschijnlijk 'veilig' is door een zeer uitgebreide dekking, nadelige gevolgen hebben voor klanten. Bovendien kan een relatief hoge premie reden zijn voor de klant om af te zien van de aanschaf van een arbeidsongeschiktheidsverzekering voor zelfstandigen.

Het is aan de adviseur om zijn klant te helpen met het prioriteren van zijn wensen en behoeften, en hem duidelijk uit te leggen wat de gevolgen zijn van de verschillende opties. Hierbij is het belangrijk dat de adviseur ingaat op de gevolgen van een lagere premie en een hoger risico tegenover de gevolgen van een hogere premie en een lager risico.

Praktijkvoorbeeld van oververzekeringsrisico

De heer Stijn is 37 jaar en werkt als zelfstandig grafisch ontwerper. Hij verdient 50.000 euro bruto per jaar. De heer Stijn sluit een arbeidsongeschiktheidsverzekering voor zelfstandigen met een maandpremie van 275 euro af. De verzekering heeft de volgende kenmerken:

- sommenverzekering met een verzekerd bedrag van 40.000 euro (rubriek A en B);
- eindleeftijd 67 jaar;
- eigen risicotermijn van 1 maand;
- driejaarlijkse indexering van verzekerd bedrag en uitkering;
- uitkeringsdrempel van 25%;
- het arbeidsongeschiktheids criterium is beroepsarbeidsongeschiktheid;
- het verhogingsrecht 10% per jaar;
- geen bijzondere uitsluitingen.

Bij een uitgebreide inventarisatie van al zijn financiën blijkt echter dat de heer Stijn getrouwd is en een dochter heeft. De echtgenote van de heer Stijn heeft een inkomen van 30.000 euro bruto per jaar. Hij en zijn echtgenote hebben samen 45.000 euro spaargeld.

De heer Stijn geeft aan dat hij in geval van arbeidsongeschiktheid bereid is een stapje terug te doen. De adviseur rekent voor dat een verzekerd bedrag van 35.000 euro voldoende is om het gewenste uitgavenpatroon te kunnen blijven betalen. Op basis van een vergelijkbare verzekering met gelijke kenmerken komt de premie op 240 euro per maand.

Uit de ingewonnen informatie blijkt ook dat de heer Stijn in geval van arbeidsongeschiktheid bereid is om ander werk te gaan doen. De adviseur adviseert daarom passende arbeid in plaats van beroepsarbeidsongeschiktheid. De maandpremie komt op 210 euro per maand. Omdat de adviseur van de heer Stijn verneemt dat het spaargeld voor de helft ingezet mag worden om een

bepaalde termijn na arbeidsongeschiktheid te overbruggen, adviseert de adviseur een eigen risicotermin van 12 maanden. De maandpremie die nu volgt bedraagt 160 euro.

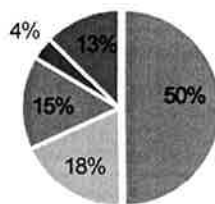
Dit betekent in de praktijk een besparing van ruim 115 euro per maand. Als de verzekering doorloopt tot de heer Stijn 67 is, bespaart hij totaal 41.400 euro.

Prijs de belangrijkste reden om geen arbeidsongeschiktheidsverzekering af te sluiten

Uit het onderzoek naar de afwegingen van zzp'ers bij het afsluiten van een arbeidsongeschiktheidsverzekering blijkt dat de prijs de belangrijkste reden is om af te zien van het afsluiten van deze verzekering. De zelfstandigen geven aan de (maand)premie van het product te hoog te vinden gelet op hun financiële situatie, of geven aan het geld er niet voor over te hebben.

Uit het bovenstaande voorbeeld blijkt echter dat de (maand)premie bij een deel van de klanten lager kan uitkomen, wanneer alle relevante informatie van de klant wordt ingewonnen en wordt meegenomen in het advies. Wanneer de adviseur alle relevante klantinformatie inwint, kan dit ertoe leiden dat klanten toch een arbeidsongeschiktheidsverzekering afsluiten, terwijl ze hier anders van hadden afgezien wegens een te hoge premie.

Wat is de belangrijkste reden dat u geen arbeidsongeschiktheidsverzekering heeft afgesloten? (2014)



- Ik vind het te duur gelet op mijn financiële situatie, ik heb het geld er niet voor over
- Ik heb voldoende eigen reserves om een bepaalde periode te overbruggen
- Ik kan terugvallen op een partner of familie met inkomen
- Ik acht de kans klein dat ik arbeidsongeschikt zal worden
- Overig

Voldoende en goede dossiers afkomstig van zelfstandig adviseurs

Opvallend is dat de zeven dossiers die de AFM tijdens dit onderzoek als voldoende of goed heeft bestempeld, alle afkomstig zijn van zelfstandige adviseurs. Uit het onderzoek blijkt dat de zelfstandig

adviseurs die goed adviseren een aantal elementen gemeen hebben. Ten eerste hebben zij zich in enige mate gespecialiseerd in advies over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen. Daarnaast hebben zij een zorgvuldige procedure of format opgesteld voor hun advisering over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen.

Een zorgvuldige procedure en specialisatie loont

De advieskantoren waarvan de AFM de onderzochte adviezen met een voldoende of goed heeft beoordeeld blijken adviseurs in dienst te hebben die zich voor een aanzienlijk deel van hun tijd toeleggen op advies over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen. Door zich voor een aanzienlijk deel van hun tijd enkel met advies over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen bezig te houden, ontwikkelen adviseurs praktische ervaring en routine bij de advisering over dit product. De adviseurs specialiseren zich daardoor in dit specifieke adviestraject.

Daarnaast blijken deze advieskantoren een procedure te hebben opgesteld die het adviestraject over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen beschrijft. Dit houdt in dat de adviseur vragen opneemt in een standaardformat op basis waarvan hij de relevante klantinformatie opvraagt. Vervolgens geeft de adviseur per onderdeel aan op welke manier hij deze informatie meeneemt in het advies. Bijvoorbeeld:

Vraag: Beschikt de klant over spaargeld of ander vermogen dat kan worden opgenomen?

Antwoord: De klant en zijn echtgenote beschikken samen over 25.000 euro spaargeld.

Motivatie: De klant wil zijn spaargeld gebruiken voor onder andere de studie van zijn kinderen en wil dit niet aanwenden ter overbrugging van een eventuele eigen risicotermin bij arbeidsongeschiktheid. Er wordt gekozen voor een eigen risicotermin van een maand.

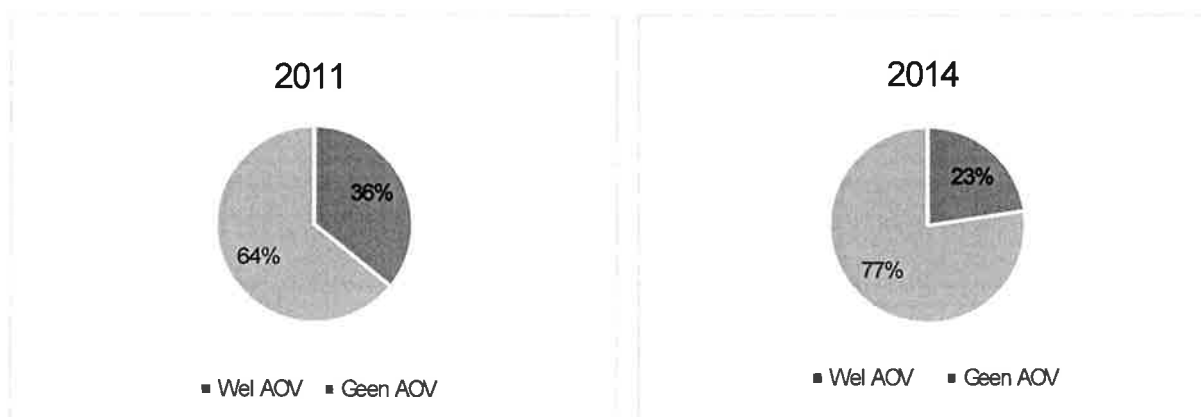
2. Uitkomsten kwaliteitsonderzoek

2.1 De markt van arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen

Het aantal afgesloten arbeidsongeschiktheidsverzekeringen daalt

Uit het onderzoek blijkt dat het aantal afgesloten arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen daalt. In 2013 zijn ruim 20.000 arbeidsongeschiktheidsverzekeringen afgesloten. In 2011 werden nog 27.000 van deze verzekeringen gesloten. Dit betekent dat in 2013 bijna 25% minder arbeidsongeschiktheidsverzekeringen zijn afgesloten.¹¹

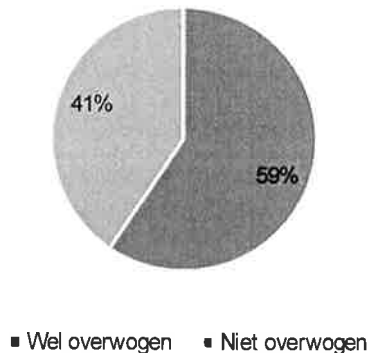
Het percentage zzp'ers dat een arbeidsongeschiktheidsverzekering heeft daalt. Uit het onderzoek dat de AFM heeft gedaan naar overwegingen van zzp'ers bij het afsluiten van een arbeidsongeschiktheidsverzekeringen blijkt dat in 2014 23% van de zzp'ers in Nederland een arbeidsongeschiktheidsverzekering heeft. In 2011 was dit nog 36%.¹² Het percentage van hen dat geen arbeidsongeschiktheidsverzekering voor zelfstandigen heeft afgesloten, maar dit wel heeft overwogen, ligt op 59%.



¹¹ Deze cijfers zijn afkomstig uit de productieoverzichten van alle aanbieders die de AFM heeft opgevraagd ten behoeve van het marktbrede onderzoek naar de advieskwaliteit over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen.

¹² De grafiek uit 2011 is afkomstig uit het onderzoek 'Zzp'ers en financiële risico's' van Wijzer in Geldzaken. De overige grafieken zijn afkomstig uit het AFM onderzoek naar de overwegingen van 500 zzp'ers. Lees hier meer over in hoofdstuk 5.

Geen AOV, wel overwogen? (2014)



De meeste arbeidsongeschiktheidsverzekeringen zijn afgesloten via een zelfstandig adviseur

In 2013 werden klanten bij de meeste van de afgesloten arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen geadviseerd. Slechts 1% van deze verzekeringen werd zonder advies, dus execution only, verkocht.

Ongeveer 75% van de arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen werd in 2013 via een zelfstandig adviseur afgesloten. De resterende 25% van deze verzekeringen werd rechtstreeks bij een bank of een verzekeraar afgesloten. De cijfers in dit rapport zijn gewogen conform dit marktaandeel en zijn afkomstig uit 2013.

Adviseurs sluiten slechts enkele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen per jaar af

De meeste zelfstandig adviseurs adviseerden in 2013 slechts enkele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen per jaar. Zo hebben van de 2566 zelfstandig adviseurs er ruim 800 slechts één arbeidsongeschiktheidsverzekering verkocht in 2013. 650 adviseurs verkochten in dat jaar meer dan vier arbeidsongeschiktheidsverzekeringen.

De prijs van advies over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen

Klanten betaalden in 2013 bij banken en verzekeraars gemiddeld 489 euro voor een advies over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen. Bij zelfstandige adviseurs betaalden klanten gemiddeld 566 euro.

Aantal uren besteed aan advies over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen

Opvallend is dat zelfstandig adviseurs aangeven meer tijd te besteden aan advies over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen dan adviseurs in dienst van banken en verzekeraars. Adviseurs in dienst van banken en verzekeraars geven aan gemiddeld vier uur aan een advies over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen te besteden. Zelfstandig adviseurs geven aan dat zij gemiddeld acht uur aan dit advies besteden.

2.2 Klantinformatie wordt onvoldoende vastgelegd

Door het ontbreken van klantinformatie in de adviesdossiers is het voor de meeste adviezen niet vast te stellen of het uiteindelijke productadvies past bij de situatie van de klant. Hieronder wordt uiteengezet welke essentiële kenmerken van de klantinformatie ontbreken in de onderzochte dossiers.

Financiële positie van de klant en zijn partner

Belang voor de klant

Het inwinnen van informatie over de financiële positie van de klant en zijn eventuele partner is belangrijk omdat de verschillende productkenmerken van de arbeidsongeschiktheidsverzekering voor zelfstandigen hierop worden afgestemd. Dit geldt onder meer voor de hoogte van het verzekerde bedrag¹³, de eigen risicotermijn¹⁴ en de indexatie van het verzekerde bedrag of de uitkering.¹⁵

Deze kenmerken bepalen voor een belangrijk deel de (maand)premie van de arbeidsongeschiktheidsverzekering voor zelfstandigen. De adviseur dient zijn klant te helpen met de lastige afweging tussen de premie en het afdekken van het risico, door verschillende (toekomstige) scenario's door te rekenen. Op deze manier helpt de adviseur zijn klant om de afwegingen concreet te maken.

¹³ Het verzekerde bedrag is het bedrag waarop de arbeidsongeschiktheidsuitkering wordt gebaseerd. Dit wordt ook wel jaarrente genoemd.

¹⁴ De eigen risicotermijn is de periode waarna de uitkering daadwerkelijk begint. Dit wordt ook wel wachttijd genoemd.

¹⁵ De indexatie heeft betrekking op de mate waarin het verzekerde bedrag of de uitkering meegroeit met de inflatie.

Bevindingen

In 54% van de onderzochte dossiers ontbreekt informatie over het vermogen van de klant. Daarnaast ontbreekt in 58% van de gevallen informatie over het inkomen van de partner. In 82% van de dossiers ontbreekt informatie over het eventuele vermogen van de partner.

In 78% van de dossiers is geen informatie over het bestedingspatroon van de klant aanwezig in het dossier, terwijl het voor het advies over een arbeidsongeschiktheidsverzekering voor zelfstandigen van essentieel belang is te weten welk bedrag de klant nodig heeft om in zijn levensonderhoud te voorzien.

Conclusie

Uit het onderzoek blijkt dat er geen informatie in het dossier is terug te vinden over de belangrijkste elementen van de financiële positie van de klant. Dit kan leiden tot voorzienbare teleurstellingen bij de klant, en mogelijk zelfs tot het ten onrechte afzien van het afsluiten van een arbeidsongeschiktheidsverzekering voor zelfstandigen vanwege de hoge premie. Het is van belang dat de adviseur zijn klant laat zien wat de gevolgen voor de premie zijn van de verschillende elementen van de financiële positie, zoals bijvoorbeeld het reeds aanwezige vermogen.

Doelstellingen en risicobereidheid van de klant

Belang voor de klant

De adviseur moet in overleg met de klant een goede afweging maken tussen de betaalbaarheid van de verzekering en het risico dat de klant kan en wil nemen. Het ontbreken van informatie over de doelstellingen en risicobereidheid van de klant kan leiden tot een risico op oververzekering. Een advies over een arbeidsongeschiktheidsverzekering voor zelfstandigen staat nooit op zichzelf. Een klant heeft meer financiële doelstellingen dan enkel het afdekken van het risico op arbeidsongeschiktheid. Het is aan de adviseur om zijn klant te helpen met het prioriteren van zijn wensen en behoeften.

Bevindingen

Uit het onderzoek blijkt dat in ruim de helft van de dossiers informatie ontbreekt over de doelstellingen (52%) en risicobereidheid (64%) ten aanzien van de hoogte van het verzekerde bedrag.

Daarnaast ontbreken de doelstellingen en de risicobereidheid in het merendeel van de dossiers als het gaat over de uitkeringsdrempel en de dekkingsuitsluitingen die zijn opgenomen in de algemene voorwaarden van de verzekering.¹⁶

Conclusie

Het is in het belang van de klant dat de adviseur de productkenmerken van de arbeidsongeschiktheidsverzekering afstemt op de doelstellingen en de risicobereidheid van de klant. Dit kan voorzienbare teleurstellingen bij de klant voorkomen. Een praktisch voorbeeld hiervan is het advies over de indexering van het verzekerde bedrag. Uit de klantinterviews blijkt dat klanten niet weten waarom is gekozen voor wel of geen indexering van het verzekerde bedrag. Er is hen niet voorgerekend wat de gevolgen zijn van deze keuze en waarom deze past bij hun situatie en risicobereidheid. Als uiteindelijk blijkt dat de indexering van het verzekerde bedrag niet aansluit bij het risico dat de klant bereid is te nemen, dan kan dit enerzijds leiden tot een onnodige hoge(re) premie en anderzijds tot teleurstellingen ten aanzien van de betaalbaarheid van zijn vaste lasten bij arbeidsongeschiktheid.

Kennis en ervaring van de klant

Belang voor de klant

Het inwinnen van informatie over de kennis en ervaring van de klant kan voorzienbare teleurstellingen bij de klant voorkomen. Klanten met weinig kennis over de productkenmerken van arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen en met weinig ervaring met het afsluiten van deze en andere financiële producten, dient de adviseur anders te benaderen dan klanten die deze kennis en ervaring wel hebben.

Bevindingen

In 56% van de onderzochte dossiers is nauwelijks informatie opgenomen over de kennis en ervaring van de klant. Op basis van deze dossiers is niet vast te stellen of en in welke mate de klant al bekend is met de belangrijkste productkenmerken van arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen.

¹⁶ De uitkeringsdrempel is de minimale mate van arbeidsongeschiktheid van de klant die vastgesteld moet worden voordat de verzekeraar tot uitkeren overgaat.

In de dossiers waarin wel informatie in het dossier is opgenomen over de kennis en ervaring van de klant, constateert de AFM regelmatig dat onvoldoende rekening wordt gehouden met deze informatie. Bij klanten met weinig kennis van arbeidsongeschiktheidsverzekeringen wordt het niveau van de toelichting niet aangepast op de klant.

Conclusie

Het is aan de adviseur om ervoor te zorgen dat zijn klant begrijpt wat de gevolgen zijn van het financiële product dat hij afsluit voor zijn huidige en toekomstige financiële situatie. Hiervoor is het belangrijk dat de adviseur in het dossier opneemt wat de mate van kennis en ervaring van de klant is.

2.3 Toelichting over productkenmerken ontbreekt

Belang voor de klant

Een aanzienlijke meerwaarde van de adviseur is dat hij zijn klant een toelichting geeft over belangrijke productkenmerken, en aangeeft wat de gevolgen daarvan kunnen zijn voor de (toekomstige) situatie van de klant. Uit de klantinterviews blijkt bijvoorbeeld dat klanten regelmatig twijfels hebben over algemene voorwaarden en productkenmerken van hun verzekeringen. Het is hen bijvoorbeeld niet duidelijk welke uitsluitingen van toepassing zijn en waarom deze zijn opgenomen in de verzekeringsovereenkomst. Daarnaast kan het voor de klant bijvoorbeeld onduidelijk zijn wat het verschil is tussen een sommenverzekering en een schadeverzekering, terwijl dit verschil aanzienlijke gevolgen kan hebben voor de uitkering bij arbeidsongeschiktheid. Het is belangrijk dat de adviseur de klant op een begrijpelijke manier uitlegt welke kenmerken het product heeft en wat de gevolgen zijn van deze kenmerken.¹⁷

Bevindingen

Uit de meerderheid van de onderzochte dossiers blijkt niet dat de adviseurs hun klant voldoende hebben geïnformeerd over relevante productkenmerken. In 76% van de adviesdossiers blijkt niet dat de adviseur zijn klant adequaat heeft geïnformeerd over de uitkeringsdrempel. In 63% van de dossiers is niet terug te vinden dat de adviseur zijn klant voldoende heeft geïnformeerd over de eigen

¹⁷ Ook op de aanbieders van arbeidsongeschiktheidsverzekeringen rust een verantwoordelijkheid om voor de klant duidelijke en begrijpelijke toelichting te verstrekken over de productkenmerken.

risicotermijn van de verzekering. Daarnaast blijkt uit 68% van de dossiers niet dat de adviseur zijn klant voldoende heeft geïnformeerd over het arbeidsongeschiktheids criterium.¹⁸

Conclusie

Uit de meerderheid van de onderzochte dossiers blijkt niet dat de adviseur aan de klant heeft toegelicht wat de belangrijkste productkenmerken zijn, en wat deze in zijn specifieke geval betekenen. Het feit dat uit de dossiers niet blijkt dat de adviseur dit heeft gedaan, wil niet zeggen dat deze uitleg in de praktijk ontbreekt. Het raadzaam dat de adviseur deze toelichting kort noteert in het dossier, zodat de klant dit rustig kan nalezen en hier eventueel later op kan terugrijpen.

Toelichting op de 'en blocbepaling'

In de algemene voorwaarden van arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen staat altijd een zogeheten 'en blocbepaling'. Deze bepaling geeft de verzekeraar het recht de voorwaarden (waaronder de premie en de uitkeringen) eenzijdig te wijzigen. Verzekeraars hebben deze bepaling nodig om de premie en algemene voorwaarden van langlopende contracten te kunnen aanpassen aan nieuwe ontwikkelingen. De AFM is in 2014 een verkenning gestart naar het gebruik van de 'en blocbepaling' bij arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen. Hieruit blijkt dat ongeveer driekwart van de verzekeraars in de afgelopen vier jaar gebruik heeft gemaakt van deze bepaling door aanpassingen door te voeren op lopende polissen.

Uit slechts één van de onderzochte adviesdossiers blijkt dat de adviseur zijn klant uitleg heeft gegeven over deze clausule. Het invoeren van de 'en blocbepaling' kan echter gevolgen hebben voor de financiële situatie van de klant. Het is dan ook van belang dat de adviseur de klant wijst op deze clausule, en de klant hierover voldoende uitleg geeft.

2.4 Het advies wordt onvoldoende gemotiveerd

Belang voor de klant

Door het advies begrijpelijk te motiveren helpt de adviseur de klant een weloverwogen keuze te maken over complexe en voor de klant onalledaagse materie. Als de adviseur zijn motivering vastlegt

¹⁸ Hier worden in de praktijk twee criteria gehanteerd. Bij beroepsarbeidsongeschiktheid wordt beoordeeld of de klant zijn eigen beroep nog kan uitoefenen. Bij het criterium passende arbeid wordt beoordeeld welke werkzaamheden de klant gezien zijn opleiding, vaardigheden en eerdere werkzaamheden in redelijkheid nog kan uitoefenen. Kan de klant nog enige werkzaamheden verrichten, dan wordt hij niet beschouwd als arbeidsongeschikt.

in het dossier, kan de klant dit thuis nalezen. Dit voorkomt dat de klant achteraf geconfronteerd wordt met onduidelijkheden.

Bevindingen

Uit het onderzoek blijkt dat in de meeste van de onderzochte dossiers de adviseur zijn advies niet of onvoldoende motiveert. De adviseur licht in het adviesrapport bijvoorbeeld niet toe waarom bepaalde productkenmerken passen bij de situatie, wensen en behoeften van de klant.

Conclusie

Om teleurstellingen achteraf, maar ook onbegrip aan de kant van de klant te voorkomen, is het van belang dat de adviseur in zijn advies duidelijk motiveert waarom hij bepaalde productkenmerken adviseert. In het meest zorgvuldige geval geeft de adviseur per productkenmerk aan waarom hij van mening is dat dit geadviseerde kenmerk aansluit bij de situatie, wensen en behoeften van de klant.

3. Acties en aanbevelingen

3.1 Acties

De kwaliteit van advies over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen moet verder worden verbeterd. Adviseurs moeten ervoor zorgen dat de belangrijkste waarborg voor een goed advies, de inwinning van de relevante klantinformatie, op orde is. Uiteindelijk is het de verantwoordelijkheid van de adviseur dat de kwaliteit van al zijn adviezen op niveau is. De klant hoort er immers op kunnen te rekenen dat de adviseur zijn situatie, wensen en behoeften als uitgangspunt neemt en dat hij een zorgvuldig advies krijgt. De AFM draagt hieraan bij met de onderstaande acties.

Handhaving bij slechte dossiers

Naar aanleiding van de resultaten van dit onderzoek is bij verschillende marktpartijen een vervolgonderzoek gestart. Wanneer de resultaten van deze vervolgonderzoeken daar aanleiding toe geven, neemt de AFM maatregelen. In enkele gevallen is geen aanvullend onderzoek nodig, en zijn al handhavingstrajecten opgestart.

Afdwingen verbeterplannen arbeidsongeschiktheidsverzekeringen

De AFM verlangt van alle adviseurs dat de kwaliteit van hun advies waar nodig wordt verbeterd. De AFM heeft met verschillende adviseurs afspraken gemaakt over het opstellen en uitvoeren van verbeterplannen. De AFM volgt de uitvoering van deze verbeterplannen.

Samen met brancheorganisaties en adviseurs bevorderen kwaliteitslag

De AFM heeft de uitkomsten van dit onderzoek gedeeld met verschillende brancheorganisaties van adviseurs, hypotheekketens en banken en verzekeraars. De brancheorganisaties hebben alle uitgesproken dat zij waar nodig een bijdrage zullen leveren aan de verbetering van de advieskwaliteit. De komende periode gaat de AFM samen met brancheverenigingen en adviseurs onderzoeken welke oorzaken ten grondslag liggen aan het achterblijven van de advieskwaliteit over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen.

Ter ondersteuning van de adviseurs heeft de AFM tien tips voor advies over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen opgesteld. De tips zijn op verzoek van

adviseurs voorzien van praktijkvoorbeelden. Deze tips zijn te vinden in het volgende hoofdstuk van dit rapport.

3.2 Aanbevelingen

Bied meerwaarde bij advies over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen

Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen hebben verschillende productkenmerken die voor klanten lastig te begrijpen te zijn. Bovendien kunnen de premies behoorlijk verschillen. Het is belangrijk dat adviseurs de verschillende kenmerken van deze verzekering goed laten aansluiten op de situatie van de klant. Op dit moment bieden adviseurs bij advies over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen nog onvoldoende toegevoegde waarde voor de klant. Door standaard de meest uitgebreide dekking te adviseren, loopt de klant zo min mogelijk risico een inkomstendaling door arbeidsongeschiktheid zelf te moeten dragen, maar bestaat de kans dat de klant onnodig veel premie betaalt. Adviseurs bieden meerwaarde wanneer zij hun klant een op maat gesneden, zorgvuldig advies geven. Dit verkleint bovendien het risico op een onnodig hoge premie.

Trek lessen over complexe producten door naar andere producten

De AFM heeft meerdere leidraden en richtlijnen uitgebracht over advisering over complexe producten, zoals de leidraad hypotheekadvies uit 2010 en de leidraad over tweedepijler pensioenadvies uit 2011. Voor de juiste vastlegging van de adviezen over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen kunnen adviseurs bijvoorbeeld kijken naar de informatie over vastlegging van hypotheekadvies. Ook voor adviezen over andere financiële producten kunnen adviseurs aansluiting zoeken bij de algemene aanbevelingen over hypotheekadvies en pensioenadvies.

Maak duidelijke keuze over voortzetten advies over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen

Uit de productiecijfers komt naar voren dat 75% van de arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen via zelfstandig adviseurs wordt verkocht. Het merendeel hiervan sluit echter slechts enkele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen per jaar af. Een voorstelbare reactie van deze adviseurs op dit rapport zou zijn om geheel met de advisering over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen te stoppen, mede omdat adviseurs sinds de invoering van de nieuwe vakbekwaamheidseisen voor de advisering over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen het Wft-diploma 'Inkomen' moeten behalen.

De AFM is van mening dat de zelfstandig adviseur een belangrijke rol speelt in het advies over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen. Uit het onderzoek blijkt dat klanten de adviseur juist opzoeken vanwege de vertrouwensrelatie die zij met hem hebben en de kennis die hij al over hen in huis heeft. Een opvallende constatering uit het onderzoek is bovendien dat alle dossiers die als voldoende of goed zijn beoordeeld afkomstig zijn van zelfstandig adviseurs.

Wel is het belangrijk dat adviseurs een duidelijke keuze maken over voortzetting van de advisering over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen. Als een adviseur hierover blijft adviseren, dan dient de adviseur de kwaliteit van het advies te verhogen. In het volgende hoofdstuk staan tien tips die behulpzaam kunnen zijn bij het verbeteren van de advieskwaliteit.

Specialisatie en een goede procedure loont

Op basis van de dossiers die tijdens dit onderzoek als voldoende of goed zijn bestempeld, ontstaat het beeld dat enige mate van specialisatie in de advisering over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen kan leiden tot meer zorgvuldige adviezen. Dankzij de praktische ervaring met advisering over dit product, weet de adviseur welke informatie relevant is en houdt hij rekening met deze informatie bij het advies.

Ook bestaat op basis van dit onderzoek het beeld dat het vooraf investeren in een helder en zorgvuldig format voor de inwinning van informatie, de kwaliteit van de adviezen over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen kan verhogen.

4. Tien tips voor advies over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen

Hieronder vindt u tien tips voor advies over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen. Adviseurs kunnen de tips gebruiken als handvatten om het advies aan klanten verder te verbeteren. Daarnaast is het van belang dat adviseurs ook kennis nemen van de eerdere leidraden over advies aan klanten, zoals de leidraad hypotheekadvies uit 2010.¹⁹

Deze tips beschrijven niet het volledige adviesproces. Bovendien richten de tips zich enkel op de advisering over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen, zonder rekening te houden met andere (advies)behoeften van de klant. De tips zijn niet bedoeld om dwingend voor te schrijven hoe een adviseur moet adviseren.

Ieder aandachtspunt is toegelicht aan de hand van een voorbeeld uit de praktijk. De meeste hiervan zijn afkomstig uit de dossiers en de gesprekken die naar aanleiding van dit onderzoek zijn gevoerd met marktpartijen. Deze voorbeelden zijn bedoeld om de tips te illustreren. Zij geven een beknopte beschrijving van een manier waarop de adviseur zijn advies kan laten aansluiten op de situatie van de klant. De voorbeelden zijn deels aangepast en zijn een versimpelde weergave van de praktijk. Zij lichten telkens een specifiek onderdeel uit van een advies aan een klant, en beschrijven niet het volledige adviesproces met alle relevante elementen uit het klantbeeld.

Indien de situatie, wensen en behoeften van de klant dit toelaten kan de adviseur mogelijk bezien in hoeverre hij het adviesproces tijds- en kostenefficiënt kan inrichten. Hierover leest u meer in het visiedocument *Dienstverlening op Maat*.²⁰ *Dienstverlening op Maat* is echter nooit een reden om zonder nadere onderbouwing een gedeelte van het advies- en inventarisatieproces weg te laten. Het is van belang dat de adviseur toelicht waarom hij in het specifieke geval *Dienstverlening op Maat* veilig kan toepassen op het advies aan zijn klant.

1. Bepaal de klantbehoefte

Door uit te vragen wat uw klant van u verwacht en wat zijn wensen en behoeften zijn op het gebied van financiële dienstverlening, krijgt u scherp wat u kunt betekenen voor uw klant. U kunt aan de hand hiervan bepalen hoe u uw dienstverlening inricht. Op basis hiervan informeert u uw klant over uw dienstverlening en de kosten die daaraan zijn verbonden.

¹⁹ www.afm.nl/nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/advies-bemiddeling/leidraden

²⁰ Zie ook het visiedocument dat AFM heeft uitgebracht over *Dienstverlening op Maat: Financiële dienstverlening op maat*

Een marktpraktijk

Uw klant is een zelfstandig huisarts. Tijdens het eerste gesprek geeft hij aan dat hij financiële zekerheid wenst voor zijn echtgenote en kind, mocht hem iets overkomen. Hij denkt zelf aan het execution only afsluiten van een arbeidsongeschiktheidsverzekering voor zelfstandigen. Hij wil daar met u over praten, want hij weet niet of hij de juiste keuze maakt.

U gaat met uw klant in gesprek en vraagt hem onder meer naar de reden dat hij nu op zoek is naar meer financiële zekerheid en welke risico's hij wenst af te dekken. Daarbij vraagt u door op zijn antwoorden en toetst u of u elkaar begrijpt.

De informatie die u krijgt gebruikt u om hem een vorm van dienstverlening aan te bevelen, die goed aansluit op zijn wensen en behoeften. Wanneer uit de wensen en behoeften van de klant blijkt dat advies over een arbeidsongeschiktheidsverzekering meer bij hem past, dan geeft u hem dit in overweging.

2. Inventariseer de financiële positie

U zorgt dat u een goed beeld krijgt van de huidige financiële positie van uw klant, en zijn positie bij mogelijke arbeidsongeschiktheid. Denk hierbij onder meer aan het beschikbare inkomen, vermogen en huidige financiële voorzieningen van uw klant en die van zijn eventuele partner. U beoordeelt de betaalbaarheid van zijn levensonderhoud en houdt rekening met voorzienbare toekomstige veranderingen.

Een marktpraktijk

Uw klant is zelfstandig webdesigner. U vraagt onder meer naar zijn financiële positie, waaronder het inkomen en vermogen van zijn partner. Uw klant vertelt u dat zijn partner een contract voor onbepaalde tijd heeft in loondienst en dat zij samen over 20.000 euro spaargeld beschikken. U bespreekt met uw klant de mogelijkheid om het gezamenlijke spaargeld en het inkomen van de partner te gebruiken om een deel van het inkomensverlies bij arbeidsongeschiktheid op te vangen.

U laat uw klant aan de hand van een berekening zien welk bedrag hij zou moeten verzekeren om zijn vaste lasten te kunnen betalen in de situatie waarin het inkomen van zijn partner wel wordt meegenomen en in de situatie waarin dit niet het geval is. Ook rekent u voor hoe lang uw klant zijn

vaste lasten kan betalen zonder uitkering uit de verzekering en wanneer de 20.000 euro spaargeld wordt ingezet.

De klant bevestigt u na overleg met zijn partner dat het inkomen van de partner kan worden gebruikt in geval van arbeidsongeschiktheid. Het spaargeld houden zij liever achter de hand voor noodgevallen. U legt deze informatie vast en neemt deze mee in uw advies om onder meer de hoogte van het verzekerde bedrag, de eigen risicotermijn en de uitkeringsdrempel vast te stellen.

3. Inventariseer de doelstellingen

Uw klant heeft de algemene doelstelling om zijn inkomensverlies bij arbeidsongeschiktheid op te vangen. U stelt hem vragen om meer specifieke doelstellingen bij arbeidsongeschiktheid in beeld te krijgen. Bijvoorbeeld: is de klant bereid ander werk te doen wanneer hij door arbeidsongeschiktheid niet meer in staat is zijn beroep uit te oefenen? Wanneer u de situatie, wensen en behoeften van uw klant in beeld heeft, vertaalt u deze in overleg met hem naar verschillende productkenmerken.

Een marktpraktijk

Uw klant werkt al ruim tien jaar als zelfstandig werkend kok. Koken is zijn passie en daarom heeft hij al op jonge leeftijd voor een koksopleiding gekozen. Hij vertelt u dat het fysiek zwaar werk is, maar dat hij zich geen mooier vak kan voorstellen. U bespreekt met uw klant dat niet ieder type arbeidsongeschiktheidsverzekering zal uitkeren wanneer hij door arbeidsongeschiktheid zijn beroep als kok niet meer kan uitvoeren. Wanneer uw klant een verzekering afsluit met dekking op basis van passende arbeid of gangbare arbeid bestaat de kans dat hij ander werk zal moeten doen. Uw klant geeft aan dat hij dat niet wil. Hij is alleen opgeleid tot kok en kan zich niet voorstellen langdurig ander werk uit te voeren.

U neemt deze informatie en wensen van de klant mee in uw advies. U gebruikt onder andere deze informatie van de klant voor uw advies over het arbeidsongeschiktheids criterium van de verzekering.

4. Inventariseer de risicobereidheid

Onderzoek welke risico's uw klant kan en wil lopen. U vraagt de klant naar de gewenste mate van zekerheid over zijn financiële positie in geval van arbeidsongeschiktheid. Is hij bijvoorbeeld bereid het risico te lopen dat hij de eerste maanden van zijn arbeidsongeschiktheid zelf in zijn

levensonderhoud moet voorzien? En kan hij dit risico ook lopen? U legt uw klant uit wat de gevolgen zijn van zijn afwegingen en rekent deze voor.

Een marktpraktijk

Uw klant is zelfstandig advocaat. Hij heeft een arbeidsongeschiktheidsverzekering voor zelfstandigen. Hij vertelt u dat hij zijn huidige premie te hoog vindt.

U vraagt de klant waarom hij de premie te hoog vindt. Hij vertelt dat hij de premie te hoog vindt, omdat hij denkt dat de kans op arbeidsongeschiktheid zeer laag is gezien zijn werk. U legt uit wat de bekende en voorkomende risicofactoren voor arbeidsongeschiktheid in de beroepsgroep van de klant zijn. U vindt deze bijvoorbeeld op internet bij het Nederlands Centrum voor Beroepsziekten. U legt uw klant duidelijk uit wat de meest relevante uitsluitingen zijn en wat deze uitsluitingen voor gevolgen hebben in zijn specifieke geval.

U maakt ook duidelijk wat de risico's zijn als hij niet verzekerd is. De klant zegt dat hij toch een lagere premie wil en dat hij bereid is daarvoor meer risico te lopen. In overleg met de klant komt u erop uit dat in zijn specifieke geval alleen het verlagen van het verzekerde bedrag een optie is om de premie te verlagen. Van zijn wensen waarop andere productkenmerken zijn gebaseerd, zoals de eigen risicotermijn, de uitkeringsdrempel en indexering, wil de klant niet afwijken.

U bespreekt met uw klant wat de gevolgen zijn van het lagere verzekerde bedrag, en dat hij in geval van arbeidsongeschiktheid deze inkomensval wel moet kunnen opvangen. U zorgt ervoor dat uw klant begrijpt wat de gevolgen zijn, en welk risico hij neemt. Ook berekent u wat de gevolgen van premiebesparing zijn voor zijn huidige vaste lasten. U neemt onder meer dit lagere bedrag aan vaste lasten mee in uw advies over arbeidsongeschiktheidsverzekering voor zelfstandigen.

5. Inventariseer de kennis en ervaring

U zorgt dat u een goed beeld heeft van de kennis en ervaring van uw klant. Vraag niet enkel of hij voldoende kennis heeft, maar toets of hij de kennis ook daadwerkelijk in huis heeft door hem inhoudelijke vragen te stellen. Pas uw taalgebruik en uitleg aan op de kennis en ervaring van uw klant. Klanten die geen specifieke kennis hebben over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, benadert u anders dan bijvoorbeeld een financieel expert die veel te maken heeft met arbeidsongeschiktheidsverzekeringen.

Een marktpraktijk

Kennis en ervaring van uw klant toetst u door open inhoudelijke vragen te stellen, bijvoorbeeld 'Wat weet u over sociale wetgeving en op welke uitkeringen heeft u recht bij arbeidsongeschiktheid?' U vraagt uw klant zijn antwoord toe te lichten. Zo kan uw klant bijvoorbeeld aangeven: 'Als zelfstandige heb ik geen recht op een aanvullende uitkering bij arbeidsongeschiktheid.' Daarnaast kunt u uw klant de vraag stellen: 'Wat weet u van de fiscaliteit rondom arbeidsongeschiktheidsverzekeringen?' In het toelichtingsveld kan uw klant zelfstandig zijn antwoord invullen, bijvoorbeeld: 'Ik weet dat de premies aftrekbaar zijn en dat de uitkeringen belast zijn.'

Dit soort vragen leiden tot meer inzicht dan een gesloten vraag over de kennis en ervaring van uw klant zoals 'Hoe zou u uw kennis en ervaring inschatten (onvoldoende, matig, voldoende of goed)?' Er is geen norm voor het aantal vragen dat u stelt. Wat u in uw achterhoofd kunt houden is dat de vragen een goed beeld dienen te geven van de kennis en ervaring van uw klant.

6. Vraag door en weeg af

Advies is een dynamisch proces, dat u samen met uw klant doorloopt. Uw klant zal vaak de gevolgen van bepaalde keuzes niet volledig begrijpen. Vraag kritisch door op antwoorden van uw klant en benoem tegenstrijdigheden daarin. Het ideaal van de meeste klanten is immers zo min mogelijk risico tegen een zo laag mogelijke premie. Als adviseur kunt u uw klanten helpen een goede afweging te maken tussen de betaalbaarheid van de verzekering en het risico dat de klant bereid is te nemen.

Een marktpraktijk

Uw klant is zelfstandig loodgieter en wil graag een arbeidsongeschiktheidsverzekering afsluiten. In het eerste gesprek geeft de klant aan dat hij graag een zo laag mogelijke premie wil. U vertelt uw klant dat er verschillende verzekeraars zijn die arbeidsongeschiktheidsverzekeringen bieden met een scherpe premie. Daarbij meldt u uitdrukkelijk dat deze verzekeraars wel een aantal dekkingsuitsluitingen hanteren, waaronder arbeidsongeschiktheid door rugklachten.

U legt uw klant duidelijk uit wat de meest relevante uitsluitingen zijn en wat deze uitsluitingen voor gevolgen hebben in zijn specifieke geval, zoals de uitsluiting van arbeidsongeschiktheid door

rugklachten voor iemand met een lichamelijk zwaar beroep. U raadt uw klant af een verzekering met deze uitsluiting af te sluiten.

Uw klant geeft echter aan deze uitsluitingen niet zo erg te vinden. U vraagt kritisch door op zijn antwoorden, zo controleert u of hij de gevolgen van zijn keuze overziet. U blijft bij uw advies, maar uw klant besluit toch het product met de uitsluitingen te kiezen. U legt uw overwegingen en de motivatie van de klant goed vast, zodat er later geen misverstanden kunnen ontstaan.

7. Controleer

Uw advies moet gebaseerd zijn op de juiste gegevens van uw klant. U doet er dan ook verstandig aan de informatie van uw klant te controleren op juistheid. Denk bijvoorbeeld aan de salarisgegevens. Veel klanten hebben moeite met het juist invullen van deze gegevens. Deze gegevens zijn echter in veel gevallen relevant voor uw advies en soms zelfs voor de uitkering.

Een marktpraktijk

Uw klant is een zelfstandig marketingadviseur. Hij wil een arbeidsongeschiktheidsverzekering afsluiten. Hij geeft aan jaarlijks ongeveer 100.000 euro bruto om te zetten, maar het exacte bedrag niet helemaal zeker te weten. Tijdens het gesprek zegt uw klant dat hij cijfers altijd maar lastig vindt en dat hij alle financiële zaken van zijn bedrijf uitbesteedt aan zijn accountant.

U geeft uw klant aan welke informatie u nodig heeft en vraagt hem dit schriftelijk na te vragen bij zijn accountant. Het antwoord van de accountant, inclusief onderliggende stukken, gebruikt u in uw advies.

Ook kan uw klant bij zijn accountant zijn jaarverslagen en jaaropgaven over de afgelopen drie jaar opvragen, u kunt dan zelf controleren of de door uw klant aangegeven bruto-inkomsten juist zijn.

8. Leg uit

De algemene voorwaarden en de productkenmerken van arbeidsongeschiktheidsverzekeringen zijn voor veel klanten lastig te begrijpen. Dit kan ook gelden voor klanten die zelf in eerste instantie aangeven veel verstand te hebben van financiële producten. Het blijft dus verstandig om uw klant een toelichting te geven op de meest relevante productkenmerken van

arbeidsongeschiktheidsverzekeringen. Daarnaast legt u uit wat deze productkenmerken kunnen betekenen voor de financiële situatie van uw klant. Voor bepaalde beroepsgroepen zijn er mantelovereenkomsten met verzekeraars. Indien dit aan de orde is, geeft u uw klant hierover nadere toelichting. Ook gaat u in uw uitleg dieper in op de fiscale aspecten van de verzekering, waaronder de mogelijke aftrekbaarheid van de premiebetalingen.

Een marktpraktijk

Uw klant is een zelfstandige beleidsadviseur. Hij wil graag een arbeidsongeschiktheidsverzekering sluiten en geeft aan zich al helemaal te hebben ingelezen. U hoeft hem dus geen verdere uitleg over het product te geven, zegt uw klant.

Als adviseur weet u echter dat het voor klanten vaak niet duidelijk is dat de verzekeraar als gevolg van de en blocbepaling de mogelijkheid heeft om lopende polissen aan te passen. Zo kunnen premies door de en blocbepaling bijvoorbeeld ook bij het verlengen van de contractduur door de verzekeraar aangepast worden.

U wilt bij uw klant voorkomen dat hij de indruk heeft dat de premie vaststaat tot het einde van de looptijd. Daarom geeft u uw klant uitdrukkelijk aan dat er in de algemene voorwaarden van de verzekering een en blocbepaling staat. Uw klant blijkt zich dit inderdaad niet te realiseren. U vertelt uw klant wat deze bepaling inhoudt en wat de gevolgen daarvan kunnen zijn. Uit uw uitleg blijkt duidelijk dat de premie en algemene voorwaarden met de verzekeraar worden overeengekomen onder voorbehoud van toekomstige aanpassingen. Uw uitleg legt u vast in het dossier.

9. Motiveer en leg vast

U legt de belangrijkste overwegingen van uw advies en motivering daarvan vast voor de klant, zodat hij dit op een later tijdstip kan nalezen. Maak in de motivering van uw advies de koppeling tussen de informatie die u heeft over de financiële positie, risicobereidheid, doelstellingen en kennis en ervaring van de klant en de productkenmerken die daarbij passen. Ook legt u uit waarom u uw klant een bepaalde productkenmerk adviseert. De vastlegging van de motivering van het advies hoeft geen dik dossier op te leveren. In de meeste gevallen motiveert u uw advies voldoende wanneer u kort en bondig, in enkele zinnen of bullets, aangeeft waarom de geadviseerde productkenmerken passen bij uw klant. U kunt voor uw vastlegging ook gebruik maken van opgeslagen video- of geluidsopnames.

Een marktpraktijk

Uw klant is zelfstandig ondernemer. Tijdens de adviesgesprekken met uw klant gebruikt u een inventarisatieformulier.

De relevante klantinformatie vult u in op het formulier. Daarnaast wordt ook de informatie van de klant vastgelegd die boven tafel komt bij het doorvragen, inclusief cijfermatige onderbouwing als dit nodig is. Al deze informatie heeft u nodig om tot een passend advies te komen. Tot slot is het van belang de motivering voor de geadviseerde productkenmerken vast te leggen.

U kunt in het inventarisatieformulier de belangrijkste kenmerken van de arbeidsongeschiktheidsverzekering opnemen. Achter ieder kenmerk kunt u een invulveld maken waarin staat: "Ik adviseer productkenmerk [invullen], omdat [invullen]". Zo vergeet u niet uw adviezen te motiveren richting uw klant.

10. Maak afspraken over nazorg

Als adviseur kunt u door het leveren van nazorg van toegevoegde waarde voor de klant zijn. Gedurende de looptijd van het afgesloten product kunnen de financiële positie, doelstellingen, risicobereidheid en kennis en ervaring van de klant veranderen. Maak over de nazorg afspraken met uw klant, zodat hij weet waar hij aan toe is na het afsluiten van het product.

Een marktpraktijk

Uw klant is boekhouder. U heeft hem enige tijd geleden een arbeidsongeschiktheidsverzekering geadviseerd. Drie jaar na het afsluiten van de arbeidsongeschiktheidsverzekering, stuurt u uw klant opnieuw een inventarisatieformulier toe.

In dit formulier kan de klant aangeven of er veranderingen zijn in zijn inkomen of vermogenspositie, of dat van zijn eventuele partner. Ook kan uw klant aangeven of er veranderingen zijn in zijn doelstellingen of risicobereidheid. In het inventarisatieformulier geeft de klant aan dat hij een huis heeft gekocht en dat hij een zoon heeft gekregen. Daarnaast geeft uw klant aan dat zijn partner haar studie heeft afgerond en dat zij een parttime baan heeft.

Drie jaar eerder werd de arbeidsongeschiktheidsverzekering afgesloten voor een verzekerd bedrag van 40.000 euro per jaar. Omdat de kosten van zijn levensonderhoud fors zijn gestegen als gevolg

van de gewijzigde gezinssituatie, nodigt u uw klant uit op kantoor. U bespreekt dan met hem of het verstandig is het verzekerde bedrag aan te passen.

5. Reikwijdte en methode van het onderzoek

Het onderzoek

De AFM heeft met dit onderzoek een marktbreed beeld gekregen van de advieskwaliteit van arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen. Het onderzoek is ingericht als een statistisch zuiver en representatief onderzoek. De AFM heeft de advieskwaliteit onderzocht bij zowel zelfstandig adviseurs als banken en verzekeraars. Daarnaast is de ontwikkeling onderzocht tussen de jaren 2011 en 2013. De methodiek wordt hieronder toegelicht.

Advieskwaliteit per jaar

De AFM heeft dossiers beoordeeld uit 2011 en 2013 om een beeld te krijgen van de ontwikkeling van de advieskwaliteit. De AFM heeft in totaal 140 adviezen over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen beoordeeld, waarvan 70 uit 2011 en 70 uit 2013. Dankzij het aantal beoordeelde dossiers, zijn de uitkomsten representatief voor de gehele markt.

Advieskwaliteit per segment

Daarnaast heeft de AFM in dit onderzoek onderscheid gemaakt tussen dossiers afkomstig van zelfstandig adviseurs en dossiers afkomstig van banken en verzekeraars (de directe aanbieders). Van beide groepen zijn 70 adviesdossiers beoordeeld. Hierbij is de volgende verdeling van dossiers gehanteerd.

Segment	Jaar	Aantal dossiers
Zelfstandig adviseurs	2011	35
Zelfstandig adviseurs	2013	35
Banken en verzekeraars	2011	35
Banken en verzekeraars	2013	35
Totaal		140

Steekproef

Om een zuiver en marktbreed beeld van de advieskwaliteit te krijgen, heeft de AFM een aselecte steekproef van adviesdossiers getrokken. Deze steekproef is getrokken op basis van de productieoverzichten van aanbieders. De AFM heeft bij alle aanbieders die in 2011 of 2013 arbeidsongeschiktheidsverzekeringen hebben aangeboden, de productieoverzichten opgevraagd voor het betreffende jaar. Per afgesloten product is hierbij aangegeven of deze is verkocht door een zelfstandig adviseur of een bank of verzekeraar. De AFM heeft de productieoverzichten samengevoegd. Hierna zijn, zoals in bovenstaande tabel is weergegeven, 35 dossiers per segment aselect gekozen. Deze dossiers zijn daarna opgevraagd bij de adviserende partijen.

Werkwijze

Alle adviesdossiers zijn op gelijke wijze beoordeeld. Bij de beoordeling van de adviesdossiers is uitgegaan van financiële positie, doelstellingen, risicobereidheid en kennis en ervaring. Van elk van deze elementen is beoordeeld in hoeverre deze is ingewonnen en in hoeverre hiermee rekening is gehouden bij het advies. De gewogen beoordeling per element heeft geleid tot een eindoordeel per dossier. Hierbij is onderscheid gemaakt tussen vier scoringscategorieën, te weten goed, voldoende, matig en onvoldoende.

Om de consistentie verder te waarborgen is bij meer dan 80% van de onderzochte dossiers, het dossier voor een tweede maal beoordeeld door een andere onderzoeker, die het werk van de eerste beoordelaar controleerde volgens hetzelfde werkprogramma.

Betrouwbaarheid en foutmarge

Een wetenschappelijk verantwoord onderzoek, kent een hoge betrouwbaarheid en een lage foutmarge. Dit wordt verkregen door een voldoende grote steekproef te trekken. Wat dit betekent voor dit onderzoek, wordt hieronder toegelicht.

De betrouwbaarheid houdt in dat de onderzoeksresultaten representatief zijn voor de werkelijkheid. De onderzoeksresultaten worden dus niet verstoord door toevalligheden. Met andere woorden: als hetzelfde onderzoek wederom zou worden uitgevoerd, zou het onderzoek dezelfde (representatieve) uitkomsten opleveren. Betrouwbaarheid zegt dus iets over representativiteit van de onderzoeksresultaten. De cijfers per jaar en per segment in dit onderzoek, kennen een betrouwbaarheid van 80%, op basis van 35 dossiers per segment. Echter, de cijfers over de marktbrede advieskwaliteit kennen een betrouwbaarheid van meer dan 95%, op basis van 140

dossiers. Dit betekent dat de kans meer dan 95% is dat deze onderzoeksresultaten representatief zijn voor de markt.

De foutmarge geeft aan hoe nauwkeurig de onderzoeksresultaten zijn. De cijfers uit een onderzoek moeten zo nauwkeurig mogelijk overeenkomen met de werkelijke waarden in de markt. De foutmarge in dit onderzoek bedraagt 10%. Deze marge geldt zowel naar beneden als naar boven. Dit betekent bijvoorbeeld dat een waarde van 90% in werkelijkheid tussen de 80 en 100% ligt.

Klantinterviews en gesprekken met marktpartijen

Naast de dossieronderzoeken heeft de AFM interviews afgenomen met een zestal klanten over het advies dat zij hebben ontvangen. Daarnaast zijn er tien managementgesprekken gevoerd met verschillende adviseurs over de resultaten van het dossieronderzoek. Zowel de klantinterviews als de managementgesprekken hebben geholpen met het in perspectief plaatsen van de bevindingen uit het dossieronderzoek. Omdat de AFM slechts een gering aantal gesprekken met zowel klanten als met marktpartijen heeft gevoerd, worden hieraan geen marktbrede conclusies verbonden. De informatie is verwerkt als anekdotisch bewijs.

Onderzoek onder zzp'ers

De AFM heeft in 2014 onderzoek uitgevoerd onder 500 zzp'ers naar hun redenen om al dan niet een arbeidsongeschiktheidsverzekering af te sluiten. Het onderzoek is uitgevoerd door een extern onderzoeksbureau, en uitgevoerd onder zelfstandigen die minimaal 15 uur per week werkzaam waren als zzp'er. Deze enquête is door 500 zzp'ers ingevuld. De AFM heeft dit onderzoek uit laten voeren om, naast het onderzoek over de advieskwaliteit, een zo compleet mogelijk beeld te krijgen rondom arbeidsongeschiktheidsverzekeringen. De opzet van het onderzoek komt overeen met het onderzoek van Wijzer in Geldzaken, uitgevoerd in 2011 (Zzp'ers en financiële risico's in 2011).

Autoriteit Financiële Markten

De AFM bevordert eerlijke en transparante financiële markten. Wij zijn de onafhankelijke gedragstoezichthouder op de markten van sparen, lenen, beleggen en verzekeren. Wij bevorderen eerlijke en zorgvuldige financiële dienstverlening aan consumenten, particuliere beleggers en (semi-)professionele partijen. We zien toe op een eerlijke en efficiënte werking van kapitaalmarkten.

Ons streven is het vertrouwen van consumenten en ondernemingen in de financiële markten te versterken, ook internationaal. Op deze manier draagt de AFM bij aan de stabiliteit van het financiële stelsel, het functioneren van de economie, de reputatie en de welvaart van Nederland.

Autoriteit Financiële Markten

T 020 797 2000 | F 020 797 3800

Postbus 11723 | 1001 GS Amsterdam

www.afm.nl

De tekst in deze brochure is met zorg samengesteld en is informatief van aard. U kunt er geen rechten aan ontleen. Door besluiten op nationaal en internationaal niveau is het mogelijk dat de tekst niet langer actueel is wanneer u deze leest. De AFM is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen - zoals bijvoorbeeld geleden verlies of gederfde winst - ontstaan door acties ondernomen naar aanleiding van deze brochure.

Amsterdam, april 2015