

# 1. 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.<sup>1</sup>

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.<sup>2</sup> 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.

---

<sup>1</sup> [www.afm.nl/nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/advies-bemiddeling/leidraden](http://www.afm.nl/nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/advies-bemiddeling/leidraden)

<sup>2</sup> 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.*