

Kader voor beoordeling Woonlastenverzekeringen

Inzicht in de manier waarop de AFM woonlastenverzekeringen beoordeelt



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.

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	3
Inleiding	4
Het Onderzoek	5
1. Nut van het product voor de doelgroep	5
2. Productkenmerken in het belang van de klant	6
3. Arbeidsongeschiktheidsdekking en/of werkloosheidsdekking	7
4. Samenhang met het Nederlandse stelsel van sociale zekerheid	7
5. Kostenefficiëntie van woonlastenbeschermers	8
6. Wat verwacht de AFM van verzekeraars?	9

Inleiding

De AFM heeft in 2014 onderzoek gedaan naar Woonlastenverzekeringen. Om alle partijen die met deze producten te maken hebben meer inzicht te geven in de overwegingen die de AFM heeft gebruikt tijdens dit onderzoek is dit document opgesteld.

Dit document is een weergave van de belangrijkste punten die zijn meegenomen in het onderzoek. Dat betekent niet dat in individuele gevallen geen andere onderwerpen ter sprake zijn gekomen. Maar het kan zinvol zijn voor verschillende partijen (aanbieders, distributeurs, vergelijkers e.d.) om van deze overwegingen kennis te nemen om de eigen beoordeling van de producten wellicht aan te scherpen.

De AFM wil met dit document beslist niet definiëren hoe een woonlastenverzekering er inhoudelijk uit dient te zien, te meer omdat dit sterk afhankelijk is van de gekozen doelgroep van het product.

Opzet en reikwijdte onderzoek

In het themaonderzoek Woonlastenverzekeringen zijn verschillende producten onderzocht. Daarbij is onderzocht in hoeverre deze producten op een evenwichtige manier rekening houden met de belangen van de klant. Specifiek is gelet op het nut van het product voor de doelgroep, het belang van de klant bij de impact van specifieke productkenmerken, de samenhang van het product met het Nederlandse stelsel van sociale zekerheid, en de kostenefficiëntie van de producten.

De uitkomst van dit onderzoek was dat veel woonlastenverzekeringen nog onvoldoende rekening houden met de belangen van consumenten. Deze producten worden daarom aangepast of vervangen.

De AFM heeft binnen het huidige onderzoek geen oordeel geformuleerd over de duidelijkheid en begrijpelijkheid van de productvoorwaarden. Wel wil zij er op wijzen dat tussen verzekeraars op dit moment grote verschillen bestaan. De AFM vindt het belangrijk dat de consument goed in staat wordt gesteld de productvoorwaarden te begrijpen zodat deze weet waarvoor hij wel en niet is verzekerd en dat verzekeraars voor zichzelf nagaan of de productvoorwaarden voldoende begrijpelijk en duidelijk zijn.

Het Onderzoek

De AFM heeft zich in haar onderzoek gefocust op vier hoofdvragen, deze komen impliciet dan ook terug in paragraaf 1 tot en met 6. De vier hoofdvragen zijn:

1. Biedt het product waar voor haar geld?
2. Geeft het product invulling aan een gefundeerde behoefte van de doelgroep?
3. Doet het product wat het beoogt in allerlei omstandigheden en is de uitkomst dan acceptabel voor de doelgroep?
4. Is het product niet onnodig ingewikkeld en kan de klant de kwaliteit en passendheid ervan goed beoordelen?

1. Nut van het product voor de doelgroep

Afbakening van de doelgroep

De AFM vindt het belangrijk dat aan de basis van de ontwikkeling van een financieel product een goed afgebakende doelgroep ligt. Een duidelijke doelgroep ondersteunt de aanbieder bij het opstellen van passende communicatie richting de klant, het opstellen van productvoorwaarden, het bepalen van het meest geschikte distributiekanaal en de evaluatie van het product. Daarnaast ondersteunt een duidelijke doelgroep het intermediair bij de passende advisering van het product, en de klant bij het beantwoorden van de vraag of het product voor hem geschikt is.

De beschrijving van de doelgroep moet duidelijk maken wat de doelstelling van het product is en voor welke doelgroep het product geschikt is. Onderdeel daarvan is dat ook wordt bepaald welke doelgroep ongeschikt is voor het product. Wanneer het product specifieke kenmerken bevat (unique selling points) wordt dit nog belangrijker. Specifieke kenmerken maken de doelgroep immers vaak nauwer waardoor het product voor bepaalde consumenten minder geschikt kan zijn.

De AFM heeft de volgende aandachtspunten gehanteerd voor de doelgroepomschrijving:

- Is de doelgroepomschrijving meer dan alleen de opsomming van acceptatiecriteria?
- Wordt rekening gehouden met verschillen binnen de doelgroep op basis van kenmerken en eigenschappen van deze doelgroep?
- Wordt aandacht besteedt aan het tijdelijke dan wel permanente karakter van de geboden uitkering in het product?
- Worden verbanden met het Nederlandse sociale zekerheidsstelsel gelegd?

Dekking voor zelfstandigen

Wanneer een woonlastenbeschermer aan zelfstandigen aangeboden wordt, vindt de AFM het belangrijk dat in de doelgroepomschrijving ook aandacht wordt besteed aan alternatieve producten, zoals een arbeidsongeschiktheidsverzekering, en de

relevante verschillen hiermee. Sommige woonlastenbeschermers dekken bijvoorbeeld een beperkte uitkeringsduur. Dit kan nuttig zijn voor zelfstandigen, maar dat hoeft niet altijd het geval te zijn. Als een ondernemer bij blijvende arbeidsongeschiktheid (AO) voldoende eigen middelen heeft om de tijd tussen het einde van de verzekering en zijn pensioen te overbruggen, kan een kortlopende dekking nuttig zijn. Als de zelfstandige beperkte activa bezit en zijn huidige levensstijl wil behouden hoeft dit niet in alle gevallen zo te zijn. Een beperkte uitkeringsduur beperkt dus de doelgroep van het product.

2. Productkenmerken in het belang van de klant

Productkenmerken kunnen het nut, de veiligheid of begrijpelijkheid van een verzekering voor de klant beperken. De AFM heeft verschillende productkenmerken van woonlastenbeschermers bekeken. Op basis daarvan zijn enkele aandachtspunten geformuleerd. Deze aandachtspunten zien op productkenmerken die van toepassing zijn op het product in algemene zin en daarnaast specifiek op de arbeidsongeschiktheids- en werkloosheidsdekking (zie hiervoor paragraaf 1.3.).

Algemene aandachtspunten

Carenzperiode

De AFM begrijpt dat een carenzperiode nodig kan zijn binnen een verzekering. Wel vindt de AFM het belangrijk dat de carenz daadwerkelijk wordt gebruikt om het risico op het verzekeren van 'een brandend huis' te voorkomen. Dit betekent volgens de AFM dat incidenten, zoals een ongeval, die per definitie zonder voorkennis plaatsvinden, niet onder de carenzperiode horen te vallen.

Wachttijden

De AFM vindt het belangrijk dat bij de vaststelling van wachttijden voorafgaand aan een uitkering voldoende rekening wordt gehouden met de situatie van de klant. Bij de WW-dekking gekoppeld aan het UWV, kan een wachttijd van 3 maanden voor starters op de arbeidsmarkt (en/of huizenmarkt, door de vaak hogere lasten relatief tot het inkomen aan het begin) bijvoorbeeld een onwenselijke leemte in het inkomen veroorzaken omdat de uitkeringsduur van het UWV beperkt is tot die 3 maanden.

Aanpassing van het verzekerde bedrag zonder medische herkeuring

Een woonlastenbeschermer heeft als doel de vaste lasten te verzekeren in het geval van een inkomensdaling door arbeidsongeschiktheid of werkloosheid. Omdat deze vaste lasten aan verandering onderhevig zijn, vindt de AFM het belangrijk dat de verzekerde zonder medische herkeuring het verzekerde bedrag (in ieder geval) met de inflatie kan verhogen om hiervoor te compenseren.

Maximale uitkeringsduren en maximale uitkeringsbedragen

Wanneer de uitkering is gemaximeerd op een vaste duur of een vast bedrag, heeft de AFM beoordeeld of deze duur dan wel het bedrag aansluit op wat de klant redelijkerwijs mag verwachten. Als dit niet het geval is bestaat de kans op een voorzienbare teleurstelling. De AFM heeft als aandachtspunt ook gelet op de wijze waarop het product in de markt wordt geplaatst. Zeker wanneer sprake kan zijn van

een korte looptijd, is het belangrijk dat de consument goed begrijpt wat hij van het product mag verwachten maar ook wat hij niet van het product mag verwachten.

3. Arbeidsongeschiktheidsdekking en/of werkloosheidsdekking

Uitkeringsduur

De AFM heeft als aandachtspunt ook gekeken naar de mogelijkheid die de klant heeft om de uitkeringsduur te laten aansluiten op zijn behoefte. De AFM is een sterke voorstander van het laten aansluiten van de contractduur op de looptijd van de vaste lasten. Hierdoor zou een eventueel stopzetten van de uitkering bij het eindigen van de contractduur immers niet ingaan tegen het doel van het product.

Arbeidsongeschiktheids criterium

Voor zowel werknemers als zelfstandigen vindt de AFM het criterium gangbare arbeid risicovol. Hoewel elk criterium door een financieel dienstverlener bij de advisering uitgelegd kan worden, heeft de AFM van zowel consumenten als verzekeraars zelf signalen ontvangen dat het criterium gangbare arbeid vaak leidt tot teleurstelling bij de klant.

Combinaties van productkenmerken

Behalve losse productkenmerken kunnen combinaties van opzichzelfstaande kenmerken ook leiden tot een beperking van het nut, de veiligheid of begrijpelijkheid van een verzekering. De AFM heeft bijvoorbeeld gekeken naar de samenloop van de uitkeringsduur, contractduur, carenperiode en wachttijd. Voor zowel de AO-dekking als WW-dekking vindt de AFM het belangrijk dat goed wordt gekeken naar de samenloop van verschillende tijdsbepalingen in de verzekering. Wanneer bijvoorbeeld een verzekering met korte contractduur wordt gesloten, kan een carenperiode in combinatie met de wachttijd de daadwerkelijke periode waarin de klant gedekt is voor een inkomensdaling sterk beperken.

4. Samenhang met het Nederlandse stelsel van sociale zekerheid

Woonlastenbeschermers worden veelal gepositioneerd als producten die borgen dat een consument zijn huidige levensstijl in grote mate kan behouden op het moment dat hij niet meer kan werken (door een ongeval of ziekte) of zijn baan verliest. Als aandachtspunt heeft de AFM daarom ook gekeken of deze positionering juist is wanneer voor de uitkering van de verzekering grotendeels aansluiting wordt gezocht bij het Nederlandse stelsel van sociale zekerheid.

Koppeling van de WW-uitkering aan de UWV-uitkering

Door de koppeling van de WW-uitkering aan de UWV-uitkering, heeft de verzekeraar de vaststelling van het recht op uitkering grotendeels buiten zichzelf geplaatst. Het is daarom belangrijk dat de verzekeraar goed zicht heeft op de gevolgen van deze keuze en hier rekening mee houdt in de doelgroepbepaling. De AFM is van mening dat bij koppeling van de verzekeringsuitkering aan de werkloosheidsuitkering van het UWV, er scenario's zijn die niet goed aansluiten bij het doel van de verzekering. Zeker jongere werknemers hebben bijvoorbeeld maar beperkt recht op een uitkering van het UWV, in de eerste jaren zelfs maar 3 maanden. Juist van een verzekering die

bedoeld is om bij werkloosheid een aanzienlijke periode door te kunnen leven op vergelijkbare wijze als voor het ontslag, verwacht de AFM dat een passende uitkeringstermijn wordt gekozen.

Het recht op een bijstandsuitkering dient ook meegewogen te worden in de bepaling van het nut. Afhankelijk van het inkomen van de partner, de waarde van het eigen huis en het beschikbare vermogen in de vorm van bijvoorbeeld spaargeld of een auto, wordt immers bepaald of de verzekerde na het stoppen van de werkloosheidsuitkering van het UWV een bijstandsuitkering krijgt of niet. Dit bepaalt vervolgens of de verzekeringsuitkering slechts ten laste gaat van de bijstandsuitkering, of dat deze daadwerkelijk een aanvulling op het inkomen biedt. De AFM heeft hier geen uitgebreid onderzoek naar gedaan maar verwacht dat verzekeraars voldoende zicht en grip op deze situaties hebben.

Koppeling van de AO-uitkering aan de UWV-uitkering

Ook door de koppeling van de AO-uitkering aan de vaststelling van arbeidsongeschiktheid door het UWV, heeft de verzekeraar het recht op uitkering grotendeels buiten zichzelf geplaatst. Het is daarom belangrijk dat de verzekeraar goed zicht heeft op de gevolgen van deze keuze en hier rekening mee houdt bij de doelgroepbepaling. Zo heeft de verhoging van de pensioenleeftijd impact op de mogelijk maximaal te dekken periode. Ook de werking van de WIA heeft direct gevolgen voor de werking van de woonlastenbeschermer.

5. Kostenefficiëntie van woonlastenbeschermers

Om te bepalen of bij de ontwikkeling van een product op evenwichtige wijze rekening is gehouden met de belangen van consumenten, kijkt de AFM ook naar de kostenefficiëntie van producten. Een product is kostenefficiënt vanuit het perspectief van de klant als deze de klant waar voor zijn geld biedt. Het gaat daarbij om de toegevoegde waarde voor de klant, niet over de mate waarin de aanbieder kostenefficiënt opereert. Ten aanzien van de kostenefficiëntie heeft de AFM voor woonlastenbeschermers verschillende aandachtspunten geformuleerd.

Totstandkoming van de risicopremie

Gekeken is of de risicopremie die de klant betaalt voor het verzekeren van een geboden dekking, passend is bij de kans dat de verzekeraar een uitkering moet doen. Enkele specifieke aandachtspunten hierbij waren:

- Is in de calculatie van de risicopremie rekening gehouden met uitkeringskansen die zijn gebaseerd op goede en recente inzichten over arbeidsongeschiktheidskansen en werkloosheidskansen?
- Is in de calculatie van de risicopremie rekening gehouden met uitkeringskansen die zijn gebaseerd op goede en recente inzichten over uitkeringsduren?

Totstandkoming van de kostenopslagen

Ten aanzien van de kostenopslagen die de klant betaalt is beoordeeld of deze passend zijn in het licht van de kosten die de verzekeraar daadwerkelijk maakt.

Onderbouwing van de risicopremie en kostenopslagen

De AFM vindt het belangrijk dat gehanteerde invalideringskansen en werkloosheidskansen aansluiten bij recente data. Wanneer verzekeraars vanuit risico-oogpunt een correctie toepassen op deze data, verwacht de AFM dat deze correcties goed worden verantwoord. Om te borgen dat de gebruikte kansen actueel blijven verwacht de AFM dat deze periodiek worden geëvalueerd en indien nodig aangepast.

De AFM vindt het ook belangrijk dat kostenopslagen actueel zijn en dat verzekeraars deze goed kunnen onderbouwen. Als wijzigingen plaatsvinden in de kosten die worden gemaakt, kan dit aanleiding vormen voor een evaluatie van de huidige kostenopslagen en waar nodig aanpassing hiervan.

6. Wat verwacht de AFM van verzekeraars?

Met het toezicht op productontwikkeling en productontwikkelingsprocessen beoogt de AFM het zelfkritisch vermogen van aanbieders tijdens de productontwikkeling, productgoedkeuring en productevaluatie te ondersteunen en waar nodig te verscherpen.

De AFM vindt het belangrijk dat als een financiële onderneming financiële producten aanbiedt of samenstelt zij dit doet op een wijze waarbij zij op een evenwichtige manier rekening houdt met de belangen van de consument.

Het kan zinvol zijn voor verschillende partijen (aanbieders, distributeurs, vergelijkingsites e.d.) om van deze overwegingen kennis te nemen om de eigen beoordeling van de producten wellicht aan te scherpen.

De AFM wil met dit document beslist niet definiëren hoe een woonlastenverzekering er inhoudelijk uit dient te zien, te meer omdat dit sterk afhankelijk is van de gekozen doelgroep van het product.

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 Autoriteit Financiële Markten (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, januari 2015