

Verbeteringen nodig bij dienstverlening expirerende lijfrentes



09-10-2013

De informatieverstrekking door verzekeraars over expirerende lijfrentes is niet goed genoeg. Dat blijkt uit onderzoek van de Autoriteit Financiële Markten (AFM).

Daarnaast heeft de AFM bij vijf verschillende partijen gekeken naar de adviesdienstverlening bij expirerende lijfrentes. Deze verkenning geeft aanleiding tot zorg omdat bij drie partijen de adviesdienstverlening in 2012 nog niet op orde was.

Lijfrente

Een lijfrente is een verzekering- of bankspaarproduct waarbij de consument geld inlegt om later een periodieke uitkering te krijgen. Als het opgebouwde kapitaal vrijvalt, spreekt men van een expirerende lijfrente. De consument kan dan bij een bank of verzekeraar een lijfrente-uitkering kopen.

Het staat de klant vrij om een uitkering te kopen bij een andere aanbieder dan de bank of verzekeraar waar hij zijn lijfrente heeft opgebouwd. Het kan lonen om verschillende producten met elkaar te vergelijken. Daarom is het belangrijk dat de klant goede informatie en voldoende tijd krijgt om te kunnen kiezen. Als de consument dat wil kan hij zich hierbij laten ondersteunen door een (onafhankelijk) adviseur.

Informatieverstrekking

De AFM heeft gekeken naar de informatie die tien verzekeraars - die samen twee derde van het opgebouwde lijfrentekapitaal beheren - beschikbaar stellen op hun website en naar hun schriftelijke informatieverstrekking. De aanbevelingen uit het onderzoek zijn uiteraard ook relevant voor de dienstverlening van banken.

Een aantal verzekeraars informeert de klant niet tijdig en onvoldoende over zijn expirerende lijfrente. De klant krijgt bijvoorbeeld pas anderhalve maand voor de expiratedatum informatie. Ook is het onduidelijk welke vormen van dienstverlening er zijn. Bovendien is de informatie op de websites van verzekeraars in een aantal gevallen te summier. De verschillende productkenmerken komen bijvoorbeeld onvoldoende aan bod.

Klanten moeten volgens de AFM minstens drie maanden voor expiratie van hun lijfrente informatie krijgen over de verschillende mogelijkheden. De AFM verwacht dat zowel verzekeraars als banken hun informatieverstrekking tegen het licht houden en, waar nodig, verbeteren. Om hen daarbij op weg te helpen, biedt de AFM handvatten. De AFM zal monitoren of de benodigde verbeteringen worden gerealiseerd.

Verkenning adviesdienstverlening

Het verkennend onderzoek naar de kwaliteit van het advies is gedaan bij twee verzekeraars, een bank en twee zelfstandige grote advieskantoren. In totaal zijn 27 adviesdossiers onderzocht. Kleinere ondernemingen zijn niet betrokken in dit onderzoek.

Bij drie van de vijf onderzochte partijen bevatte de meerderheid van de adviesdossiers niet alle klantinformatie die noodzakelijk is om passend te kunnen adviseren. Veelal was het onduidelijk welk advies is gegeven, werd het gegeven advies slechts summier gemotiveerd en werden niet alle relevante productkenmerken in een productvergelijking meegenomen. Het is daardoor in veel gevallen onzeker of het geadviseerde product aansluit bij de wensen en de situatie van de klant.

Hoewel het onderzoek verkennend van aard was en het om een deelwaarneming gaat, geven de uitkomsten aanleiding tot zorg over het marktbrede kwaliteitsniveau van de advisering over deze producten.

De uitkomsten roepen ook de vraag op of de aanbevelingen uit eerdere AFM onderzoeken naar adviesdienstverlening bij hypotheek en pensioenen worden toegepast bij andere ingewikkelde financiële producten als expirerende lijfrentes.

De AFM zal over de adviesdienstverlening in gesprek gaan met de sector. Bovendien is de kwaliteit van de adviesdienstverlening bij impactvolle en complexe producten volgend jaar een speerpunt in het toezicht.

Aanleiding voor het onderzoek

Financiële producten als lijfrentes zijn van toenemend belang voor de ouderdagvoorziening van klanten. De totale omvang van het uitgekeerde kapitaal is met 7,6 miljard euro in 2011 erg groot. De komende jaren worden nog eens miljarden uitgekeerd.

Door de dienstverlening op het moment van expiratie te verbeteren, zijn klanten beter in staat goede keuzes te maken voor hun financiële toekomst.

[Download hieronder het rapport:](#)

Onderzoek naar dienstverlening bij expirerende lijfrentes (PDF)

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.