

Onderzoek naar dienstverlening bij expirerende lijfrentes



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. De AFM bevordert zorgvuldige financiële dienstverlening aan consumenten en ziet toe op een eerlijke en efficiënte werking van kapitaalmarkten. Ons streven is het vertrouwen van consumenten en bedrijven in de financiële markten te versterken, ook internationaal. Op deze manier draagt de AFM bij aan de welvaart en de economische reputatie van Nederland.

Inhoudsopgave

	Samenvatting	5
1	Inleiding	7
	1.1 Aanleiding voor het onderzoek	7
	1.2 Doel van het onderzoek en opbouw van het rapport	8
	1.3 Voor wie is dit rapport bedoeld?	8
	1.4 Wat verwacht de AFM van financiële ondernemingen?	8
	1.5 Opzet en reikwijdte van het onderzoek	9
2	Beschikbaar gestelde informatie op websites van aanbieders	10
	2.1 Beoordelingskader beschikbaar gestelde informatie op websites	10
	2.2 Bevindingen beschikbaar gestelde informatie op websites	10
	2.3 Aandachtspunten en aanbevelingen beschikbaar gestelde informatie op websites	12
3	Schriftelijke informatieverstrekking aan klanten	14
	3.1 Beoordelingskader schriftelijke informatieverstrekking	14
	3.2 Bevindingen schriftelijke informatieverstrekking	14
	3.3 Aandachtspunten en aanbevelingen schriftelijke informatieverstrekking	17
4	Adviesdienstverlening bij expirerende lijfrentes	19
	4.1 Beoordelingskader adviesdienstverlening expirerende lijfrentes	19
	4.2 Bevindingen adviesdienstverlening expirerende lijfrentes	19
	4.3 Aandachtspunten en aanbevelingen adviesdienstverlening expirerende lijfrentes	21

Samenvatting

Onderzoek

De AFM heeft in de periode tussen 1 januari 2013 en 1 juli 2013 een onderzoek verricht naar de dienstverlening bij expirerende lijfrentes. In dit rapport presenteert de AFM de belangrijkste bevindingen en aanbevelingen die voortkomen uit dit onderzoek. Dit rapport is daarom relevant voor alle aanbieders en adviseurs van lijfrenteproducten.

Een lijfrente is een verzekering- of bankspaarproduct waarbij de consument periodiek of eenmalig geld inlegt om later een periodieke uitkering te krijgen. Als het opgebouwde kapitaal vrijvalt, spreekt men van een expirerende lijfrente. Als de lijfrente expireert, heeft een consument verschillende mogelijkheden en kan hij bij een bank of verzekeraar een lijfrente-uitkering kopen. Dit hoeft niet dezelfde bank of verzekeraar te zijn waar de klant het kapitaal heeft opgebouwd.

Het onderzoek is uitgevoerd vanwege het belang van lijfrenteproducten voor de ouderdagvoorziening van klanten en de omvang van het aantal afgesloten lijfrentes. De AFM heeft zich in dit onderzoek hoofdzakelijk op de informatieverstrekking over expirerende lijfrentes gefocust. Het gaat hierbij zowel om de informatie die door aanbieders beschikbaar wordt gesteld op de website als de schriftelijke informatieverstrekking van aanbieders richting de klant.

In het verlengde hiervan heeft de AFM een kleiner, verkennend onderzoek verricht naar de kwaliteit van de advisering bij expirerende lijfrentes.

Bevindingen

Informatieverstrekking stelt consument onvoldoende in staat zich te oriënteren op de keuze die hij moet maken

De informatie die aanbieders op hun website beschikbaar stellen en de schriftelijke informatieverstrekking die zij aan de klant verstrekken stelt de consument onvoldoende in staat zich te oriënteren op de keuze die hij moet maken. Uit het onderzoek blijkt dat de informatie op de websites in een aantal gevallen zeer summier is. De verschillende productkenmerken komen bijvoorbeeld onvoldoende (evenwichtig) aan bod en klanten worden niet actief gewezen op de keuzemogelijkheden die zij hebben ten aanzien van de dienstverlening en het product. Daarnaast informeren de meeste aanbieders hun klanten pas laat over de naderende expiratie. De AFM vindt drie maanden een zorgvuldige termijn. Een dergelijke termijn stelt de klant voldoende in staat om informatie in te winnen en een weloverwogen keuze te maken, al dan niet met ondersteuning door een (onafhankelijk) adviseur.

Onderzochte adviesdossiers geven aanleiding tot zorg over kwaliteit advisering

Uit het verkennend onderzoek naar de kwaliteit van de advisering bij expirerende lijfrentes blijkt dat de kwaliteit in 2012 bij drie van de vijf onderzochte financiële dienstverleners niet op orde was. Het adviesproces was in de basis niet op orde waardoor in 15 van de 27 onderzochte dossiers niet was gewaarborgd dat klanten passend werden geadviseerd. Twee financiële dienstverleners hadden de adviesdienstverlening wel op orde. Hoewel het onderzoek verkennend van aard was en het een om een kleine deelwaarneming gaat, geven de uitkomsten aanleiding tot zorg over het marktbrede kwaliteitsniveau van de advisering over deze producten.

Doel van rapport en gewenste uitkomst

De AFM vindt het noodzakelijk dat consumenten kunnen vertrouwen op de kwaliteit van de dienstverlening. De AFM ziet op basis van haar bevindingen in dit onderzoek ruimte voor verbetering bij de dienstverlening rondom expirerende lijfrentes. Omdat een klant bij verschillende aanbieders een lijfrente-uitkering kan kopen, is het belangrijk dat hij goede informatie en voldoende tijd krijgt om te kunnen kiezen.

De klant moet in ieder geval alle informatie krijgen die relevant is voor het beoordelen van het product en de dienst, en deze informatie moet duidelijk (zoals vindbaar, begrijpelijk en evenwichtig) zijn. De AFM heeft haar bevindingen met betrekking tot de informatieverstrekking over lijfrenteproducten besproken met het Verbond van Verzekeraars. Het Verbond van Verzekeraars heeft toegezegd de aanbeveling om klanten minimaal drie maanden voor expiratedatum te informeren te onderschrijven en zal er samen met de sector voor zorgen dat klanten uiterlijk drie maanden voorafgaand aan expiratie worden geïnformeerd. De AFM verwacht dat financiële dienstverleners hun eigen informatieverstrekking tegen het licht houden en, waar nodig, verbeteren. Ter ondersteuning van dit (doorlopende) verbeterproces biedt de AFM in dit rapport praktische handvatten om de informatieverstrekking ten aanzien van expirerende lijfrentes te verbeteren dan wel te optimaliseren. De AFM zal de kwaliteit van de informatieverstrekking monitoren en, wanneer er aanleiding toe is, vervolgonderzoek verrichten.

Als een consument er voor kiest om zich te laten bijstaan door een adviseur moet de kwaliteit van de adviesdienstverlening goed zijn. Dit uit zich in adviezen die passend zijn en adviesprocessen waarin de doelstelling, financiële positie, kennis, ervaring en risicobereidheid van consumenten voor zover relevant worden geïnventariseerd. Een zorgvuldig adviestraject waarin de verschillende fasen goed worden doorlopen is een belangrijke randvoorwaarde om dit te borgen. Dit betekent overigens niet dat in alle gevallen een uitgebreid adviestraject moet worden doorlopen. Het kan juist in het belang van de klant zijn om dit niet te doen, bijvoorbeeld als het opgebouwde kapitaal heel klein is en weinig impact heeft op de oudedagvoorziening. In dat geval betekent zorgvuldigheid dat de adviseur kort vastlegt wat zijn analyse van de klantsituatie is en waarom hij er voor kiest om geen uitgebreid advies te geven.

Op basis van de uitkomsten van dit verkennend onderzoek tekent zich een zorgelijk beeld af bij de zorgvuldigheid waarmee lijfrente producten zijn geadviseerd. Dit roept ook de vraag op in hoeverre de lessen uit eerdere AFM onderzoeken naar de adviesdienstverlening bij hypotheek en pensioenen breder zijn opgepakt en toegepast op de adviespraktijk. De AFM zal hierover met alle stakeholders in gesprek gaan en vervolgonderzoek in stellen om deze bevindingen breder te toetsen. In de tussentijd verwacht de AFM dat de publicatie van deze uitkomsten marktpartijen aanzet tot een evaluatie van eigen adviespraktijk en het doorvoeren van verbeteringen waar nodig.

1 Inleiding

De AFM heeft in de periode tussen 1 januari 2013 en 1 juli 2013 onderzoek gedaan naar de dienstverlening bij expirerende lijfrentes. In dit rapport presenteert de AFM de belangrijkste bevindingen van dit onderzoek en de aandachtspunten en aanbevelingen die daaruit volgen. De aandachtspunten en aanbevelingen zijn relevant voor alle aanbieders en adviseurs van lijfrenteproducten.

Een lijfrente is een verzekering- of bankspaarproduct waarbij de consument periodiek of eenmalig geld inlegt om later een periodieke uitkering te krijgen. Op het moment dat het opgebouwde kapitaal vrijvalt, is er sprake van een expirerende lijfrente. Binnen dit onderzoek wordt met lijfrentes zowel een verzekeringsproduct als een bankspaarproduct bedoeld. Dit onderzoek ziet enkel op lijfrentes in de derde pijler van de opbouw voor de oude dag.

De AFM heeft zich in dit onderzoek hoofdzakelijk op de informatieverstrekking over expirerende lijfrentes gefocust. In het verlengde van het onderzoek naar de informatieverstrekking heeft de AFM een verkennend onderzoek verricht naar de kwaliteit van het advies over expirerende lijfrentes.

1.1 Aanleiding voor het onderzoek

Waarom onderzoek naar lijfrentes?

Het aantal lijfrentes dat expireert neemt toe en lijfrentes zijn voor steeds meer consumenten belangrijker geworden voor de pensioenopbouw. Zo werd in 2011 ongeveer voor € 7,6 miljard aan lijfrentes uitgekeerd. Dat is een stijging van ruim tien procent ten opzicht van 2007. De AFM verwacht dat deze stijging ook in de komende jaren doorzet. Op basis van de beschikbare data uit de verkenning die de AFM heeft uitgevoerd was bij ruim de helft van het aantal polissen het vrijvallend kapitaal hoger dan € 10.000. Deze cijfers zijn op basis van individuele polissen, terwijl veel klanten meerdere lijfrentes hebben afgesloten.

Waarom onderzoek naar informatieverstrekking?

Consumenten realiseren zich vaak niet dat ze na expiratie van hun lijfrente kunnen kiezen voor een andere productaanbieder en daarnaast voor (i) execution only¹ dienstverlening of advies en (ii) voor dienstverlening rechtstreeks door een aanbieder of via een onafhankelijke adviseur. De AFM heeft verschillende signalen ontvangen over de kwaliteit van de dienstverlening bij expirerende lijfrentes. Daarnaast maakte de AFM zich zorgen dat de informatieverstrekking van de aanbieder van de expirerende lijfrente mogelijk te sturend is naar het kopen van de door dezelfde aanbieder aangeboden uitkeringsproducten.

Waarom ook verkennend onderzoek naar advies?

Consumenten moeten steeds vaker moeilijke keuzes maken bij financiële vraagstukken. Veel consumenten kunnen dit niet alleen en hebben daar financieel advies bij nodig. De AFM vindt het daarom belangrijk dat consumenten er op kunnen vertrouwen dat de adviesdienstverlening van een goede kwaliteit is.

De AFM heeft eerder onderzoek gedaan naar de advieskwaliteit. In 2007 en 2010 heeft de AFM onderzoek gedaan naar de kwaliteit van het hypotheekadvies. Daarnaast heeft de AFM in 2010 onderzoek gedaan naar de kwaliteit van adviezen ten aanzien van tweedepijler pensioen. De AFM heeft naar aanleiding van beide onderzoeken geconstateerd dat de adviesdienstverlening sterk verbeterd kan worden en heeft naar aanleiding

¹ Execution only is het verlenen van een financiële dienst zonder daarbij ook te adviseren.

van deze onderzoeken verschillende leidraden uitgebracht². De AFM wil graag weten of de lessen uit deze onderzoeken zijn doorgetrokken naar de adviesdienstverlening rondom andere complexe producten. Samen met de doorlopende aandacht die de AFM heeft voor de kwaliteit van adviesdienstverlening, vormde dit voor de AFM aanleiding om een verkenning uit te voeren naar de adviesdienstverlening ten aanzien van een ander complex product. Gezien het feit dat relatief veel consumenten een lijfrente product hebben die de komende jaren expireert, heeft de AFM ervoor gekozen verkennend onderzoek te doen naar de adviesdienstverlening bij expirerende lijfrentes.

1.2 Doel van het onderzoek en opbouw van het rapport

Dit onderzoek is erop gericht om de kwaliteit van de dienstverlening rondom expirerende lijfrentes en in het bijzonder de informatieverstrekking te beoordelen. Hierbij is de focus gelegd op de volgende twee onderdelen:

- I. De beschikbaar gestelde informatie op de websites van aanbieders; en
- II. De schriftelijke informatieverstrekking van aanbieders richting de klant.

Per onderdeel rapporteert de AFM over het gehanteerde beoordelingskader, de belangrijkste bevindingen van dit onderzoek en de aandachtspunten en aanbevelingen die daaruit volgen.

In het verlengde van het onderzoek naar de informatieverstrekking heeft de AFM een verkennend onderzoek verricht naar de kwaliteit van het advies over expirerende lijfrentes.

1.3 Voor wie is dit rapport bedoeld?

De aanbevelingen in dit rapport zijn bedoeld voor alle financiële ondernemingen die informatie aan cliënten verstrekken over expirerende lijfrentes. Dit betreft zowel aanbieders die lijfrenteproducten actief in de markt zetten als aanbieders die in het verleden lijfrenteproducten hebben aangeboden en waarvan nog niet alle lijfrenteopbouwproducten zijn geëxpireerd als adviseurs en bemiddelaars die verantwoordelijk zijn voor de informatieverstrekking aan consumenten.

De aanbevelingen die voortkomen uit de verkenning naar de kwaliteit van het advies over expirerende lijfrentes zijn bedoeld voor alle adviseurs die adviseren over expirerende lijfrentes. Met adviseurs wordt in dit rapport zowel adviseurs in dienst van aanbieders, zoals banken en verzekeraars, als onafhankelijke adviseurs bedoeld.

1.4 Wat verwacht de AFM van financiële ondernemingen?

De bevindingen in dit rapport vallen uiteen in twee categorieën:

1. bevindingen gebaseerd op wettelijke verplichtingen die volgen uit de Wet op het financieel toezicht (Wft) en;
2. bevindingen in de vorm van aanbevelingen die niet (direct) voortvloeien uit de Wft.

In het rapport wordt de follow up van de bevindingen onder 1 aangeduid als *aandachtspunten* en de follow up van bevindingen onder 2 als *aanbevelingen*. De AFM verwacht dat financiële ondernemingen hun dienstverlening aan de hand van deze aandachtspunten en aanbevelingen beoordelen.

² www.afm.nl > Professionals > AFM voor > Adviseurs & bemiddelaars > Leidraden advisering, <http://www.afm.nl/nl/professionals/afm-voor/adviseurs-bemiddelaars/advies.aspx>

Financiële ondernemingen moeten hun dienstverlening aanpassen wanneer zij constateren niet aan de wettelijke verplichtingen te voldoen. Waar het aanbevelingen betreft passen financiële ondernemingen hun dienstverlening aan als zij dat in het belang van de klant raadzaam achten. De aandachtspunten en aanbevelingen zijn teruggekoppeld aan de onderzochte financiële ondernemingen.

1.5 Opzet en reikwijdte van het onderzoek

De AFM heeft zich in haar onderzoek gericht op financiële ondernemingen die dienstverlening aanbieden ten aanzien van lijfrentes. De nadruk in dit onderzoek lag op de informatieverstrekking. Daarnaast is een verkenning uitgevoerd naar de kwaliteit van het advies over expirerende lijfrentes. De kwaliteit van execution only dienstverlening is niet meegenomen in dit onderzoek. Dit betekent onder meer dat geen onderzoek is gedaan naar de kennis- en ervaringstoets die in execution only dienstverlening dient te worden afgenomen.

Beschikbaar gestelde informatie op websites

De AFM heeft de informatie die tien verzekeraars beschikbaar stellen op hun websites onderzocht. De AFM heeft in dit onderzoek naar de informatieverstrekking van deze tien verzekeraars gekeken omdat zij gezamenlijk ruim tweederde van het in Nederland opgebouwde lijfrente kapitaal beheren. De AFM heeft voor verzekeraars gekozen omdat het grootste deel van de expirerende lijfrentes op dit moment verzekeringsproducten betreft. Dit komt mede omdat fiscaal gefaciliteerde bancaire producten pas sinds 2008 bestaan. Deze marktpartijen zijn niet op basis van signalen geselecteerd.

Schriftelijke informatieverstrekking aan klanten

De AFM heeft ook de schriftelijke informatie die deze tien verzekeraars aan hun klanten sturen beoordeeld. Van deze verzekeraars zijn ook de websites beoordeeld. De AFM heeft haar oordeel over de schriftelijke informatieverstrekking aan klanten gebaseerd op de verstuurd informatie, zoals de brief waarin de klant over de expiratie wordt geïnformeerd (hierna: expiratiebrief). Ook zijn eventuele bijlagen en herinneringsbrieven die verzekeraars naar klanten sturen meegenomen in het onderzoek. De informatieverstrekking aan klanten is beoordeeld aan de hand van de informatie die de verzekeraars naar aanleiding van een informatieverzoek aan de AFM hebben gestuurd.

Verkenning advieskwaliteit

De AFM heeft bij vijf financiële dienstverleners een verkennend onderzoek gedaan om de kwaliteit van adviesdienstverlening bij expirerende lijfrentes te meten. Het betreft de adviesdienstverlening van twee verzekeraars, één bank en twee zelfstandige grote advieskantoren. In dit rapport worden deze adviseurs gezamenlijk 'adviseur' genoemd. De onderzochte financiële dienstverleners zijn bewust divers van aard. Deze marktpartijen zijn niet op basis van signalen geselecteerd.

Het onderzoek naar de kwaliteit van de adviesdienstverlening zag op gegeven adviezen over expirerende lijfrentes in 2012. In het onderzoek is zowel gekeken naar het adviestraject als de kwaliteit van individuele adviesdossiers. Tijdens een bezoek bij elke adviseur zijn ter plekke op willekeurige wijze meerdere dossiers geselecteerd en beoordeeld en is een managementgesprek gevoerd. In totaal zijn 27 dossiers onderzocht.

Gezien de diversiteit van de ondernemingen en de gelijkenis in de bevindingen acht de AFM het gerechtvaardigd om op basis van het onderzoek aandachtspunten en aanbevelingen te formuleren die andere financiële ondernemingen kunnen gebruiken bij het verbeteren van hun adviesdienstverlening. De in dit rapport opgenomen bevindingen zijn generiek en zijn niet gerelateerd aan een specifieke onderneming.

2 Beschikbaar gestelde informatie op websites van aanbieders

De AFM heeft onderzoek gedaan naar de informatie die op de website van de aanbieder beschikbaar wordt gesteld. Uit onderzoek van TNS NIPO blijkt dat internet de eerste en belangrijkste bron van informatie is voor consumenten met een expirerende lijfrente. Door voldoende relevante informatie over financiële producten en diensten online ter beschikking te stellen, stelt een financiële onderneming de klant in staat om zich te oriënteren op de keuze die hij moet maken voor zijn expirerende lijfrente. Dit helpt de klant bij het maken van een weloverwogen keuze.

Bij het beschikbaar stellen van deze informatie is het uiteraard van belang dat de informatie voldoet aan alle relevante wet- en regelgeving. De onderneming is ten minste verplicht om voorafgaand aan de dienstverlening de klant informatie te verstrekken die redelijkerwijs relevant is voor een adequate beoordeling voor zijn dienst of het af te nemen product³. In dit hoofdstuk zijn ten aanzien van het onderzoek naar de op websites van de aanbieders beschikbaar gestelde informatie over expirerende lijfrentes het gehanteerde beoordelingskader, de belangrijkste bevindingen van dit onderzoek en de aandachtspunten en aanbevelingen die daaruit volgen opgenomen.

2.1 Beoordelingskader beschikbaar gestelde informatie op websites

Bij het beoordelen van de websites van verzekeraars heeft de AFM gekeken naar de beschikbare informatie over een aantal specifieke onderwerpen. De AFM vindt deze onderwerpen in het bijzonder relevant voor de klant en heeft deze daarom betrokken in de beoordeling. De beoordeling is beperkt tot informatie die voor de klant relevant is om zich te kunnen oriënteren op de keuze die hij moet maken voor zijn expirerende lijfrente. Er is daarom in de beoordeling geen onderscheid gemaakt tussen de verschillende typen aanbieders zoals direct writers en intermediair verzekeraars. De AFM heeft de websites niet integraal beoordeeld.

De AFM heeft in de beoordeling van de informatieverstrekking naar de volgende specifieke onderwerpen gekeken:

- a. De algemene productinformatie over lijfrentes, zoals basisinformatie over de werking van een lijfrente;
- b. De relevante fiscale aspecten van een lijfrente;
- c. De verschillende opties die een klant heeft bij de expiratie van zijn lijfrente;
- d. De verschillende productkenmerken van de beschikbaar gestelde lijfrente-uitkeringsproducten; en
- e. de verschillende vormen van dienstverlening die door de financiële onderneming worden aangeboden en een uitleg daarvan.

2.2 Bevindingen beschikbaar gestelde informatie op websites

Uit het onderzoek blijkt dat de informatie op de websites in een aantal gevallen te summier is om de klant in staat te stellen om zich te oriënteren op de keuze die hij moet maken voor zijn expirerende lijfrente. De

³ Artikel 4:20, lid 1 Wet op het financieel toezicht (Wft). Indien een financiële dienstverlener een financiële dienst verleent door tussenkomst van een bemiddelaar, gevolmachtigde agent of een ondergevolmachtigde agent wordt de informatie, bedoeld in artikel 4:20, eerste en derde lid, verstrekt door deze bemiddelaar, gevolmachtigde agent of ondergevolmachtigde agent, tenzij de desbetreffende financiële onderneming en de bemiddelaar, gevolmachtigde agent onderscheidenlijk ondergevolmachtigde agent zijn overeengekomen dat de financiële onderneming zelf aan artikel 4:20, eerste en derde lid, voldoet.

informatie die op de websites wordt aangeboden, verschilt zowel per onderwerp als per verzekeraar. Op de websites van verzekeraars is de informatie over de verschillende opties bij expiraties van een lijfrente en de relevante fiscale aspecten van een lijfrente (b en c) over het algemeen voldoende.

Met de verschillende opties die een klant heeft bij de expiratie van zijn lijfrente worden opties bedoeld als het vrijvallende kapitaal ineens laten uitkeren, periodiek uit laten keren of het opbouwproduct verlengen. Over de andere drie onderwerpen (a, d en e) wordt op de websites onvoldoende informatie aangeboden voor klanten om zich op hun keuze te kunnen oriënteren. Hieronder gaat de AFM nader in op de ontbrekende informatie en waarom deze informatie van belang is voor de klant.

Basisinformatie over lijfrentes ontbreekt

Verzekeraars verstrekken in wisselende mate de basisinformatie over de werking van een lijfrente, variërend van geen basisinformatie tot uitgebreide basisinformatie. Met basisinformatie wordt hier bedoeld dat de voor de klant in de oriëntatiefase meest belangrijke kenmerken van lijfrentes worden beschreven zodat de werking van het product voor de klant begrijpelijk wordt. Voorbeelden van deze kenmerken zijn: het doel van een lijfrente, de doelgroep van een lijfrente en specifieke kenmerken van een lijfrente, waaronder het onderscheid tussen de opbouw- en uitkeringsfase. Het ontbreken van basisinformatie maakt oriënteren voor een klant moeilijker en kan uiteindelijk leiden tot verkeerde beslissingen. Het beschikbaar stellen van deze basisinformatie vergt een beperkte inspanning van de aanbieder, terwijl dit wezenlijk kan bijdragen aan het verkleinen van het kennisverschil tussen de financiële onderneming en de klanten die zich actief oriënteren.

Informatie productkenmerken te beperkt

Het merendeel van de onderzochte verzekeraars stelt op de eigen website beperkte informatie beschikbaar over de productkenmerken van de door de verzekeraar aangeboden lijfrente-uitkeringsproducten en de onderlinge verschillen tussen deze producten. Daarnaast is nauwelijks informatie over de productkenmerken van de in de markt aangeboden lijfrente-uitkeringsproducten beschikbaar. De klant kan echter gebaat zijn bij een dergelijke globale uitleg van de kenmerken van andere producten, omdat hij zich hierdoor een beter beeld kan vormen van de kenmerken van de door de verzekeraar aangeboden lijfrenteproducten. Voorbeelden van productkenmerken zijn het doel en de doelgroep, de looptijd en het langlevensrisico (levenslang versus tijdelijk) en het al dan niet afdekken van het nabestaandenrisico.

De belangrijkste verschillen tussen een verzekeringsproduct en een bancaire product worden in veel gevallen niet (evenwichtig) vermeld. Zonder deze algemene informatie over lijfrente-uitkeringsvarianten bestaat het risico dat de klant de implicaties van de keuzes in productkenmerken niet overziet en een verkeerde afweging maakt, door bijvoorbeeld enkel naar de hoogte van de uitkering te kijken. Informatie over het verschil tussen de relevante productkenmerken van lijfrente-uitkeringsproducten stelt de klant in staat productkenmerken in het juiste (klantgerelateerde) perspectief te plaatsen en variaties in lijfrente-uitkeringsproducten te vergelijken. Het is van belang om de voor de klant in de oriëntatiefase meest belangrijke productkenmerken beschikbaar te stellen.

Onduidelijkheid over aangeboden vormen van dienstverlening

Het merendeel van de onderzochte verzekeraars benoemt op de eigen website over lijfrentes niet expliciet welke vormen van dienstverlening (zoals adviesdienstverlening en execution only dienstverlening) wel en niet in de markt beschikbaar zijn en of deze door de betreffende verzekeraar wordt aangeboden. Hierdoor wordt de klant onvoldoende in staat gesteld een weloverwogen keuze te maken voor de vorm van dienstverlening. Door bijvoorbeeld het opnemen van het dienstverleningsdocument op de pagina over expirerende lijfrentes, kan de klant worden ondersteund een weloverwogen keuze te maken voor de vorm van dienstverlening.

Daar waar de verzekeraar de verschillende door de verzekeraar aangeboden vormen van dienstverlening wel vermeldt, worden de aangeboden vormen van dienstverlening niet evenwichtig vermeld. Evenwichtige informatie bevat bijvoorbeeld zowel de relevante voordelen als de relevante nadelen en risico's en maakt de nadelen en risico's even inzichtelijk als de voordelen. Zonder deze informatie bestaat het risico dat bij de klant een onevenwichtig beeld ontstaat over een bepaalde vorm van dienstverlening. Door bijvoorbeeld het inwinnen van advies prominent onder de aandacht te brengen, kan bij de klant het beeld ontstaan dat een lijfrente-uitkeringsproduct alleen met tussenkomst van een adviseur kan worden aangekocht. Door transparant te zijn over de beschikbare vormen van dienstverlening, wordt de klant in staat gesteld een weloverwogen keuze te maken voor de vorm van dienstverlening die hij afneemt en deze past bij zijn individuele wensen en voorkeuren.

2.3 Aandachtspunten en aanbevelingen beschikbaar gestelde informatie op websites

De beoordeling of in een individueel geval sprake is van een wettelijke overtreding, is afhankelijk van het geheel van de informatieverstrekking. De informatieverstrekking moet voldoen aan alle relevante wet- en regelgeving waaronder artikel 4:19 en 4:20 Wet op het financieel toezicht (Wft). Dit betekent onder meer dat de informatie duidelijk (zoals vindbaar, begrijpelijk en evenwichtig) moet zijn. Daarnaast moet alle informatie die redelijkerwijs relevant is voor de beoordeling van de dienst of product voorafgaand aan de dienstverlening worden verstrekt. Ook gedurende de dienstverlening dient de klant tijdig geïnformeerd te worden over wezenlijke wijzigingen, voor zover deze wijzigingen relevant zijn voor de klant.

Om financiële ondernemingen te ondersteunen bij het duidelijker maken van hun klantinformatie, heeft de AFM het handboek 'Werken aan duidelijke klantinformatie' samengesteld en gepubliceerd⁴.

Aandachtspunten beschikbaar gestelde informatie op websites

De AFM heeft de bovenstaande bevindingen geconstateerd op de websites van verzekeraars. Naar aanleiding van deze bevindingen schetst de AFM hieronder de aandachtspunten. Met aandachtspunten wordt bedoeld de opvolging van de bevindingen gebaseerd op wettelijke verplichtingen die volgen uit de Wft. Banken en verzekeraars die in hun eigen informatieverstrekking tekortkomingen op dit vlak tegenkomen zijn mogelijk in overtreding en moeten in dat geval hun werkwijze zo snel mogelijk aanpassen. Adviseurs moeten hier ook aandacht aan schenken als zij op hun websites informatie over expirerende lijfrentes verstrekken.

Op basis van het onderzoek geeft de AFM als aandachtspunt om informatie op de website beschikbaar te stellen die in de oriëntatiefase relevant is voor de klant. Ga daarom bij het bepalen van de op de website aangeboden informatie na welke informatie relevant in de oriëntatiefase van de klant zodat de klant (uiteindelijk) een weloverwogen keuze kan maken ten aanzien van een expirerende lijfrente. Hierbij gaat het zowel om het product als om de dienstverlening. Relevante informatie voor een klant is die informatie die hij nodig heeft om het product en de dienstverlening adequaat te kunnen beoordelen (in de oriëntatiefase). Dit kan vervolgens van materieel belang zijn voor onder meer de hoogte en duur van de toekomstige uitkering voor de klant.

⁴ www.afm.nl > Nieuws > AFM publiceert tips voor duidelijke informatie aan klanten, <http://www.afm.nl/~media/Files/handleiding/duidelijke-klantinformatie.ashx>

Deze informatie omvat volgens de AFM in elk geval de volgende onderwerpen op de website:

- De algemene productinformatie over lijfrentes, zoals basisinformatie over de werking van een lijfrente;
- De relevante fiscale aspecten van een lijfrente;
- De verschillende opties die een klant heeft bij expiratie van zijn lijfrente;
- De verschillende productkenmerken van de beschikbaar gestelde lijfrente-uitkeringsproducten; en
- De verschillende vormen van dienstverlening die door de financiële onderneming worden aangeboden en een uitleg daarvan.

3 Schriftelijke informatieverstrekking aan klanten

Om de klant te informeren over een lijfrente die expireert, stuurt de aanbieder informatie naar de klant. Deze informatie is erop gericht de klant te informeren over de naderende expiratie en de keuzes die de klant moet maken naar aanleiding van deze expiratie. Het is van belang dat de aanbieder de klant tijdig informeert en dat de verstrekte informatie voldoende is. Door deze uitgangspunten te hanteren, stelt de aanbieder de klant in de gelegenheid om zich te oriënteren op zijn mogelijkheden en om een goed geïnformeerde beslissing te nemen. Overigens wordt deze informatie bij intermediaire verzekeraars door de bemiddelaar, gevolmachtigde agent of ondergevolmachtigde agent verstrekt, tenzij zij onderling anders overeenkomen⁵. In dit hoofdstuk zijn ten aanzien van het onderzoek naar de schriftelijke informatieverstrekking aan klanten het gehanteerde beoordelingskader, de belangrijkste bevindingen van dit onderzoek en de aandachtspunten en aanbevelingen die daaruit volgen opgenomen.

3.1 Beoordelingskader schriftelijke informatieverstrekking

Bij het beoordelen van de schriftelijke informatie die naar klanten met expirerende lijfrentes wordt gestuurd, heeft de AFM gekeken naar dezelfde onderwerpen als bij de beoordeling van de informatieverstrekking op websites⁶. Daarnaast is het tijdstip van het informeren over expiratie beoordeeld. De beoordeling is wederom beperkt tot informatie die voor de klant relevant is om zich te kunnen oriënteren op de keuze die hij moet maken voor zijn expirerende lijfrente. Er is daarom in de beoordeling geen onderscheid gemaakt tussen de verschillende typen aanbieders zoals direct writers en intermediair verzekeraars. De AFM heeft de schriftelijke informatieverstrekking aan klanten niet integraal beoordeeld.

3.2 Bevindingen schriftelijke informatieverstrekking

De wijze waarop verzekeraars hun klanten informeren over een naderende expiratie verschilt sterk. De meeste ondernemingen verstrekken informatie om de klant te faciliteren bij de keuze die hij dient te maken, maar van deze informatie gaat in veel gevallen een sturende werking uit. Dit blijkt bijvoorbeeld uit het opnemen van een kopje 'welke keuzes heeft u?' en daaronder het opnemen van de namen en een toelichting op de door de verzekeraar eigen aangeboden producten. De AFM vindt dit type sturing onacceptabel. De aanbieder hoeft uiteraard geen opsomming te geven van alle in de markt beschikbare lijfrente producten, maar door deze wijze van informeren is de aanbieder niet transparant richting de klant dat de klant ook bij andere aanbieders een lijfrente product kan aanschaffen. Andere ondernemingen verstrekken zeer beperkte informatie. De meeste ondernemingen informeren de klant te laat om een weloverwogen beslissing te kunnen nemen. In deze paragraaf licht de AFM haar bevindingen toe en geeft daarbij aan waarom het van belang is bepaalde informatie tijdig aan de klant te verstrekken. De onderneming is verplicht om voorafgaand aan de dienstverlening de klant informatie te verstrekken die redelijkerwijs relevant is voor een adequate beoordeling voor zijn dienst of het af te nemen product⁷.

Klant informeren over de expiratie

De informatieverstrekking aan klanten verschilt sterk tussen de onderzochte verzekeraars. Met uitzondering van één verzekeraar, informeren alle verzekeraars de klant ten minste persoonlijk over de hoogte van het vrijvallend kapitaal en de datum van expiratie. Ongeveer de helft van de verzekeraars stuurt een zeer korte

⁵ Artikel 4:21, Wft.

⁶ Zie paragraaf 2.1 voor het beoordelingskader.

⁷ Artikel 4:20, lid 1 Wft.

brief met de feitelijke aankondiging van de expiratie, terwijl de andere verzekeraars daarnaast een uitgebreide brochure versturen of naar een uitgebreide online brochure verwijzen. In dergelijke brochures wordt de klant meer informatie aangeboden en wordt door middel van voorbeelden getracht de informatie te verduidelijken.

De AFM vindt het van belang dat de aanbieder relevante informatie aan de klant verstrekt omdat dit de klant in staat stelt de benodigde vervolgstappen te overzien en een goed geïnformeerde beslissing te nemen ten aanzien van zijn expirerende lijfrente. Voorbeelden van relevante informatie hebben enerzijds betrekking op de specifieke klant, zoals de hoogte en de datum van expiratie en het fiscale regime van de lijfrente. Anderzijds heeft de relevante informatie betrekking op alle klanten, zoals het evenwichtig benoemen en kort toelichten van de verschillende vormen van dienstverlening die door de aanbieder wel en niet aan de klant worden aangeboden, de verschillende opties die een klant heeft bij de expiratie van zijn lijfrente en de vervolgstappen die de klant kan zetten.

De informatieverstrekking aan klanten over hun expiratie kon voor bijna alle onderzochte verzekeraars op één of meerdere van onderstaande onderwerpen worden verbeterd.

- In veel gevallen waarin de verzekeraar in de informatie zijn eigen lijfrenteopbouw- en uitkeringsproducten noemt, wordt impliciet de suggestie gewekt dat deze producten de enige producten zijn waar de klant uit kan kiezen. Deze suggestie is onjuist en vindt de AFM onacceptabel. De klant mag zelf bepalen bij welke aanbieder hij een lijfrenteopbouw- of uitkeringsproduct aanschaft. Van een dergelijke suggestie gaat een onwenselijke sturing uit naar door de aanbieder aangeboden lijfrente opbouw- of uitkeringsproducten, omdat deze producten niet in alle gevallen passend of het meest geschikt voor de individuele klant zijn;
- In veel gevallen wordt de klant niet gewezen op de optie om het opgebouwde vermogen in één keer te laten uitkeren. Bij vrijvallend kapitaal van minder dan € 4.242 kan dit in veel gevallen echter een goede optie zijn⁸;
- Niet alle verzekeraars geven in de informatie over expiratie duidelijk aan wat de gevolgen zijn als de klant niet, of niet tijdig, zijn keuze doorgeeft. Het niet tijdig doorgeven kan echter grote (fiscale) gevolgen voor de klant hebben;
- In sommige gevallen ontvangt de klant als bijlage bij de expiratiebrief een onduidelijk keuzeformulier. In het keuzeformulier wordt de klant in sommige gevallen een optie voorgelegd, bijvoorbeeld verlengen, terwijl de klant niet wordt geïnformeerd over het feit dat er ook andere opties bestaan. Hierdoor stelt de aanbieder de klant niet in staat om (al dan niet zelfstandig) inzicht te verkrijgen in de verschillende opties, deze tegen elkaar af te wegen en gepaste actie te ondernemen. In sommige gevallen wordt de klant in een keuzeformulier opties voorgelegd waaruit de vorm van dienstverlening die wordt aangeboden niet blijkt. De klant kiest dan bijvoorbeeld voor het aanvragen van een offerte zonder dat het voor de klant duidelijk kan zijn dat hij hiermee kiest voor execution only dienstverlening; en
- In sommige gevallen ontvangt de klant, al dan niet na het invullen van een keuzeformulier behorende bij de expiratiebrief, een standaardofferte zonder dat de klant alle relevante productkenmerken heeft doorgegeven, zoals de looptijd en het nabestaandenrisico. Hierdoor beseft de klant mogelijk onvoldoende dat een standaardofferte geen advies is en andere opties eveneens mogelijk zijn. De klant kiest hierdoor mogelijk onbewust voor de productkenmerken in de opgestuurde standaardofferte.

⁸ De maximale waarde van de vrijvallende lijfrente waarover afkoop mag plaatsvinden is € 4.242 (2013). Er wordt dan geen revisierente in rekening gebracht, wel is de verzekeraar of bank inhoudingsplichtig voor de loonbelasting. Controleer voor de actuele hoogte van dit bedrag de website van de Belastingdienst.

Klant informeren over de verschillende vormen van dienstverlening die worden aangeboden

Het merendeel van de onderzochte verzekeraars benoemt in de informatieverstrekking aan klanten niet expliciet welke vormen van dienstverlening (zoals adviesdienstverlening en execution only dienstverlening) wel en niet beschikbaar zijn. Bovendien geven sommige aanbieders de vormen van dienstverlening niet evenwichtig weer. Hierdoor wordt de klant onvoldoende in staat gesteld een weloverwogen keuze te maken voor de vorm van dienstverlening. Door bijvoorbeeld het opnemen van het dienstverleningsdocument op de pagina over expirerende lijfrentes, kan de klant worden ondersteund een weloverwogen keuze te maken voor de vorm van dienstverlening

Tijdstip van het informeren over expiratie

De periode tussen het informeren van de klant over expiratie en de expiratedatum wisselt sterk tussen de verschillende verzekeraars. Uit de procesbeschrijving van verzekeraars blijkt dat klanten één tot vier maanden voor expiratie worden geïnformeerd. Bovendien kan de periode binnen één aanbieder wisselen. De reden hiervoor is dat bijvoorbeeld niet dagelijks, maar eenmaal per maand expiratiebrieven worden gestuurd of dat in het beleid is opgenomen dat klanten met een lijfrentepolis die binnen één tot drie maanden expireert een expiratiebrief ontvangen. Uit de daadwerkelijk verstuurd expiratiebrieven blijkt dat klanten in sommige gevallen korter voor expiratedatum worden geïnformeerd dan op basis van de eigen procesbeschrijving verwacht wordt. Bovendien blijkt uit de daadwerkelijk verstuurd expiratiebrieven dat deze brieven veelal aan het eind in plaats van aan het begin van de termijn in de eigen procesbeschrijving zijn verstuurd. Het gewogen gemiddelde, op basis van de verstuurd expiratiebrieven, van de termijn waarop klanten over expiratie worden geïnformeerd is ongeveer twee maanden en drie dagen. Hierbij zijn uitschieters gezien waarbij de klant slechts één maand voor expiratie werd geïnformeerd. De AFM is van mening dat dergelijk korte termijnen onwenselijk en niet in het belang van de klant zijn.

De AFM vindt het van groot belang dat de klant tijdig wordt geïnformeerd over expiratie. Daarom pleit de AFM ervoor dat aanbieders klanten minimaal drie maanden voor expiratie informeren over de naderende expiratie. Een dergelijke termijn stelt de klant voldoende in staat om informatie in te winnen en een weloverwogen keuze te maken ten aanzien van de vorm van dienstverlening, de financiële dienstverlener waar de dienstverlening wordt afgenomen en het aan te kopen product. De termijn van drie maanden is gelijk aan de termijn waarop hypotheekbezitters worden geïnformeerd over het aflopen van de rentevaste periode. Hypotheken en lijfrentes zijn beide complexe producten die een grote impact kunnen hebben op de financiële positie van de klant.

De AFM realiseert zich dat drie maanden voorafgaand aan expiratie niet in alle gevallen een gericht aanbod kan worden gedaan. Het verstrekken van een aanbod is in dit stadium echter niet een noodzakelijk onderdeel van de informatie die de klant ontvangt over expiratie. Door de klant enkel de basisinformatie over expiratie te verstrekken, kan de klant zich voorbereiden op de te nemen beslissing, bijvoorbeeld door informatie bij derden in te winnen of zich te verdiepen in de geboden mogelijkheden.

Rentevergoeding bij niet tijdig doorgeven keuze

Tijdens het onderzoek naar de informatieverstrekking is daarnaast nog een bevinding geconstateerd die de AFM in de dienstverlening bij expirerende lijfrentes belangrijk vindt.

- In één geval is bekend dat de verzekeraar geen rente vergoedt over het opgebouwd vermogen als de klant niet tijdig een keuze doorgeeft. Dit betekent dat de klant rente misloopt. De AFM vindt dit niet getuigen van handelen in het belang van de klant.

3.3 Aandachtspunten en aanbevelingen schriftelijke informatieverstrekking

De AFM heeft de bovenstaande bevindingen geconstateerd op basis van schriftelijke informatieverstrekking door verzekeraars. Naar aanleiding van deze bevindingen geeft de AFM een aantal aandachtspunten en aanbevelingen mee voor alle aanbieders, dus zowel banken als verzekeraars. Deze aandachtspunten en aanbevelingen gelden ook voor aanbieders die zelf niet langer actief lijfrente-uitkeringsproducten aanbieden, maar nog klanten met een lijfrenteopbouwproducten in de boeken hebben staan. Adviseurs dienen eveneens lering trekken uit onderstaande voor zover zij de eigen klanten zelf informeren over een naderende expiratie en de mogelijkheden onder de aandacht van de klant brengen. Met aandachtspunten wordt bedoeld de opvolging van de bevindingen gebaseerd op wettelijke verplichtingen die volgen uit de Wft. Met aanbevelingen wordt bedoeld de opvolging van de bevindingen in de vorm van aanbevelingen die niet (direct) voortvloeien uit de Wft. Zoals in 2.3 is aangegeven, is de beoordeling of in een individueel geval sprake is van een wettelijke overtreding, afhankelijk van het geheel van de informatieverstrekking. Iedere onderneming zal zelf nog na moeten gaan in hoeverre hun informatieverstrekking nog aandacht verlangt en of het geheel aan informatieverstrekking haar klanten voldoende en in lijn met de Wft informeert.

Aandachtspunten schriftelijke informatieverstrekking

- Informeer de klant over de expiratie zodat de klant een goed beeld krijgt van de keuze die hem te wachten staat en de vervolgstappen die hij kan zetten;
- Zorg dat de informatie een beeld geeft van de verschillende opties die de klant heeft na expiratie, zoals verlenging, ineens uitkeren of een lijfrente-uitkeringsproduct afsluiten;
- Zorg dat de informatie de klant is staat stelt een bewuste keuze te maken voor een bepaalde vorm van dienstverlening;
- Als u de door u aangeboden lijfrenteopbouw- en uitkeringsproducten onder de aandacht van de klant wilt brengen, voorkom dan dat bij de klant niet de suggestie wordt gewekt dat deze producten de enige producten zijn waar hij uit kan kiezen;
- Informeer de klant duidelijk wat de (fiscale) gevolgen zijn als de klant niet, of niet tijdig, een keuze doorgeeft; en
- Informeer de klant duidelijk wat u gaat doen als de klant niet, of niet tijdig, een keuze doorgeeft.

Aanbevelingen schriftelijke informatieverstrekking

- Informeer de klant minimaal drie maanden voor de expiratedatum over het vrijvallen van zijn lijfrente. Informeer de klant in ieder geval over de expiratedatum en de hoogte van zijn expirerende lijfrente;
- Zorg dat de klant de ontvangen informatie op waarde kan schatten en dat van deze informatie geen sturende werking uit gaat;
- Als u verschillende opties in een keuzeformulier weergeeft, informeer de klant dan indien relevant ook dat er andere opties bestaan en maak de vorm van dienstverlening van de verschillende opties duidelijk;
- Als de klant een offerte aan kan vragen, laat de klant dan de productkenmerken van de offerte zelf bepalen, zoals een levenslange of tijdelijke uitkering, en verstuur geen standaardofferte; en
- De AFM verwacht van aanbieders dat zij aantoonbaar moeite doen om de klant te bereiken, te informeren en een beslissing te laten nemen over de expirerende lijfrente.

Overige aanbevelingen naar aanleiding van onderzoek naar informatieverstrekking

- Als de klant niet voor de expiratedatum een keuze doorgeeft, zorg dan voor een tijdelijke oplossing, zoals een verlenging waarbij de klant alsnog in de gelegenheid wordt gesteld om op korte termijn een keuze door te geven; en

- Als de klant niet of niet tijdig een keuze doorgeeft, verwacht de AFM dat de aanbieder een marktconforme rente blijft vergoeden over het uitstaand kapitaal.
- De AFM ondersteunt (marktbrede) initiatieven om de klant beter te bereiken, zoals aansluiting op de gemeentelijke basisadministratie en opname in het Pensioenregister.

4 Adviesdienstverlening bij expirerende lijfrentes

De AFM heeft in het verlengde van het onderzoek naar de informatieverstrekking een verkennend onderzoek gedaan naar de adviesdienstverlening bij expirerende lijfrentes. Veel consumenten hebben moeite met de (financiële) beslissingen die zij moeten nemen wanneer een lijfrente expireert en hebben daar hulp bij nodig. De AFM vindt het daarom belangrijk dat consumenten er op kunnen vertrouwen dat de adviesdienstverlening van een goede kwaliteit is. In dit hoofdstuk zijn ten aanzien van de verkenning naar de adviesdienstverlening bij expirerende lijfrentes het gehanteerde beoordelingskader, de belangrijkste bevindingen van dit onderzoek en de aandachtspunten en aanbevelingen die daaruit volgen opgenomen.

4.1 Beoordelingskader adviesdienstverlening expirerende lijfrentes

Ten aanzien van de adviesdienstverlening is zowel gekeken naar het adviestraject als de kwaliteit van individuele adviesdossiers. Een goed adviestraject bevat waarborgen voor een goed advies en draagt daarom bij aan het bieden van goede financiële dienstverlening richting de klant. Bij het beoordelen van individuele adviesdossiers is artikel 4:23 Wft als uitgangspunt gehanteerd. Daarnaast is gebruik gemaakt van de AFM leidraden voor een goed hypotheekadvies (2010)⁹. De basis van deze leidraden zijn de verschillende fasen die gedefinieerd zijn om tot een goed advies te komen. Het is van belang dat deze fasen zorgvuldig worden doorlopen. Bij het beoordelen van de advieskwaliteit is de nadruk gelegd op de fasen beeldvorming (inventarisatie en analyse) en oplossing (advies). Het is van belang dat een advies reconstrueerbaar en passend is op basis van de gegevens in het dossier.

4.2 Bevindingen adviesdienstverlening expirerende lijfrentes

Adviesdienstverlening niet op orde

Uit de verkenning blijkt dat bij drie van de vijf financiële dienstverleners de onderzochte adviesdienstverlening rondom expirerende lijfrentes in 2012 niet op orde was. De adviesdienstverlening rondom expirerende lijfrentes was in de meerderheid van de onderzochte dossiers (uit 2012) onvoldoende. Dit blijkt eruit dat de adviezen in de onderzochte dossiers in veel gevallen niet reconstrueerbaar en niet aantoonbaar passend waren. Het is daarom onzeker of deze geadviseerde producten aansluiten bij de wensen en de situatie van de klanten. Mogelijk heeft dit geleid tot voorzienbare teleurstellingen voor de consument. De AFM vreest dat de lessen uit eerdere AFM onderzoeken naar de adviesdienstverlening niet in voldoende mate zijn doorgetrokken naar de adviesdienstverlening rondom expirerende lijfrentes. Zo hadden niet alle financiële dienstverleners een gestructureerde opbouw van het adviesproces geïmplementeerd, zoals de vier fases die de basis vormen voor een goed adviestraject; kennismaking, beeldvorming, oplossing en nazorg.

De AFM verwacht dat financiële dienstverleners hun adviesdienstverlening juist bij complexe en impactvolle producten, zoals lijfrentes, tegen het licht houden en waar nodig verbeteringen doorvoeren. Dit is immers in het belang van de klant en draagt bij aan het vertrouwen in de financiële markt. [De leidraden voor hypotheekadvies](#) bieden hiervoor handvatten.

⁹ www.afm.nl > Professionals > AFM voor > Adviseurs & bemiddelaars, Hypotheekadvisering 2010, <http://www.afm.nl/nl/professionals/afm-voor/adviseurs-bemiddelaars/hypotheekadvisering-2010.aspx>

Adviesdienstverlening wordt aangepast

De meerderheid van de financiële dienstverleners die de AFM in de verkenning heeft betrokken hebben aangegeven hun adviesdienstverlening recentelijk aangepast te hebben of bezig te zijn met het doorvoeren van aanpassingen. Hierdoor is de adviesdienstverlening aan de klant naar verwachting verbeterd ten opzichte van de onderzochte klantdossiers uit 2012. Deze verbeteringen zijn door de AFM echter niet beoordeeld. De in de verkenning betrokken financiële dienstverleners die hun adviesdienstverlening tegen het licht hebben gehouden, noemden het provisieverbod als aanleiding voor deze evaluatie.

Specifieke bevindingen adviesdienstverlening bij expirerende lijfrentes

Er zijn financiële dienstverleners in de verkenning waar de kwaliteit van de gegeven adviezen op basis van de adviesdossiers in orde is, maar er zijn ook bij andere financiële dienstverleners in de verkenning adviesdossiers aangetroffen waarvan de kwaliteit niet in orde is. Hier is een duidelijke link te zien tussen de kwaliteit van het adviesproces en de uiteindelijke kwaliteit van de adviesdossiers. Financiële dienstverleners waar het adviesproces al in 2012 was verbeterd, hadden adviezen van een hogere kwaliteit. Dit toont het belang van goed georganiseerde processen en het inbouwen van waarborgen aan. De klant heeft recht op een kwalitatief goed en passend advies en betaalt hier ook voor.

Bij twee partijen waren de adviesdossiers uiterst summier. De dossiers bevatten niet alle relevante klantinformatie om passend te kunnen adviseren. De dossiers bevatten niet tot nauwelijks informatie over de wensen, financiële positie, doelstellingen, kennis, ervaring en risicobereidheid van de klant. Ook bleek niet uit alle dossiers wat er daadwerkelijk was geadviseerd. Dit zijn ernstige voorbeelden van niet goed ingerichte adviestrajecten, die tevens leiden tot twijfels over de kwaliteit van het advies. Daarnaast vindt de AFM het ernstig dat de dienstverlening wordt gepositioneerd als advies en de klant tevens de perceptie heeft dat hij advies krijgt, terwijl de dienstverlening slechts zeer beperkte kenmerken van adviesdienstverlening heeft. Voor publicatie van dit rapport hebben de twee betreffende financiële dienstverleners hun dienstverlening aangepast.

Aspecten waarop de onderzochte dossiers tekortschoten zijn:

- In een aantal dossiers lijken standaardformulieren als afvinklijst te worden gebruikt. Hierdoor wordt mogelijk onvoldoende doorgevraagd naar de specifieke situatie van de klant en wordt het inwinnen van informatie over de klant een doel op zichzelf in plaats van een middel om de klant goed te kunnen adviseren;
- Uit de dossiers bleek niet in alle gevallen duidelijk of alle relevante productkenmerken zijn betrokken in de productvergelijking en het uiteindelijke advies. Dit is van belang omdat anders niet duidelijk is of het geadviseerde product aansluit bij de wensen en de risicobereidheid van de klant;
- In een aantal dossiers ontbreken een opdrachtbevestiging, de vastlegging van (telefoon)gesprekken en het daadwerkelijk uitgebrachte advies. Hierdoor heeft de AFM het advies niet kunnen reconstrueren noch kunnen vaststellen of er sprake is van een passend advies;
- Het advies is niet duidelijk en niet of zeer summier gemotiveerd, mede door het ontbreken van adviesrapporten en adviessamenvattingen; en
- In het advies wordt onvoldoende rekening gehouden met het feit dat een klant in het buitenland woont of gaat wonen.

Het is van belang dat het adviesproces van begin tot eind goed in elkaar zit en dat het dossier op orde is. Een financiële dienstverlener dient hier zorg voor te dragen.

4.3 Aandachtspunten en aanbevelingen adviesdienstverlening expirerende lijfrentes

Naar aanleiding van eerdergenoemde bevindingen heeft de AFM in deze paragraaf een aantal aandachtspunten en aanbevelingen opgenomen voor alle adviseurs die adviseren over expirerende lijfrentes. Met aandachtspunten wordt bedoeld de opvolging van de bevindingen gebaseerd op wettelijke verplichtingen die volgen uit de Wft. Met aanbevelingen wordt bedoeld de opvolging van de bevindingen in de vorm van aanbevelingen die niet (direct) voortvloeien uit de Wft. Een zorgvuldig advies voldoet aan alle relevante wet- en regelgeving waaronder artikel 4:23 Wft. Met adviseurs worden zowel adviseurs in dienst van aanbieders, zoals banken en verzekeraars, als onafhankelijke adviseurs bedoeld.

Aandachtspunten voor adviesdienstverlening over expirerende lijfrentes

Elke financiële dienstverlener dient een bewuste keuze te maken over de dienstverlening die hij aanbiedt. Vervolgens moet hij ervoor zorgen dat een goede kwaliteit van deze dienstverlening is gewaarborgd. Voor het verbeteren van het adviesproces ten aanzien van expirerende lijfrentes bieden onder andere de leidraden ten aanzien van hypotheekadvies goede handvatten. Op basis van de bevindingen in deze verkenning benadrukken we onderstaande aandachtspunten ten aanzien van het adviesproces:

- Pas de (eerder) door u doorgevoerde aanpassingen ten aanzien van advies ook toe op de advisering over andere complexe producten;
- Breng een logische structuur aan in uw adviestraject. De aangeboden handvatten, zoals de vier fases die de basis vormen voor een goed adviestraject; kennismaking, beeldvorming, oplossing en nazorg kunnen u hierbij ondersteuning bieden. Door bijvoorbeeld de opdrachtbevestiging, gespreksverslagen en het uitgebrachte advies op te nemen in het dossier wordt bevorderd dat het advies reconstrueerbaar en door bijvoorbeeld gebruik te maken van adviesrapporten en adviessamenvattingen wordt bevorderd dat het gegeven advies duidelijk en gemotiveerd is;
- Wees duidelijk over welke dienstverlening die u aanbiedt. Maak hierover afspraken met de klant en kom deze afspraken vervolgens na; en
- Betrek alle relevante productkenmerken in de productvergelijking en in het advies. Bij lijfrentes zijn de belangrijke productkenmerken onder andere het geldende fiscale regime, het langlevensrisico (levenslang versus tijdelijk) en het nabestaandenrisico.

Aanbevelingen voor adviesdienstverlening over expirerende lijfrentes

De onderzochte dossiers die van goede kwaliteit waren, laten specifieke kenmerken zien. Hieronder wordt een kenmerk genoemd dat kan bijdragen aan een kwalitatief goed advies. Het is aan de adviseur om te bepalen of een aanbeveling relevant is en wordt meegenomen in het adviestraject.

- Standaardformulieren kunnen een goed uitgangspunt vormen voor het inwinnen en vastleggen van de financiële positie, kennis, ervaring, doelstellingen en risicobereidheid van de betreffende klant. Daarnaast kunnen standaardformulieren waarborgen dat alle stappen in een adviestraject worden doorlopen. Het is van belang dat het uiteindelijke advies op de situatie van de klant ziet. Daarom is het van belang dat standaardformulieren niet als afvinklijst worden gebruikt en de adviseur niet door het gebruik van standaardformulieren beperkt wordt in het inwinnen en vastleggen van de relevante informatie over de klant. Het vormen van een beeld over de klant is noodzakelijk voor het geven van een passend advies aan de klant.
- Een klant is niet altijd gebaat bij een uitgebreid adviestraject (zie kader: dienstverlening op maat). Zorg bij de uitvoering van uw dienstverlening altijd voor een goede dossiervorming zodat de wensen van de klant ten aanzien van de breedte en diepgang van de dienstverlening reconstrueerbaar zijn. U dient hierbij ook

altijd zelfstandig een afweging te maken of de wensen van de klant ook passend zijn bij zijn situatie. Leg ook dit vast.

- Execution only dienstverlening is voor veel klanten niet verstandig, dit geldt des te meer wanneer het belang van de expirerende lijfrente groter wordt op de oudedagsvoorziening. U dient daarbij tevens een kennis- en ervaringstoets af te nemen. De uitkomsten van deze toets kunnen u ook meer vertellen of de execution only dienstverlening geschikt is voor de klant.

Kader: dienstverlening op maat

De Wft stelt dat een adviseur in het belang van de klant alle relevante informatie inwint over diens financiële positie, kennis, ervaring, doelstellingen en risicobereidheid en deze informatie voor zover relevant meeneemt in het advies.

De AFM heeft onlangs het visiedocument Dienstverlening op maat gepubliceerd. In dit visiedocument worden drie principes om de dienstverlening beter aan te laten sluiten op de behoefte en situatie van de klant toegelicht. Wanneer wordt geadviseerd over expirerende lijfrentes vindt de AFM het belangrijk dat de reikwijdte van het advies in ieder geval wordt afgestemd op de hoogte van het vrijvallend kapitaal en het belang van dit vrijvallende kapitaal voor de oudedagsvoorziening van de klant.

Het aantal expirerende lijfrentes is groot, maar de hoogte van het vrijvallend kapitaal en het belang van het vrijvallend kapitaal voor de oudedagsvoorziening verschilt per klant. Binnen de verkenning die de AFM heeft uitgevoerd was bijvoorbeeld van 15,6 procent van het aantal polissen het vrijvallend kapitaal lager dan € 4.242¹⁰. Deze cijfers zijn op basis van individuele polissen, terwijl veel klanten meerdere lijfrentes hebben afgesloten.

Wanneer de som van het vrijvallend kapitaal van de verschillende expirerende lijfrentes van de klant lager is dan € 4.242 en het vrijvallend kapitaal is niet van belang voor de oudedagsvoorziening van de klant, dan kan ineens uitkeren een goede optie zijn, omdat er dan geen revisierente in rekening wordt gebracht. Het periodiek uit te keren bedrag is namelijk klein en er is waarschijnlijk beperkt fiscaal voordeel te behalen door het periodiek uitkeren van het vrijvallend kapitaal. Dit wanneer de klant kosten kan besparen ten aanzien van het advies dan wel bemiddeling, de afsluitkosten van een lijfrente-uitkeringsproduct en de in het lijfrente-uitkeringsproduct ingebouwde kosten. Toch benoemt de AFM hier geen strikte grens en verwacht dat de voor- en nadelen van ineens uitkeren per klant worden afgewogen. Dit kan echter door het stellen van een aantal controlevragen, waarvoor geen integraal advies nodig is.

Wanneer de som van het vrijvallend kapitaal van de verschillende expirerende lijfrentes van de klant hoger is dan € 4.242 en het vrijvallend kapitaal is niet van belang voor de oudedagsvoorziening van de klant, dan is een beperkt adviestraject of execution only dienstverlening wellicht een geschikt kanaal, omdat de kosten van integrale adviesdienstverlening dan mogelijk onnodig veel negatieve impact hebben op het eindkapitaal. Is het vrijvallend kapitaal echter van groot belang voor de oudedagsvoorziening of heeft de klant geen inzicht in zijn financiële positie dan verdient een integraal advies de voorkeur.

¹⁰ De maximale waarde van de vrijvallende lijfrente waarover afkoop mag plaatsvinden is € 4.242 (2013). Er wordt dan geen revisierente in rekening gebracht, wel is de verzekeraar of bank inhoudingsplichtig voor de loonbelasting. Controleer voor de actuele hoogte van dit bedrag de website van de Belastingdienst.

Uiteraard kunnen er altijd klantspecifieke factoren een rol spelen die een andere vorm van dienstverlening logischer maken. Als een klant bijvoorbeeld meerdere polissen heeft kan het gunstig zijn deze samen te voegen in één lijfrente-uitkeringsproduct doordat onder andere de kosten relatief lager zullen zijn. De AFM verwacht van de adviseur dat de dienstverlening wordt aangepast aan de behoefte en situatie van de klant.

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, oktober 2013