

‘Neem opmerkingen van AFM over uitvaartverzekeringen serieus’

Lokale uitvaartondernemers worden de laatste tijd steeds vaker aangesproken op het gedrag van hun grote branchegenoten die vooral geïnteresseerd lijken te zijn in het afsluiten van verzekeringen. De steeds weer terugkerende televisierapportages plaatsen de branche als geheel in een kwaad daglicht, terwijl lokale uitvaartondernemers hieraan part noch deel hebben. Een slechte reputatie van de branche is schadelijk voor het intensieve contact dat met nabestaanden in korte tijd moet worden opgebouwd. Vertrouwen is daarbij een sleutelbegrip.

Als landelijk uitvaartnetwerk zijn wij geschrokken van het rapport van de AFM over de verkoop van (met name) natura uitvaartverzekeringen. Het goed gedocumenteerde rapport geeft een ontluisterend beeld van de verkooptechnieken waarmee vooral natura verzekeraars nieuwe klanten werven.

Met een flink aantal sprekende voorbeelden illustreert de AFM dat daarbij harde verkoopgesprekken aan de orde van de dag zijn. Ook zijn de verzekeraars te sterk gericht op de verkoop van hun eigen product in plaats van bij de klant te achterhalen met welk product de klant het meest zou zijn gediend. En als er dan door de klant uitvaartwensen worden geuit, worden deze onvoldoende bewaard zodat deze niet meer ter beschikking staan van de nabestaanden na een overlijden.

Het intermediair netwerk en de wijze waarop dit wordt aangestuurd door de verzekeraars werden eveneens tegen het licht gehouden. Ook hier trekt de AFM vele belangwekkende conclusies die niet positief zijn voor de verzekeraars.

In schril contrast met deze bevindingen staan de reacties tot nu toe van de natura verzekeraars zelf. Vooral Dela maakt het in haar uitingen bont. Op haar website en via haar directeur in bijvoorbeeld het Haarlems Dagblad haalt zij fel uit naar de bevindingen van de AFM. Ze noemt het door de AFM in september gepubliceerde tussenrapport: ‘Zelden vertoond tendentieus rapport is onverantwoordelijk en onfatsoenlijk’. In hun onmiddellijke reactie op het eindrapport zeggen de verzekeraars ‘verrast’ en ‘hoogst ongelukkig’ te zijn met het rapport. De AFM zou te weinig oog hebben voor alle verbeteringen.

Lokale uitvaartondernemers hebben dagelijks te maken met verzekerden en hun nabestaanden die onvoldoende op de hoogte zijn van de inhoud van de ooit afgesloten uitvaartpolis. Met name de verplichting in veel verzekeringen om de naturaverzekeraar de uitvaart te laten verzorgen is een doorn in het oog van veel nabestaanden. Daarbij wordt vaak teveel druk uitgeoefend op mensen die in emotionele nood zitten. De nabestaanden worden gekort op de uitkering door de verzekeraar indien zij liever voor een lokale uitvaartondernemer kiezen.

Het zou beter zijn als de uitvaartverzekeraars wat meer tijd hadden genomen om het rapport te bestuderen. Het is misschien vloeken in de kerk, maar een fundamentele herijking van het natura verzekeringsproduct lijkt een voorwaarde om de reputatie van de branche als geheel te kunnen verbeteren. Daarom roepen wij de natura verzekeraars op om de door de AFM geconstateerde problemen met een constructieve houding tegemoet te treden. Dan worden problemen namelijk eerst uitdagingen en daarna hopelijk verbeteringen.

Erik Jan Verhulst,
Uitvaartorganisatie Requiem