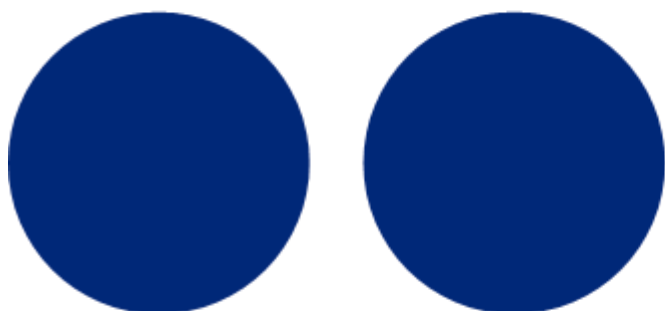
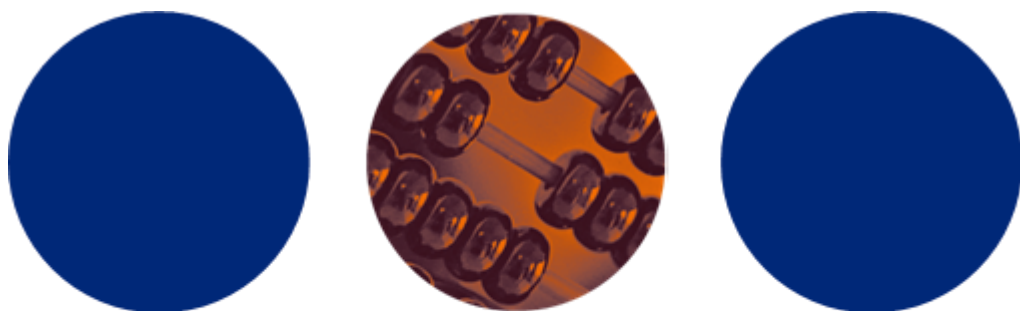


De consument en zijn beleggingsverzekering

*Waarom sommige bezitters in actie
komen en andere niet*



De consument en zijn beleggingsverzekering

*Waarom sommige bezitters in actie
komen en andere niet*

*Anna van der Schors
Marcel Warnaar*

Nibud, 2014

Inhoud

SAMENVATTING EN CONCLUSIE	8
Doel onderzoek	8
De respondenten	8
De belangrijkste resultaten op een rij	9
In actie komen: het adviesgesprek en/of wijziging van de beleggingsverzekering	9
De opbrengsten van het adviesgesprek	9
Redenen om de beleggingsverzekering niet te wijzigen na het adviesgesprek	9
Het wijzigingen van de beleggingsverzekering	10
Redenen om niet in actie te komen	10
Onbekendheid met de beleggingsverzekeringen	11
Verschillen naar doel van de beleggingsverzekering: hypotheek vs pensioen.....	12
Visie van het Nibud.....	12
1 INLEIDING	14
Activeren van bezitters van een beleggingsverzekering	14
Waarom wel of niet in actie met de beleggingsverzekering?	14
1.1 Doel van het onderzoek	15
1.2 Werving respondenten.....	15
Oververtegenwoordiging van klanten met een gewijzigde beleggingsverzekering	16
Respons en steekproef	16
1.3 Leeswijzer	16
2 AANSCHAF VAN DE BELEGGINGSVERZEKERING	18
2.1 Doel van de beleggingsverzekering	18
2.2 Hoe is men tot de aanschaf gekomen?	19
2.3 Verwachte eindopbrengst bij afsluiten en nu	19
2.4 Spijt van het afsluiten van de beleggingsverzekering	20
3 ACTIE ONDERNEMEN: VAN ADVIESGESPREK TOT WIJZIGEN BELEGGINGSVERZEKERING	21
3.1 Welke acties hebben de ondervraagden ondernomen?	21

3.2	Benadering door financieel dienstverlener voor adviesgesprek of wijziging beleggingsverzekering.....	22
3.2.1	Actie naar aanleiding van de benadering	23
3.3	Het adviesgesprek	24
3.3.1	Verwachtingen over het gesprek	25
3.3.2	Tevredenheid met het gesprek.....	25
3.3.3	Wat het adviesgesprek heeft opgeleverd.....	26
3.3.4	Geen adviesgesprek	27
3.4	Wijziging van de beleggingsverzekering.....	28
3.4.1	Doorslaggevend middel om tot de wijziging te komen	29
3.4.2	De ervaringen met het wijzigen van de beleggingsverzekering ...	31
3.4.3	Geen wijziging	32
3.4.4	Redenen waarom men twijfelt of zeker weet niet te wijzigen	33
4	DE FINANCIËLE SITUATIE, KENNIS EN GEDRAG EN DE ACTIES DIE MEN HEEFT ONDERNOMEN	35
4.1	Kennis over de beleggingsverzekering	35
4.1.1	Kennis over de beleggingsverzekering in het algemeen	35
4.1.2	Kennis over de beleggingsverzekering na wijziging van de beleggingsverzekering	36
4.2	De financiële situatie in de toekomst.....	37
4.3	Inzicht in de financiële situatie	38
4.4	De houding en gedrag ten aanzien van geld	38
4.4.1	Dimensies van omgaan met geld	40
	BIJLAGE 1 - ONDERZOEKSVERANTWOORDING.....	43
	Doelgroep.....	43
	Steekproefomvang.....	43
	Weging.....	43
	Veldwerkperiode	43
	Rapportage en achtergrondkenmerken	43
	Achtergrondkenmerken.....	44
	BIJLAGE 2 – INFORMATIEVOORZIENING EN COMMUNICATIE	46
	Volgen van de waardeontwikkeling	46
	De informatievoorziening	46
	Advies over de communicatie	47

Samenvatting en conclusie

Sinds aan het licht is gekomen dat de informatieverstrekking bij beleggingsverzekeringen niet altijd passend is geweest en een groot deel van de inleg opging aan kosten en premies, hebben verzekeringsmaatschappijen en financieel adviseurs hun klanten herhaaldelijk benaderd en uitgenodigd voor een hersteladviesgesprek. In dit gratis adviesgesprek wordt nagegaan hoe de beleggingsverzekering ervoor staat en in hoeverre iemand zijn oorspronkelijke doelkapitaal nog zal kunnen bereiken en zo niet, welke aanpassingen gewenst zijn.

De respons van klanten op de brieven vanuit de verzekeringsmaatschappijen blijkt nog beperkt. Maar er is ook een groep die wel een adviesgesprek is aangegaan en het product al dan niet heeft gewijzigd. Wie zijn zij? Wat waren hun motieven om wel in actie te komen?

We verstaan hierbij onder 'in actie komen': consumenten die een adviesgesprek zijn aangegaan en/of de beleggingsverzekering hebben aangepast. Men kan ook heel bewust, na bestudering van de eigen situatie, ertoe besluiten om de beleggingsverzekering ongewijzigd te laten.

Doel onderzoek

Het doel van dit onderzoek is tweeledig:

1. Het geeft inzicht in de beweegredenen van bezitters van beleggingsverzekeringen om al dan niet in actie te komen.
2. Het maakt het duidelijk wat het consumenten die wel in actie zijn gekomen, heeft opgeleverd.

Dit onderzoek heeft niet tot doel een beeld te schetsen van de gemiddelde bezitter van een beleggingsverzekering, maar juist om meer te weten te komen over de beweegredenen en opbrengsten om wel in actie te komen tegenover de redenen om dit niet te doen.

De respondenten

Voor dit onderzoek zijn bezitters van beleggingsverzekeringen geworven via ABN AMRO, Delta Lloyd en via het Opinieland panel van Survey Sampling International. In totaal hebben 553 respondenten de vragenlijst volledig ingevuld.

Het aandeel bezitters dat een wijziging in zijn beleggingsverzekering heeft aangebracht, is bij de werving oververtegenwoordigd, om zo een beeld te kunnen krijgen van hun motivaties.

De belangrijkste resultaten op een rij

In actie komen: het adviesgesprek en/of wijziging van de beleggingsverzekering

Van degenen die een brief hebben ontvangen en/of telefonisch zijn benaderd door de verzekeringsmaatschappij, bank of financieel adviseur, heeft 54 procent van de ondervraagden aangegeven naderhand actie te hebben ondernomen. Een derde heeft een adviesgesprek gehad met de verzekeringsmaatschappij en één op de vijf is voor zichzelf nagegaan of hij/zij de beleggingsverzekering moest aanpassen.

De helft van degenen die een adviesgesprek heeft gehad, is (zeer) tevreden over het adviesgesprek; 1 op de 6 is ontevreden en een vergelijkbaar deel zou een adviesgesprek ook afraden.

De tevreden personen vinden dat een gesprek duidelijkheid en inzicht geeft in hoe je ervoor staat. Bovendien krijg je advies over de persoonlijke situatie en word je op zaken gewezen.

De opbrengsten van het adviesgesprek

Degenen die een adviesgesprek hebben gehad, zijn beter op de hoogte van de mogelijkheden dan zij die geen adviesgesprek hebben gehad en hebben meer inzicht hoe ze er (financieel) voor staan.

Er bestaat een verschil tussen degenen die voorafgaand aan de wijziging een adviesgesprek hebben gehad en degenen die zelfstandig een wijziging hebben aangebracht. Degenen met een adviesgesprek:

- weten beter hoe ze er financieel voor staan (63 tegen 41 procent);
- hebben meer grip op hun financiële situatie (58 tegen 38 procent);
- hebben meer kennis wat voor financieel product men heeft en wat een beleggingsverzekering is (65 tegen 36 procent).

Een kwart van degenen die een adviesgesprek hebben gehad, denkt dat zij er daarna financieel op vooruit zijn gegaan. De meesten (43 procent) hebben niet dat idee. Wel geeft het merendeel (56 procent) aan door het gesprek beter te weten waar hij aan toe is en hoe hij er financieel voor staat.

Tegelijkertijd blijkt dat degenen die zelfstandig de beleggingsverzekering hebben gewijzigd, zonder een adviesgesprek te hebben gehad, zich meer zorgen maken over hun financiële toekomst dan de overige ondervraagden. Een adviesgesprek kan dus bijdragen aan meer grip op de financiële situatie in de toekomst.

Redenen om de beleggingsverzekering niet te wijzigen na het adviesgesprek

De voornaamste redenen om na het adviesgesprek de beleggingsverzekering ongewijzigd voort te zetten:

- Men is tevreden over de verwachte opbrengst zoals die nu is.
- Alternatieven zijn geen verbetering.

De redenen dat men te weinig informatie heeft of te weinig vertrouwen in verzekeringsmaatschappij, financieel adviseur of bank worden nauwelijks genoemd. Daar ontbreekt het bij deze groep dus niet (meer) aan.

Het wijzigingen van de beleggingsverzekering

Tweederde van degenen die de beleggingsverzekering hebben gewijzigd, geven expliciet aan hier geen spijt van te hebben; 1 op de 10 heeft wel spijt.

Daarnaast blijkt de helft tevreden te zijn met de wijziging; 14 procent is dit niet.

De belangrijkste opbrengsten van het wijzigen van de beleggingsverzekering zijn:

- andere beleggingen waar men zich prettiger bij voelt (23 procent);
- geen maandelijkse kosten meer (23 procent);
- lagere kosten en dus een hogere verwachte eindopbrengst (18 procent);
- zekerheid, duidelijkheid en rust (11 procent).

Deze opbrengsten sluiten aan bij de meest genoemde wijzigingen in de beleggingsverzekering, namelijk het beleggen in andere fondsen, premievrij maken, omzetten naar een ander product en de overlijdensrisicoverzekering er uit halen.

Het premievrij maken van de beleggingsverzekering komt meer voor onder degenen die zonder adviesgesprek een wijziging hebben doorgevoerd. Daarentegen komt het omzetten naar een ander product en het uit de beleggingsverzekering halen van de overlijdensrisicoverzekering, weer meer voor bij degenen die een adviesgesprek hebben gehad.

Degenen die hun beleggingsverzekering (al of niet na een gesprek) hebben gewijzigd, hebben een beter overzicht over de eigen financiën. De uitkomsten geven geen uitsluitsel wat oorzaak en wat gevolg is. Het kan zijn dat consumenten die hun geldzaken op orde hebben en overzicht hebben, vaker overgaan tot een wijziging van de beleggingsverzekering. Het kan echter ook zijn dat het feit dat men er mee bezig is en een wijziging doorvoert, resulteert in meer overzicht en grip op de financiële situatie.

Redenen om niet in actie te komen

De belangrijkste redenen waarom de meeste bezitters van een beleggingsverzekering geen adviesgesprek aangaan en/of niet proberen de beleggingsverzekering te gaan veranderen zijn:

- desinteresse in het financiële verloop van de verzekering;
- wantrouwen tegenover banken, verzekeraars en/of adviseurs;
- onwetendheid over de mogelijkheden van en het feit dat het hersteladviesgesprek gratis is.

Geen actie ondernomen na benaderd te zijn

De 28 procent van de ondervraagden die hebben aangegeven dat zij geen actie hebben ondernomen nadat zij door de verzekeringsmaatschappij en/of financieel adviseur zijn benaderd, geven als belangrijkste redenen daarvoor dat:

- men niet verwacht dat een adviesgesprek iets gaat opleveren;
- men niet verwacht dat een aanpassing van de beleggingsverzekering financieel voordeel oplevert;
- men alles rondom de beleggingsverzekering te ingewikkeld vindt.

Geen adviesgesprek

De belangrijkste reden om geen adviesgesprek aan te gaan is dat men niet verwacht dat dit (financieel) iets gaat opleveren; bijna de helft (46 procent) geeft dit als verklaring. Andere belangrijke redenen die gegeven zijn:

- Men heeft geen vertrouwen in de verzekeringsmaatschappij (20 procent) / bank of financieel adviseur (20 procent).
- Men geeft geen interesse en/of tijd om zich erin te verdiepen (12 procent).
- Men denkt dat het adviesgesprek geld kost (11 procent).

Geen wijziging of twijfel over het wijzigen

De keuze om de beleggingsverzekering niet te wijzigen, lijkt een weloverwogen keuze te zijn geweest; men is tevreden over de verwachte opbrengst zoals die nu is en men verwacht niet dat alternatieven een verbetering zijn.

Bij degenen die nog twijfelen om de beleggingsverzekering te wijzigen worden dezelfde redenen genoemd als waarom men geen adviesgesprek aan gaat:

- Men weet niet of een wijziging of afkoop financieel iets oplevert.
- Men weet niet wat de aanpassingsmogelijkheden zijn.
- Men denkt dat het geld kost, waardoor maandelijkse lasten zullen stijgen.
- Men heeft geen vertrouwen in de verzekeringsmaatschappij, bank en/of financieel adviseur.

Onbekendheid met de beleggingsverzekeringen

Veel van de ondervraagde bezitters van een beleggingsverzekering hebben zelf weinig kennis over het product. Zo geeft slechts 36 procent aan bij het afsluiten duidelijk op de hoogte te zijn geweest dat de eindopbrengst minder zou kunnen zijn dan destijds werd aangegeven. Nu houdt 52 procent er rekening mee dat een beleggingsverzekering minder kan opleveren dan verwacht; een kwart doet dit niet. Van de ondervraagden geeft 39 procent aan niet of nauwelijks een idee te hebben of er een financieel probleem is als de beleggingsverzekering minder oplevert dan verwacht.

Daarnaast bestaat er onbekendheid over de mogelijkheden. Zo denkt 1 op de 20 ondervraagden dat een adviesgesprek geld kost. Ook denkt 4 procent van alle ondervraagden dat een beleggingsverzekering niet kan worden gewijzigd. Dit zijn voornamelijk personen die niet door de verzekeringsmaatschappij zijn benaderd om op adviesgesprek te komen en/of om de beleggingsverzekering te wijzigen.

Verschillen naar doel van de beleggingsverzekering: hypotheek vs pensioen

Ondervraagden met een beleggingshypotheek hebben vaker een adviesgesprek gehad en ook vaker een wijziging aangebracht in hun beleggingsverzekering dan zij die de beleggingsverzekering voor pensioenaanvulling hebben afgesloten.

Ook degenen met een overlijdensrisicodekking in de beleggingsverzekering –wat vooral bij beleggingsverzekeringen voor hypotheekaflossing voorkomt- geven, meer dan degenen zonder een overlijdensrisicodekking, aan een adviesgesprek te hebben gehad. Dat is niet vreemd, aangezien de overlijdensrisicoverzekering van invloed is op de uiteindelijke uitkering. Bij tegenvallende beleggingsresultaten en een gegarandeerde uitkering bij overlijden wordt de inleg op beleggingen lager dan vooraf geraamd bij een vaststaande premie.

Degenen met een beleggingsverzekering voor aflossing van de hypotheek hebben, vergeleken met bezitters van een beleggingsverzekering voor andere doeleinden, relatief vaak de overlijdensrisicoverzekering uit de beleggingsverzekering gehaald.

Degenen met een beleggingshypotheek blijken ook, rekening houdend met allerlei andere factoren, zich meer zorgen te maken over hun financiële situatie en financiële toekomst. Dit kan ermee samenhangen dat een lagere opbrengst van de beleggingsverzekering ertoe kan leiden dat men de hypotheek niet meer kan betalen. Bij degenen die de beleggingsverzekering hebben als pensioenaanvulling, leidt het tot een lager pensioen. Het is dan ook niet opmerkelijk te zien dat degenen die de beleggingsverzekering voor aflossing van de hypotheek hebben afgesloten, vaker de beleggingsverzekering hebben gewijzigd.

Visie van het Nibud

Het Nibud begrijpt heel goed dat consumenten uit wantrouwen en onwetendheid het gesprek niet aangaan. De kloof tussen beide partijen is groot. Niettemin vindt het Nibud het verstandig dat consumenten nagaan hoe de beleggingsverzekering ervoor staat en het gesprek aangaan met de financieel adviseur. Vooral voor consumenten die een overlijdensrisicoverzekering hebben gekoppeld aan de beleggingsverzekering is dit relevant, aangezien deze overlijdensdekking van invloed is op de uiteindelijke uitkering.

Het Nibud heeft als missie om de financiële zelfredzaamheid van consumenten te vergroten. Dit houdt in dat iemand weloverwogen keuzes maakt zodanig dat zijn financiën in balans zijn, zowel op de korte als op de lange termijn.

Om te zorgen dat consumenten ook grip hebben en houden op hun geld op de langere termijn, is het belangrijk dat de consument vooruitkijkt en nagaat hoe hij er op langere termijn voorstaat en vaststelt of dit aanvaardbaar is of dat er actie moet worden ondernomen.

Daarvoor is het belangrijk dat iemand zijn beleggingsverzekering onder de loep neemt en nagaat in hoeverre de opbrengst van de beleggingsverzekering afwijkt van de

(oorspronkelijke) zelf verwachte en/of noodzakelijke opbrengst. Het nagaan van de financiële situatie met betrekking tot de beleggingsverzekering is een onderdeel van het in kaart brengen van de totale financiële situatie.

Dit onderzoek heeft laten zien dat degenen die actie hebben ondernomen, duidelijkheid hebben gekregen en beter weten hoe ze er financieel voorstaan. Dit is een belangrijk voordeel, omdat dit bijdraagt aan het grip houden op de financiële situatie.

Belangrijk voor de aanbieders van beleggingsverzekeringen is om hun klanten goed duidelijk te maken dat een hersteladviesgesprek gratis is en wat een adviesgesprek kan opleveren. Juist onwetendheid hieromtrent weerhoudt consumenten er nu van in actie te komen. Dit terwijl een adviesgesprek en/of een wijziging naast overzicht over de financiële situatie voor een deel van de consumenten ook financieel voordeel oplevert.

1 Inleiding

De afgelopen jaren is veel commotie geweest over de beleggingsverzekeringen, de zogenaamde 'woekerpolissen'. De informatieverstrekking bij beleggingsverzekeringen bleek niet altijd volledig, juist en/of passend te zijn geweest en een groot deel van de inleg ging op aan kosten en premies in plaats aan het beleggen zelf.

Activeren van bezitters van een beleggingsverzekering

Naar aanleiding van deze gehele 'affaire' hebben klanten de mogelijkheid om in een gratis hersteladviesgesprek met de financieel adviseur na te gaan hoe de beleggingsverzekering ervoor staat en in hoeverre iemand zijn oorspronkelijke doelkapitaal nog zal kunnen bereiken. Mocht dit niet lukken, dan wordt gekeken welke aanpassingen mogelijk en/of wenselijk zijn, rekening houdend met de financiële positie van de bezitter van de beleggingsverzekering.

De AFM verwacht dat verzekeringsmaatschappijen, banken en financieel adviseurs hun klanten proactief benaderen voor een gratis hersteladviesgesprek. Voor 1 januari 2015 zouden 80 procent van de klanten met een beleggingshypothek moeten zijn geactiveerd¹ (AFM, januari 2014).

Waarom wel of niet in actie met de beleggingsverzekering?

Tot nu toe hebben aanbieders van beleggingsverzekeringen herhaaldelijk hun klanten per brief benaderd voor een adviesgesprek en/of aanpassing van hun verzekering. De uitnodigingen aan de bezitters van beleggingsproducten om langs te komen vinden echter beperkt gehoor.

Dit roept de vraag op wat er voor zorgt dat bepaalde klanten wel het gesprek zijn aangegaan en de verzekering hebben aangepast en waarom anderen niet reageren op benaderingen van de verzekeringsmaatschappij en/of financieel adviseur.

Inzicht in de motivaties en beweegredenen van bezitters van een beleggingsverzekering om al dan niet (actief) na te gaan hoe de verzekering ervoor staat, maakt duidelijk welke ideeën, gedachten en gevoelens bij mensen leven. Hier kan rekening mee worden gehouden bij het stimuleren van mensen om hun beleggingsverzekering onder de loep te nemen.

¹De AFM verstaat onder het activeren van klanten dat klanten worden aangezet en ondersteund bij het verkrijgen van inzicht in de financiële situatie van hun polis, overzicht krijgen van hun verbetermogelijkheden en indien nodig, stappen ondernemen om hun situatie te verbeteren. Een geactiveerde klant is een klant die aantoonbaar een bewuste keuze heeft gemaakt over zijn polis (AFM, 2014).

1.1 Doel van het onderzoek

Doel van het onderzoek is om:

- Inzicht krijgen in de motivaties en beweegredenen van consumenten om al dan niet in actie te komen m.b.t. de beleggingsverzekering.

Met 'in actie komen' wordt bedoeld:

- het actief iets doen met de brieven en/of telefonische benaderingen en/of,
 - een hersteladviesgesprek aangaan en/of,
 - het wijzigen van de beleggingsverzekering.
- Inzicht krijgen in wat het consumenten heeft opgeleverd die een adviesgesprek zijn aangegaan en/of die wel een aanpassing in hun beleggingsverzekering hebben gedaan. Hun ervaringen en beweegredenen kunnen worden gebruikt om andere personen aan te sporen ook actie te ondernemen.

Het doel van het Nibud is dat consumenten grip hebben en houden op hun geld; nu, straks en later. Om te zorgen dat men ook grip heeft op de langere termijn, is het belangrijk dat de consument vooruitkijkt en nagaat hoe hij er op langere termijn voorstaat en vaststelt of dit aanvaardbaar is of dat er actie moet worden ondernomen.

Daarvoor is het belangrijk dat iemand zijn beleggingsverzekering onder de loep neemt en nagaat in hoeverre de opbrengst van de beleggingsverzekering afwijkt van de (oorspronkelijke) zelf verwachte en/of noodzakelijke opbrengst. Het nagaan van de financiële situatie met betrekking tot de beleggingsverzekering is een onderdeel van het in kaart brengen van de totale financiële situatie.

Dit onderzoek geeft inzicht wat maakt dat consumenten dit wel of niet doen. De bevindingen kunnen ons ondersteunen om in de voorlichting in te spelen op de situatie en de gevoelens die er spelen.

1.2 Werving respondenten

Voor het verkrijgen van de respondenten zijn 8.000 brieven verstuurd naar klanten van ABN AMRO en klanten van Delta Lloyd Leven (ieder 4.000 brieven) die in het bezit zijn van een beleggingsverzekering. Hun klanten zijn vergelijkbaar met klanten van andere verzekeringsmaatschappijen; ze bedienen niet een specifiek segment.

De brieven zijn zowel gestuurd naar klanten met een beleggingsverzekering voor aflossing van de hypotheek, als naar klanten met een beleggingsverzekering als inkomensvoorziening voor de ouderdag.

Uiteindelijk hebben 1.284 klanten met een beleggingshypotheek en 6.716 klanten met een beleggingsverzekering als aanvulling voor de ouderdag een brief ontvangen.

Oververtegenwoordiging van klanten met een gewijzigde beleggingsverzekering

Bij de selectie van de klanten is een oververtegenwoordiging gemaakt van klanten die hun oorspronkelijke beleggingsverzekering hebben gewijzigd; de helft van de brieven is namelijk gestuurd naar klanten die een wijziging hebben aangebracht. Dit kan om één van de volgende wijzigingen gaan:

- omzetting naar een ander product;
- meer of minder premie-inleg;
- de overlijdensrisicoverzekering buiten de verzekering halen of laten vervallen;
- een wijziging in de fondsen waarin wordt belegd;
- premievrij maken of afkoop van de verzekering in de afgelopen 12 maanden.

Deze groep van 'aanpassers' is oververtegenwoordigd, om hen te kunnen vergelijken met de groep van niet-aanpassers (die veel groter is) en te zien of deze groepen qua financieel gedrag en financiële situatie van elkaar verschillen. Bovendien is het dan ook mogelijk om inzicht te krijgen in wat de motivaties en beweegredenen zijn geweest om een aanpassing te maken in hun beleggingsverzekering.

Respons en steekproef

Na 3 weken de klanten de gelegenheid te hebben geven, bleken 385 personen te zijn begonnen met het invullen van de vragenlijst; dit is 5 procent van alle aangeschreven klanten. De lage respons geeft iets weer over de (des)interesse met betrekking tot het onderwerp. Echter, van degenen die zijn begonnen aan de vragenlijst heeft 91 procent (349 personen) deze ook volledig ingevuld, zonder dat zij een vergoeding ontvingen aan het einde.

Voor het onderzoek wilden wij een minimale netto steekproef van 500 respondenten. Om die reden hebben we via het marktonderzoeksbureau Survey Sampling International nog 200 respondenten geworven. Deze respondenten kregen exact dezelfde vragenlijst voorgelegd. Bij de voorselectie was echter bij hen niet bekend of zij wel of niet een wijziging in de beleggingsverzekering hadden aangebracht.

De totale steekproef bestaat uit 553 bezitters van een beleggingsverzekering. De achtergrondkenmerken van de ondervraagden staan beschreven in bijlage 1.

De respondenten afkomstig van het marktonderzoeksbureau zijn iets jonger dan de klanten die naar aanleiding van de brief de vragenlijst hebben ingevuld. Ook hebben ze vaker een beleggingshypotheek en iets minder vaak een beleggingsverzekering als inkomensvoorziening voor de ouderdom. Ze hebben niet vaker of minder vaak de beleggingsverzekering gewijzigd.

1.3 Leeswijzer

Het rapport presenteert de antwoorden en reacties van de ondervraagden. Het geeft weer wat zij zelf aangeven en ervaren. Bij vragen waarin niet zo zeer naar iemands mening wordt gevraagd, maar naar feitelijkheden –bijvoorbeeld of men een brief van de verzekeringsmaatschappij heeft ontvangen- kunnen de antwoorden afwijken van de

cijfers die bekend zijn bij de aanbieders van beleggingsverzekeringen. Dit geeft iets weer van wat de ondervraagden hebben onthouden.

Dit rapport start met de vraag waarvoor en op welke manier de ondervraagden de beleggingsverzekering hebben afgesloten. Mogelijk dat dit van invloed kan zijn geweest om naderhand, na het afsluiten, wel of niet een adviesgesprek is aan te gaan en/of een wijziging aan te brengen.

Vervolgens wordt in hoofdstuk 3 ingegaan op de acties die de ondervraagden hebben ondernomen:

- of men naar aanleiding van een brief en/of telefonische benadering actie heeft ondernomen;
- of men een adviesgesprek is aangegaan;
- of men de beleggingsverzekering heeft gewijzigd.

Hierbij wordt ook ingegaan op de redenen voor bepaalde keuzes en de opbrengst van keuzes.

Tenslotte wordt er in hoofdstuk 4 gekeken naar de samenhang tussen de financiële kennis, houding en omgang met geld en de acties die men met betrekking tot de beleggingsverzekering heeft genomen.

Dit rapport presenteert de uitkomsten van het onderzoek. Het rapport gaat achtereenvolgens in op:

- Welke kennis men heeft over zijn eigen beleggingsverzekering?
- De verwachtingen over de eindopbrengst.
- In welke mate men de ontwikkeling van de beleggingsverzekering volgt.
- Of men benaderd is om de beleggingsverzekering aan te passen.
- Of men een adviesgesprek heeft gehad en wat de ervaringen daarmee zijn geweest.
- Of men de beleggingsverzekering heeft gewijzigd en wat de ervaringen daar bij zijn.
- Hoe men tegen de communicatie vanuit de aanbieder van de beleggingsverzekering aankijkt.
- De financiële houding en het gedrag van de bezitters van een beleggingsverzekering.

Het rapport start met een onderzoeksverantwoording en een beschrijving van de steekproef.

2 Aanschaf van de beleggingsverzekering

Tussen 1993 en 2012 zijn circa 7,2 miljoen individuele beleggingsverzekeringen verkocht. In 1999, op het hoogtepunt van de beurs, zijn de meeste beleggingsverzekeringen in één jaar verkocht (bijna 900.000). In 2012 is de verkoop gedaald naar 16.000 individuele beleggingsverzekeringen (CVS, 2013).

Dit hoofdstuk gaat in op de vraag waarvoor en op welke manier de ondervraagden de beleggingsverzekering hebben afgesloten. Mogelijk dat dit van invloed is geweest of men naderhand, na het afsluiten, wel of niet een adviesgesprek is aangegaan en/of een wijziging heeft aangebracht.

2.1 Doel van de beleggingsverzekering

Van de ondervraagden geeft 28 procent aan een beleggingsverzekering voor aflossing van de hypotheek te hebben, 57 procent een beleggingsverzekering als inkomensvoorziening bij pensionering en 15 procent heeft om andere of onbekende redenen de beleggingsverzekering afgesloten. Het aandeel respondenten met een beleggingsverzekering als aanvulling op de inkomsten bij pensionering is hier dus twee keer zo groot als het aandeel respondenten met een beleggingsverzekering voor aflossing van de hypotheek. Hiermee is een oververtegenwoordiging van de groep met een beleggingsverzekering voor pensioenaanvulling. Van het aantal nieuw verkochte beleggingsverzekeringen tussen 2003 en 2012 is namelijk 31 procent voor aflossing van de hypotheek en 33 procent voor pensioen.²

De leeftijd hangt samen met het doel van de beleggingsverzekering. De groep tot 55 jaar heeft de beleggingsverzekering vaker afgesloten om de hypotheek af te lossen: 41 procent tegen 16 procent van de 55-plussers. Die laatste groep heeft echter de beleggingsverzekering veel vaker afgesloten als pensioenaanvulling (73 procent tegen 41 procent gemiddeld).

Van de respondenten met een beleggingsverzekering als aanvulling op de oudedag, is bij 40 procent de resterende looptijd van de beleggingsverzekering korter dan 5 jaar. Dit is bij 16 procent van de respondenten met een beleggingsverzekering voor de aflossing van de hypotheek het geval. Zij hebben relatief vaak een resterende looptijd van 15 tot 20 jaar (23 procent, tegen 8 procent van degenen die de beleggingsverzekering hebben als oudedagsvoorziening).

Ongeveer de helft van de ondervraagden (51 procent) geeft aan bij de beleggingsverzekering een verzekering afgesloten te hebben die uitkeert bij overlijden, een zogenaamde overlijdensrisicoverzekering. Dit komt veel vaker voor bij mensen die de beleggingsverzekering hebben afgesloten voor aflossing van de hypotheek (77

² Cijfers Centrum voor Verzekeringsstatistiek, afkomstig van: <https://www.verzekeraars.nl/verzekeringsbranche/statistiek/Paginas/AndereStatistiek/Verkoopcijfers-nieuwe-individuele-levensverzekeringen.aspx>

procent) dan bij mensen die hem hebben afgesloten als pensioenaanvulling (39 procent).

2.2 Hoe is men tot de aanschaf gekomen?

Ruim de helft (59 procent) van de ondervraagden geeft aan dat de beleggingsverzekering is afgesloten op aanraden van een financieel adviseur. Een kwart (26 procent) geeft aan dat ze zelf graag een beleggingsverzekering wilden hebben. De overigen hebben het gedaan op aanraden van familie, kennissen of de eigen partner.

Hier zijn duidelijke verschillen zichtbaar tussen personen die de beleggingsverzekering voor de hypotheek hebben afgesloten en degenen die de beleggingsverzekering hebben als inkomensvoorziening voor de oudedag. Een beleggingsverzekering voor de hypotheek is duidelijk vaker afgesloten op aanraden van de financieel adviseur (77 procent) dan een beleggingsverzekering voor de oudedag (52 procent). Sommige ondervraagden melden spontaan dat dit onderdeel was van de hypotheek of dat anders de hypotheek niet rond kon komen.

Beleggingsverzekeringen voor pensioenaanvulling zijn echter vaker (33 procent) op eigen initiatief afgesloten dan beleggingsverzekeringen voor hypotheekaflossing (15 procent). Fiscale aantrekkelijkheid, zoals het gebruiken van het spaarloon, werden hier spontaan genoemd. Dit soms op aanraden van de werkgever.

De huidige 45-tot 54-jarigen geven vaker (68 procent) aan dat het op aanraden van de financieel adviseur was en minder (16 procent) dat het vooral eigen initiatief was. Echter, de jongere respondenten zijn ook degenen die de beleggingsverzekering relatief vaak hebben afgesloten voor aflossing van de hypotheek (zie vorige paragraaf).

2.3 Verwachte eindopbrengst bij afsluiten en nu

Ongeveer 45 procent van de ondervraagden geeft aan op dit moment nog steeds te weten wat de verwachte eindopbrengst van de beleggingsverzekering is. 37 procent geeft aan het wel geweten te hebben, maar nu niet meer. 13 procent geeft aan het in ieder geval niet te weten.

Dit geeft iets weer van de desinteresse die er bij een grote groep is als het gaat om de eigen beleggingsverzekering. Hoger opgeleiden geven vaker (51 procent tegen 45 procent gemiddeld) aan te weten wat de gewenste eindopbrengst is.

Van beleggingsverzekeringen die zijn afgesloten voor aflossing van de hypotheek is de eindopbrengst duidelijk bekender (56 procent) dan van beleggingsverzekeringen die afgesloten zijn voor het aanvullen van het pensioen (41 procent). Dat komt waarschijnlijk, omdat de eindopbrengst gekoppeld is aan het bedrag van de hypotheek.

Vervolgens is gevraagd of de huidige verwachte eindopbrengst anders is dan de verwachting bij afsluiten. Aan mensen die de verwachte eindopbrengst niet weten of wisten, is gevraagd of ze dat kunnen inschatten.

Ongeveer 74 procent geeft aan de huidige eindopbrengst lager is, 13 procent dat deze ongeveer gelijk is, 7 procent dat deze hoger is dan bij het afsluiten en 6 procent heeft geen idee.

Hier is geen verschil te constateren naar doel van de beleggingsverzekering. Alleen jongeren (tot 45 jaar) verwachten meer dan ouderen dat de eindopbrengst hoger zal zijn dan verwacht op het moment van afsluiten. Waarschijnlijk heeft dit te maken met de langere resterende looptijd van de beleggingsverzekering en/of met het feit dat deze beleggingsverzekering later is afgesloten, toen bij de berekening van de verwachte eindopbrengst al met andere meer realistische rendementsverwachtingen is gerekend.

2.4 Spijt van het afsluiten van de beleggingsverzekering

Spijt van een beslissing kan twee kanten op werken. Het kan belemmerend werken om actie te ondernemen, maar anderzijds ook tot actie aanzetten.

Ongeveer 40 procent van de ondervraagden heeft spijt een beleggingsverzekering te hebben afgesloten. 27 procent twijfelt daarover en 33 procent zegt geen spijt te hebben. Er is niet een specifieke groep ondervraagden die meer of minder spijt heeft dan anderen. Degenen die uiteindelijk een wijziging hebben aangebracht in beleggingsverzekering (zie hoofdstuk 3) hebben niet meer of minder spijt dan degenen die hun beleggingsverzekering niet hebben gewijzigd.

3 Actie ondernemen: van adviesgesprek tot wijzigen beleggingsverzekering

In 2006 kwam aan het licht dat de informatieverstrekking bij beleggingsverzekeringen onvolledig was en niet altijd juist en/of passend. Daarnaast bleek dat een groot deel van de inleg opging aan kosten en premies, in plaats van dat dit werd belegd (AFM, 2008). Door tegenvallende ontwikkelingen op de aandelenmarkt en hoge kosten, zijn de verwachte opbrengsten van beleggingsverzekeringen veel lager uitgevallen. De zogenaamde 'woekerpolissen' hebben tot veel commotie geleid.

Sinds die tijd zijn aanbieders van beleggingsverzekering hun klanten gaan benaderen om hen uit te nodigen voor een gratis hersteladviesgesprek. Tijdens een dergelijk gesprek wordt gekeken hoe de beleggingsverzekering ervoor staat en in hoeverre iemand zijn oorspronkelijke doelkapitaal nog zal kunnen bereiken. Mocht dit niet lukken, wordt gekeken welke aanpassingen mogelijk en/of wenselijk zijn, rekening houdend met de financiële positie van de bezitter van de beleggingsverzekering.

Een hersteladviesgesprek kan er dus toe leiden, dat iemand zijn beleggingsverzekering gaat wijzigen. Iemand kan echter ook zelf zijn beleggingsverzekering gaan wijzigen, bijvoorbeeld door te stoppen met het betalen van premie en/of het afkopen van het product.

Dit hoofdstuk gaat in op de acties die bezitters van een beleggingsverzekering kunnen nemen: een adviesgesprek aangaan en/of de beleggingsverzekering wijzigen. Er geeft inzicht in de beweegredenen van bezitters van beleggingsverzekering om al dan niet een adviesgesprek aan te gaan en waarom men wel of niet de beleggingsverzekering heeft gewijzigd. Daarnaast wordt ingegaan wat het heeft opgeleverd om in actie te komen.

3.1 Welke acties hebben de ondervraagden ondernomen?

Sommige ondervraagden zijn door de verzekeringsmaatschappij benaderd voor een adviesgesprek en zijn vervolgens het adviesgesprek aangegaan. Anderen zijn weer niet benaderd, maar hebben toch een adviesgesprek gehad. En na het adviesgesprek zal een deel besluiten zijn beleggingsverzekering aan te passen, terwijl anderen het product ongewijzigd laten.

Zo zijn de ondervraagden in acht groepen onder te verdelen, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen:

- wel of niet (telefonisch of per brief) benaderd door de verzekeringsmaatschappij, bank of financieel adviseur;
- wel of niet een adviesgesprek gehad;
- wel of niet een wijziging in de beleggingsverzekering aangebracht.

Dit is gebaseerd op wat de respondenten zelf hebben aangegeven. Het kan zijn dat iemand wel een brief heeft ontvangen of een gesprek heeft gehad, maar dat hij zich dit

niet meer kan herinneren. Deze persoon komt in de tabel naar voren als zijnde 'niet benaderd' en 'geen gesprek gehad'.

Tabel 1 geeft weer hoe de verdeling is bij de ondervraagden.

Tabel 1: Combinaties van benadering, gesprek en wijziging beleggingsverzekeringen (n=553)

	%
Niet benaderd, geen gesprek gehad, geen wijziging aangebracht	22
Niet benaderd, geen gesprek gehad, wel wijziging aangebracht	11
Niet benaderd, wel gesprek gehad, geen wijziging aangebracht	3
Niet benaderd, wel gesprek gehad, wel wijziging aangebracht	6
Wel benaderd, geen gesprek gehad, geen wijziging aangebracht	11
Wel benaderd, geen gesprek gehad, wel wijziging aangebracht	9
Wel benaderd, wel gesprek gehad, geen wijziging aangebracht	11
Wel benaderd, wel gesprek gehad, wel wijziging aangebracht	15

Van ongeveer 10 procent van de respondenten kon de precieze actie niet worden vastgesteld, bijvoorbeeld omdat zij zelf niet meer weten of ze wel of niet zijn benaderd door de verzekeringsmaatschappij of financieel adviseur.

Ondervraagden die een beleggingsverzekering voor een pensioenaanvulling hebben afgesloten, geven vaker aan zelf een wijziging te hebben aangebracht, zonder dat zij zijn benaderd en/of een gesprek te hebben gehad.

Ondervraagden die echter een beleggingsverzekering voor aflossing van de hypotheek hebben afgesloten, geven vaker aan wel benaderd te zijn en een gesprek te hebben gehad, maar uiteindelijk niet de beleggingsverzekering te hebben gewijzigd.

3.2 Benadering door aanbieder van de beleggingsverzekering voor adviesgesprek of wijziging beleggingsverzekering

Iets minder dan de helft (47 procent) van de respondenten geeft aan één of meerdere brieven van de verzekeringsmaatschappij, bank of financieel adviseur ontvangen te hebben met daarin een uitnodiging voor een adviesgesprek en/of om de beleggingsverzekering aan te passen. Een kleiner gedeelte, 22 procent, zegt (ook) telefonisch te zijn benaderd over dit onderwerp.

Het kan zijn dat alle ondervraagden door de verzekeringsmaatschappij, bank of financieel adviseur zijn benaderd, maar dat zij dat niet (meer) weten. De tabel geeft weer wat de ondervraagden zelf hebben geantwoord en dus wat zij zich kunnen herinneren.

Tabel 2: Brief van de verzekeringsmaatschappij, bank of financieel adviseur ontvangen of telefonisch benaderd met uitnodiging voor adviesgesprek of om de beleggingsverzekering aan te passen (n=553)

	Brief ontvangen %	Telefonisch benaderd %
Eén keer	22	12
Meerdere keren	25	10
Niet	43	74
Weet ik niet	10	4

In totaal zegt 51 procent van de respondenten per brief en/of telefonisch te zijn benaderd. Respondenten met een beleggingsverzekering als inkomensvoorziening voor de ouderdag geven even veel aan benaderd te zijn als respondenten met een beleggingsverzekering voor de aflossing van de hypotheek.

Degenen met een overlijdensdekking geven vaker aan (57 procent), benaderd te zijn door de adviseur voor een hersteladviesgesprek dan degenen zonder een overlijdensrisicoverzekering. Dat is niet vreemd, aangezien de overlijdensrisicoverzekering invloed heeft op de uiteindelijke uitkering. Bij tegenvallende beleggingsresultaten en een gegarandeerde uitkering bij overlijden wordt de inleg op beleggingen lager dan vooraf geraamd bij een vaststaande premie.

3.2.1 Actie naar aanleiding van de benadering

Van degenen die een brief hebben ontvangen en/of telefonisch zijn benaderd, geeft 54 procent aan actie te hebben ondernomen. Een derde zegt een adviesgesprek te hebben gehad met de verzekeringsmaatschappij en een op de vijf is voor zichzelf nagegaan of hij/zij de beleggingsverzekering wil aanpassen.

Tabel 3: Actie naar aanleiding van de brief en/of het telefonisch contact (n=275)

	%
Niets mee gedaan	28
Nog niets mee gedaan; wel van plan	15
Zelf nagegaan of beleggingsverzekering moet worden aangepast	21
Adviesgesprek aangegaan	33
Anders	3

Respondenten met een beleggingshypotheek geven meer dan respondenten met een beleggingsverzekering voor de oude dag aan dat zij nog niets hebben gedaan, maar dat zij dit wel van plan zijn (22 tegen 10 procent). De laatste groep geeft meer aan zelf na te zijn gegaan of ze de beleggingsverzekering wel of niet moesten aanpassen (26 procent, tegen 12 procent van degenen met een beleggingshypotheek).

De belangrijkste redenen voor personen om geen actie te ondernemen n.a.v. de brief en/of de telefonische benadering, is omdat men niet verwacht dat het gesprek en/of een aanpassing van de beleggingsverzekering (financieel) iets oplevert. Tabel 4 toont alle genoemde redenen.

Tabel 4: Reden waarom men niks heeft gedaan n.a.v. brief en/of telefonische benadering (n=77) (meerdere antwoorden mogelijk)

	%
Ik verwacht niet dat een adviesgesprek me iets gaat opleveren	45
Ik verwacht niet dat een aanpassing van de beleggingsverzekering me financieel voordeel oplevert	32
Ik vind het te ingewikkeld	25
Ik heb geen vertrouwen in de verzekeringsmaatschappij	19
Ik vind de brieven te ingewikkeld geschreven	18
Ik heb geen interesse en/of tijd om daar in te verdiepen	17
Ik heb geen vertrouwen in de financieel adviseur of bank	17
Ik ben bang dat het mij geld gaat kosten, omdat de maandelijkse lasten omhoog gaan	17
Omdat een adviesgesprek geld kost	14
Ik begreep niet wat de verzekeringsmaatschappij/bank/financieel adviseur van mij wilde	12
Er staat te veel tekst in de brief/brieven	10
Anders	6
Ik wilde wel, maar mijn partner niet	1

3.3 Het adviesgesprek

Van alle respondenten geeft 36 procent aan een adviesgesprek te hebben gehad met de verzekeringsmaatschappij, bank of financieel adviseur over aanpassing van de beleggingsverzekering. De meesten (42 procent) zeggen geen gesprek te hebben gehad en zijn dat ook niet van plan.

Tabel 5: Percentage dat een adviesgesprek heeft gehad met verzekeringsmaatschappij, bank of financieel adviseur over aanpassing van de beleggingsverzekering (n=553)

	%
Ja, op eigen initiatief	17
Ja, naar aanleiding van bericht (brief/telefonisch contact)	19
Nee, maar dat ben ik nog wel van plan	22
Nee, en dat ben ik ook niet van plan	42

De respondenten met een beleggingshypotheek geven meer dan gemiddeld aan een adviesgesprek over aanpassing van de beleggingsverzekering te hebben gehad (45 procent, tegen 36 procent gemiddeld). Ditzelfde geldt voor degenen met een overlijdensdekking in de beleggingsverzekering; van hen geeft 40 procent aan een gesprek te hebben gehad met een adviseur.

3.3.1 Verwachtingen over het gesprek

De verwachtingen voorafgaand aan het gesprek waren neutraal en zakelijk. Bijna de helft (47 procent) dacht vooral geïnformeerd te worden over de beleggingsverzekering en of het verstandig is om de beleggingsverzekering te wijzigen. 1 op de 20 verwachtte vooraf dat het adviesgesprek er toe zou leiden dat hij er financieel op vooruit zou gaan.

Tabel 6: Verwachtingen voorafgaand aan het gesprek (n=198)

	%
Ik had er geen hoge verwachtingen van; ik verwachtte dat het me financieel niets zou gaan opleveren	15
Ik had geen specifieke verwachtingen, ik zou wel zien hoe het zou lopen	24
Ik verwachtte meer informatie te krijgen over mijn beleggingsverzekering	16
Ik verwachtte advies te krijgen of het verstandig zou zijn mijn beleggingsverzekering te wijzigen	31
Ik verwachtte dat ik er daarmee financieel op voor uit zou gaan	5
Anders	4
Weet ik niet	5

3.3.2 Tevredenheid met het gesprek

De helft van de respondenten die een adviesgesprek hebben gehad, is (zeer) tevreden over het gesprek; 16 procent is (zeer) ontevreden over het gesprek.

Tabel 7: Mate van tevredenheid met het gesprek (n=198)

	%
Zeer tevreden	11
Tevreden	39
Niet tevreden, niet ontevreden	34
Ontevreden	9
Zeer ontevreden	7

Aan degenen die (zeer) tevreden waren over het gesprek, is gevraagd waarom men tevreden was. Dit was een open vraag, die door 77 personen is ingevuld. De tevredenheid kwam vooral doordat men goede uitleg en/of advies heeft gekregen en dat men antwoord kreeg op de vragen (55 procent). Daarnaast gaf 29 procent aan dat het gesprek duidelijkheid gaf en/of een gerustgesteld gevoel.

De voornaamste klacht van de 22 personen die hadden aangegeven waarom ze (zeer) ontevreden waren over het advies, was dat ze juist geen advies hadden gekregen en dat het gesprek geen duidelijkheid had gegeven. Men was er niets mee opgeschoten.

Van de respondenten die een gesprek hebben gehad, zou 44 procent anderen ook aanraden een gesprek aan te gaan met de verzekeringsmaatschappij, bank of financieel adviseur. De belangrijkste redenen waarom zij het aanraden zijn:

- Het geeft duidelijkheid en inzicht: je weet hoe je er voor staat
- Je krijgt advies over je persoonlijke situatie en wordt op zaken gewezen
- 'Informatie is altijd handig en nuttig'

Een derde van degenen die een adviesgesprek hebben gehad, weet niet of zij het wel of niet zouden aanraden en 15 procent zou het juist afraden. De laatstgenoemden raden het vooral af, doordat ze wantrouwend zijn: ze hebben toch het gevoel dat het belang van de klant en de verzekeringsmaatschappij en/of bank verschillen en dat de verzekeringsmaatschappij alleen naar het eigen belang kijkt.

3.3.3 Wat het adviesgesprek heeft opgeleverd

Tabel 8 laat zien dat de meeste respondenten die een adviesgesprek hebben gehad, niet het idee hebben dat ze er daarna financieel op vooruit zijn gegaan (43 procent); een kwart denkt dit wel.

Personen met een beleggingsverzekering voor de aflossing van de hypotheek hebben meer dan gemiddeld het idee dat zij er financieel op vooruit zijn gegaan na het adviesgesprek (33 procent, tegen 25 procent gemiddeld).

Het merendeel van de respondenten die een adviesgesprek hebben gehad, geeft aan nu beter dan daarvoor te weten waar hij aan toe is en hoe hij er financieel voor staat. Vrouwen ervaren meer dan mannen dat ze nu weten waar ze aan toe zijn (67 tegen 52 procent).

Of men na het gesprek een rustiger gevoel heeft gekregen over de beleggingsverzekering, zijn de meningen sterk verdeeld; een derde is het daar niet mee eens, een derde heeft er geen expliciete mening over en nog eens een derde heeft wel een rustiger gevoel gekregen.

Tabel 8: Stellingen over wat het adviesgesprek heeft opgeleverd (n=198)

Door het adviesgesprek:	(Helemaal) mee oneens %	Niet eens, niet oneens %	(Helemaal) mee eens %
heb ik een rustiger gevoel gekregen over mijn beleggingsverzekering	31	36	34
weet ik beter dan daarvoor waar ik aan toe ben	20	25	56
heb ik het idee dat ik er financieel gezien op vooruit ben gegaan	43	33	25

3.3.4 Geen adviesgesprek

Aan de 42 procent die zelf aangeven geen adviesgesprek te hebben gehad en dit ook niet van plan zijn, is gevraagd waarom ze geen adviesgesprek willen.

De meest gegeven reden is dat men niet verwacht dat het adviesgesprek (financieel) iets gaat opleveren; 46 procent antwoordt dit (zie tabel 9). Daarnaast heerst er een groot wantrouwen jegens de verzekeringsmaatschappij, bank en/of financieel adviseur: 40 procent wil geen adviesgesprek hebben omdat ze geen vertrouwen in de financieel dienstverlener hebben.

Bij een deel van de respondenten is er onbekendheid met de mogelijkheden. Zo geeft één op de tien aan geen adviesgesprek te willen, omdat dit geld kost. Deze respondenten zijn niet op de hoogte dat hersteladviesgesprekken kosteloos zijn.

Daarnaast geeft 7 procent aan niet op de hoogte te zijn dat de beleggingsverzekering kan worden gewijzigd. Dit antwoord wordt vooral gegeven door personen die niet benaderd zijn voor een hersteladviesgesprek. Het benaderen van klanten draagt er dus aan bij dat er meer bekendheid is over de mogelijkheden.

Tabel 9: Reden waarom men geen adviesgesprek wil (n=233) (meerdere antwoorden mogelijk)

	%
Ik verwacht niet dat een adviesgesprek of wijziging van mijn beleggingsverzekering me (financieel) iets gaat opleveren	46
Ik heb geen vertrouwen in de verzekeringsmaatschappij	20
Ik heb geen vertrouwen in de bank of financieel adviseur	20
Ik heb geen interesse en/of tijd om me er in te verdiepen	12
Een adviesgesprek kost geld	11
Ik vind het te ingewikkeld	9
Ik ben bang dat het mij geld gaat kosten, omdat de maandelijkse lasten omhoog gaan	9
Ik wist niet dat ik de beleggingsverzekering kan wijzigen	7
De looptijd is nog te kort	6
Anders	6
Het is niet nodig; ik weet wat ik wil/heb zelf voldoende kennis/kan mijn eigen hulp inschakelen	5
Weet ik niet	4
Verzekering is beëindigd/premievrij gemaakt	2

3.4 Wijziging van de beleggingsverzekering

Van de ondervraagden geeft 47 procent aan dat zij een wijziging aangebracht hebben in de beleggingsverzekering.

Van degenen met een beleggingsverzekering voor aflossing van de hypotheek heeft een groter deel een wijziging aangebracht dan van degenen die de beleggingsverzekering hebben als pensioenaanvulling.

Er zijn verschillende wijzigingen mogelijk. Tabel 10 laat zien op welke onderdelen men een wijziging heeft doorgevoerd.

Tabel 10: Aangebrachte wijzigingen in de beleggingsverzekering (n=233) (meerdere antwoorden mogelijk)

	Van degenen die wijziging hebben aangebracht
	%
(Deels) in andere fondsen belegd	42
Premievrij gemaakt	26
Omgezet naar een ander product	21
Overlijdensrisico er uit gehaald	12
Meer premie gaan betalen	12
Minder premie gaan betalen	10
Afgekocht	9
Anders	4

Verschillen naar doel van de beleggingsverzekering

Bij degenen die de beleggingsverzekering als pensioenaanvulling hebben afgesloten, komt het meer dan bij degenen met een beleggingshypotheek voor dat men de beleggingsverzekering premievrij heeft gemaakt (30 procent, tegen 13 procent). Echter bij de ondervraagden met een beleggingsverzekering voor aflossing van de hypotheek komt het weer meer voor dat:

- ze de beleggingsverzekering afkopen (18 procent)
- de overlijdensrisicoverzekering uit de beleggingsverzekering halen (20 procent)

Verschillen tussen degenen die wel en geen gesprek hebben gehad

Het premievrij maken van de beleggingsverzekering is een wijziging die meer voorkomt onder degenen die zonder adviesgesprek een wijziging hebben doorgevoerd: 33 procent van de 'zelfstandige aanpassers' heeft dit gedaan, tegen 18 procent van degenen die een adviesgesprek hebben gehad.

Wijzigingen die weer meer worden gedaan nadat er een gesprek is geweest, zijn:

- het omzetten naar een ander product (28 procent; dit is 14 procent bij degenen die geen adviesgesprek hebben gehad)
- overlijdensrisicoverzekering uit de verzekering halen (16 procent; dit is 8 procent bij degenen die geen adviesgesprek hebben gehad)

3.4.1 Doorslaggevend middel om tot de wijziging te komen

De ondervraagden die een wijziging hebben aangebracht, kregen de vraag voorgelegd wat doorslaggevend is geweest om de beleggingsverzekeringen te wijzigen.

Tabel 11 geeft weer welk middel geholpen heeft om de beslissing te nemen de beleggingsverzekering te wijzigen.

Tabel 11: Middel om tot de wijziging te komen (meerdere antwoorden mogelijk) (n=220)

	%
Brief of e-mail van de verzekeringsmaatschappij, bank of financieel adviseur	24
Berichtgeving in de media	14
Een adviesgesprek met mijn financieel adviseur of bank dat ik zelf heb aangevraagd	13
Een adviesgesprek met de verzekeringsmaatschappij dat ik zelf heb aangevraagd	10
Persoonlijk telefonisch contact met de verzekeringsmaatschappij, bank of financieel adviseur	7
Een adviesgesprek op initiatief van financieel adviseur of bank	7
Een adviesgesprek op initiatief van de verzekeringsmaatschappij of bank	7
Adviezen van/ gesprekken met iemand uit mijn omgeving (familie, vrienden, bekenden)	5
Een verandering in de persoonlijke sfeer (samenwonen/scheiding/overlijden)	4
Het feit dat ik mijn woning ging verkopen	3
Het feit dat ik van bank ging veranderen	1

Verder zijn nog spontaan genoemd:

- eigen initiatief / eigen kennis van zaken / eigen beleggingsfondsen;
- adviezen van anderen (andere bank, Vereniging Eigen Huis, eigen financieel adviseur, collectieve voorlichting via bedrijf, Brand New Day);
- de beleggingsverzekering is automatisch gewijzigd zonder inspraak (andere beleggingsmix, fondsen omgezet in eigen bankproducten);
- wilde andere beleggingsmix/ dat ik een lager risicoprofiel wenste met mijn beleggingen;
- belastingwetgeving, bijv. einde spaarloonregeling, geen jaarruimte meer;
- ingreep vanwege tegenvallende opbrengst;
- einde looptijd;
- geen geld meer om in te leggen;
- wil er in ieder geval van af (hoge kosten; geen vertrouwen; gevoel dat ik was opgelicht; 'het moment dat ik er achter kwam dat van de €18k inleg er ruim €6k was verdamp't'; ik heb het vermoeden dat door de euro de premie veranderd is"; 'ik wil van die rotzooi af'; 'waardeloos product'.
- wonen in een verpleeghuis, ik hou alleen maar zak-/kleedgeld over, rest gaat naar CAK.

De brief of de berichtgeving in de media zijn door alle groepen in gelijke mate genoemd.

3.4.2 De ervaringen met het wijzigen van de beleggingsverzekering

Aan degenen die de beleggingsverzekering hebben gewijzigd –op welke manier dan ook- is een aantal stellingen voorgelegd. Tabel 12 presenteert de antwoorden op deze stellingen.

De helft van degenen die de beleggingsverzekering hebben gewijzigd is (zeer) tevreden met de wijziging; 14 procent is ontevreden. Tweederde heeft ook geen spijt van de wijziging; 1 op de 10 personen die heeft gewijzigd geeft wel aan spijt te hebben.

De meeste ondervraagden (53 procent) hebben geen uitgesproken mening of ze anderen aanraden de beleggingsverzekering aan te passen. Iets meer dan 3 op de 10 zou dit anderen wel aanraden en 16 procent geeft aan anderen dit af te raden.

Tabel 12: Stellingen over aanpassing beleggingsverzekering (n=220)

	(Helemaal) eens %	Niet eens/ niet oneens %	(Helemaal) oneens %
Door de aanpassing van de beleggingsverzekering heb ik duidelijkheid gekregen	36	39	25
Ik heb spijt van de aanpassing van de beleggingsverzekering	9	26	65
Ik kan iedereen aanraden om de beleggingsverzekering aan te passen	31	53	16
Ik heb lang getwijfeld of ik de beleggingsverzekering zou aanpassen	20	37	44
Ik ben tevreden met de aanpassing van de beleggingsverzekering	50	37	14

De ondervraagden die een gesprek met een financieel dienstverlener hebben gehad geven significant vaker aan dan degenen zonder gesprek:

- meer duidelijkheid te hebben gekregen (46 tegen 27 procent);
- meer tevreden te zijn met de aanpassing (57 tegen 42 procent).

Ook is aan de groep die de beleggingsverzekering heeft aangepast, gevraagd wat de wijziging hen heeft opgeleverd. Tabel 13 geeft de antwoorden weer.

Tabel 13: Wat de wijziging van de beleggingsverzekering heeft opgeleverd (n=220) (meerdere antwoorden mogelijk)

Een andere beleggingsmix of andere beleggingen waar ik me prettiger bij voel	23
Geen maandelijkse kosten meer	23
Lagere kosten en dus een hogere verwachte eindopbrengst	18
Dat je niet meer over de beleggingsverzekering hoeft na te denken: zekerheid, duidelijkheid en rust	11
Er zat een overlijdensrisicoverzekering in de beleggingsverzekering en die is aangepast	10
Het product is nu minder complex; ik snap nu hoe het in elkaar zit	6
Anders	15
Weet ik niet	14

Het antwoord dat men na de wijziging meer zekerheid, duidelijkheid en rust heeft gekregen, is meer dan gemiddeld (11 procent) genoemd door:

- lageropgeleiden (17 procent);
- degenen die de beleggingsverzekering hebben afgesloten voor de aflossing van de hypotheek (19 procent);
- degenen die een gesprek hebben gehad met een financieel adviseur (15 procent).

Het antwoord dat de wijziging heeft opgeleverd dat de overlijdensrisicoverzekering er uit is gehaald, is minder dan gemiddeld genoemd door degenen die de beleggingsverzekering als pensioenaanvulling hebben afgesloten. Waarschijnlijk zat er voor hen van begin af aan al geen overlijdensrisicoverzekering bij de beleggingsverzekering.

3.4.3 Geen wijziging

Aan de groep die tot nu toe nog geen wijziging heeft aangebracht, is gevraagd of zij van plan zijn om de beleggingsverzekering in de toekomst nog te wijzigen of af te kopen. Dit zijn de antwoorden:

- 9 procent is dit wel van plan;
- 20 procent twijfelt nog;
- 17 procent heeft er nog niet over nagedacht;
- 40 procent zegt zeker geen wijziging aan te gaan brengen;
- 10 procent weet niet dat de beleggingsverzekering kan worden gewijzigd.

Ondervraagden die met een adviseur gesproken hebben, zeggen meer dan gemiddeld dat ze van plan zijn wijzigingen aan te brengen (17 procent, tegen 9 procent gemiddeld). Ditzelfde geldt voor degenen die zeggen telefonisch of per brief te zijn benaderd door de financieel dienstverlener (14 procent).

Ondervraagden die aangeven *niet* te zijn benaderd, zijn meer dan gemiddeld niet op de hoogte van de mogelijkheid om de beleggingsverzekering te wijzigen (14 procent, tegen 10 procent gemiddeld).

3.4.4 Redenen waarom men twijfelt of zeker weet niet te wijzigen

De twee belangrijkste redenen die men aangeeft als men zeker weet dat zij de beleggingsverzekering niet zullen gaan wijzigen zijn:

- Men is tevreden over de verwachte opbrengst.
- Men verwacht niet dat een wijziging zin heeft, omdat alternatieven geen verbetering zijn.

Het lijkt er op dat de keuze om niet te wijzigen een weloverwogen keuze is. Gebrek aan informatie en vertrouwen worden nauwelijks als redenen genoemd.

Degenen die aangeven te zijn benaderd door een financieel adviseur voor een adviesgesprek en/of aanpassing van de beleggingsverzekering, geven meer dan gemiddeld aan dat ze bang zijn dat een wijziging tot hogere maandlasten leidt (9 procent tegen 5 procent gemiddeld).

Tabel 14: Belangrijkste reden om de beleggingsverzekering niet te wijzigen (n=233)

	%
Ik ben tevreden over de verwachte opbrengst zoals die nu is	21
Dat heeft geen zin; alle alternatieven zijn geen verbetering	21
Ik ga er dan financieel op achteruit	10
Ik heb geen vertrouwen in de verzekeringsmaatschappij	6
Ik ben bang dat het mij geld gaat kosten, omdat de maandelijkse lasten omhoog gaan	5
Ik heb geen vertrouwen in de financieel adviseur of bank	4
Ik vind het te veel moeite	3
Ik heb geen interesse en/of tijd om me er in te verdiepen	3
Ik mis de juiste advisering/begeleiding om hier een goede beslissing over te kunnen nemen	3
Ik dacht dat dat niet kon	2
Ik vind het te ingewikkeld	2

Aan degenen die nog twijfelen om de beleggingsverzekering te wijzigen, is ook naar de redenen daarvoor gevraagd. De twee belangrijkste redenen voor hen om te twijfelen, zijn (zie tabel 15):

- omdat men niet weet of een wijziging of afkoop financieel iets oplevert;
- omdat men niet zo goed weet wat de aanpassingsmogelijkheden zijn.

Tabel 15: Redenen om te twijfelen over wijziging beleggingsverzekering (n=56)

	%
Ik weet niet of een wijziging of afkoop financieel iets oplevert	38
Ik weet niet zo goed wat de aanpassingsmogelijkheden zijn	18
Het gaat mij geld kosten; mijn maandelijkse lasten zullen stijgen	14
Ik heb geen vertrouwen in de verzekeringsmaatschappij	11
Ik heb geen vertrouwen in de financieel adviseur of bank	5
Ik heb een adviesgesprek gehad en heb naar aanleiding daarvan nog geen beslissing genomen	4
Ik heb niet het gevoel dat ik voldoende advies/begeleiding kan krijgen om een weloverwogen keus te maken	2

Degenen die door de financieel adviseur zijn benaderd, geven meer dan gemiddeld als reden voor hun twijfel dat zij de angst hebben dat dit leidt tot hogere maandlasten. Van hen is 25 procent daar beducht voor tegen 3 procent van de 'twijfelaars' die aangeven te zijn benaderd door de financieel adviseur.

De angst voor hogere maandlasten is ook groter bij de twijfelaars die de beleggingsverzekering voor hun hypotheek hebben afgesloten dan bij de twijfelaars die de beleggingsverzekering voor pensioenaanvulling hebben afgesloten.

4 De financiële situatie, kennis en gedrag en de acties die men heeft ondernomen

Om te zien of er een verband bestaat tussen het financiële gedrag, de financiële situatie en de manier waarop men met de beleggingsverzekering is omgegaan, is een aantal vragen gesteld over de financiële situatie, de financiële kennis over beleggingsverzekeringen en de omgang met geld. Gekeken is of hier verschillen in bestaan tussen degenen die wel en niet het adviesgesprek zijn aangegaan en/of de beleggingsverzekering hebben gewijzigd.

4.1 Kennis over de beleggingsverzekering

4.1.1 Kennis over de beleggingsverzekering in het algemeen

Aan de respondenten is een aantal stellingen voorgelegd om te zien of men zelf inschat kennis te hebben van de beleggingsverzekering.

Afhankelijk van de vraagstelling blijkt er een flinke groep (tussen de 18 procent en 41 procent) niet precies te weten of in het verleden te hebben geweten hoe een beleggingsverzekering werkt en wat de consequenties er van zouden kunnen zijn. Zo wist 4 op de 10 niet toen hij de beleggingsverzekering afsloot, dat de eindopbrengst minder zou kunnen zijn dan aangegeven werd.

Tabel 16: Stellingen over kennis van de beleggingsverzekering (n=553)

	(Helemaal) eens %	Niet eens/ niet oneens %	(Helemaal) oneens %
Ik kan op dit moment iemand anders uitleggen hoe een beleggingsverzekering werkt	44	24	32
Toen ik een beleggingsverzekering afsloot, begreep ik hoe het product werkte en wat de bedoeling er van was	57	23	21
Ik begrijp op dit moment hoe een beleggingsverzekering werkt en wat de bedoeling er van is	59	23	18
Ik heb er rekening mee gehouden dat een beleggingsverzekering minder kan opleveren dan verwacht	52	23	24
Toen ik de beleggingsverzekering afsloot, wist ik niet dat de eindopbrengst minder zou kunnen zijn dan aangegeven werd	41	22	36

De kennis die men aangeeft te hebben blijkt *niet* te verschillen tussen:

- Degenen die de beleggingsverzekering voor aflossing van de hypotheek of pensioenaanvulling hebben
- Degenen die wel en niet een adviesgesprek te hebben gehad
- Degenen die wel en niet de beleggingsverzekering hebben gewijzigd

Alleen hoger opgeleiden geven vaker aan een beleggingsverzekering te doorgronden dan lager opgeleiden. Zo begrijpt 65 procent van de hoger opgeleiden op dit moment hoe een beleggingsverzekering werkt tegen 54 procent van de lageropgeleiden.

4.1.2 Kennis over de beleggingsverzekering na wijziging van de beleggingsverzekering

Degenen die een wijziging hebben doorgevoerd kregen een tweetal stellingen voorgelegd over hoe hun kennis over financiële zaken is veranderd nadat ze de beleggingsverzekering hebben gewijzigd.

Iets meer dan 4 op de 10 personen die hun beleggingsverzekering heeft gewijzigd geeft aan dat hun financiële kennis is toegenomen en de helft weet na de wijziging beter wat een beleggingsverzekering is.

Tabel 17 laat een groot verschil zien tussen de ‘aanpassers’ die hebben aangegeven een adviesgesprek te hebben gehad en degenen die hun beleggingsverzekering hebben gewijzigd, maar van tevoren geen adviesgesprek hebben gehad. Van degenen die een adviesgesprek hebben gehad, weet tweederde nu beter wat voor financieel product hij heeft, tegen 36 procent van degenen die geen gesprek hebben gehad voorafgaand aan de wijziging.

Waarschijnlijk beschikten zij die uit zichzelf de beleggingsverzekering hebben gewijzigd al over de benodigde kennis, waardoor deze kennis niet snel nog toeneemt. Dit waren vooral hoger opgeleiden.

Tabel 17: Percentage dat het (helemaal) eens is met onderstaande stellingen over de gevolgen van de aanpassing van de beleggingsverzekering, naar wel of niet gesprek met een adviseur gehad (n=220)

	Degenen met gesprek %	Degenen zonder gesprek %	Totaal %
Mijn financiële kennis is toegenomen	53	33	43
Ik weet beter wat voor financieel product ik heb/ wat een beleggingsverzekering is	65	36	50

Degenen die een beleggingsverzekering voor aflossing van de hypotheek hebben afgesloten, geven meer dan degenen die de beleggingsverzekering hebben afgesloten als pensioenaanvulling, aan dat hun financiële kennis is toegenomen (54 tegen 39

procent) en de kennis van beleggingsverzekeringen is toegenomen (67 tegen 45 procent).

4.2 De financiële situatie in de toekomst

De kans om in de financiële problemen te komen als de beleggingsverzekering (veel) minder blijkt op te leveren dan verwacht, kan aanleiding zijn om in actie te komen en het adviesgesprek aan te gaan en/of de beleggingsverzekering te wijzigen.

Uit tabel 18 blijkt dat 4 op de 10 ondervraagden er niet of nauwelijks over nadenkt wat het betekent als de beleggingsverzekering uiteindelijk niets of nauwelijks wat oplevert aan het einde van de looptijd. Degenen die aangeven per brief of telefonisch benaderd te zijn door de financieel dienstverlener, denken hier iets meer over na (65 procent tegen 60 procent gemiddeld). Het benaderen van consumenten helpt daar overigens wel bij.

Slechts 61 procent geeft aan een idee te hebben of er mogelijk een financieel probleem ontstaat als de beleggingsverzekering afloopt en de beleggingsverzekering minder oplevert dan verwacht. Een op de zeven heeft geen idee.

Hoger opgeleiden hebben vaker wel een beeld hiervan (69 procent), evenals 60-plussers (67 procent).

Ongeveer 1 op de 3 denkt een financieel probleem te krijgen als de beleggingsverzekering nauwelijks wat oplevert aan het einde van de looptijd.

Tabel 18: Stellingen over mogelijke financiële problemen aan het einde van de looptijd (n=553)

	(Helemaal) eens %	Niet eens/ niet oneens %	(Helemaal) oneens %
Ik denk er wel eens over na wat het betekent als de beleggingsverzekering aan het einde van de looptijd weinig/niks blijkt op te leveren	60	20	20
Ik heb geen idee of ik een financieel probleem heb als de beleggingsverzekering minder oplevert dan verwacht	15	23	61
Ik heb een financieel probleem als de beleggingsverzekering aan het einde van de looptijd weinig/niks blijkt op te leveren	31	23	43

Degenen die een adviesgesprek en/of een wijziging hebben aangebracht in de beleggingsverzekering hebben geen slechter of beter beeld van hoe hun financiële situatie eruitziet als de beleggingsverzekering niets oplevert of minder oplevert dan verwacht. Ze denken er ook niet meer of minder over na.

4.3 Inzicht in de financiële situatie

Degenen die een wijziging hebben doorgevoerd kregen een tweetal stellingen voorgelegd in hoeverre de wijziging ertoe heeft geleid dat zij meer overzicht en inzicht in hun financiële situatie hebben gekregen.

Tabel 19 laat zien dat ongeveer de helft van degenen die de beleggingsverzekering hebben gewijzigd, na de wijziging een beter beeld hebben hoe ze er financieel voor staan en meer grip hebben gekregen op hun financiële situatie.

Dit geldt vooral voor degenen die voorafgaand aan de wijziging een adviesgesprek hebben gehad. Van hen weet 63 procent nu beter hoe ze er financieel voorstaan, tegen 41 procent van degenen die zelfstandig de beleggingsverzekering hebben gewijzigd.

Tabel 19: Percentage dat het (helemaal) eens is met onderstaande stellingen over de gevolgen van de aanpassing van de beleggingsverzekering, na wel of niet gesprek met een adviseur te hebben gehad (n=220)

	Degenen met gesprek %	Degenen zonder gesprek %	Totaal %
Ik weet beter hoe ik er financieel voor sta	63	41	52
Ik heb meer grip gekregen op mijn financiële situatie	58	38	47

4.4 De houding en gedrag ten aanzien van geld

Om te zien of het financiële gedrag samenhangt met de manier waarop men met de beleggingsverzekering is omgegaan, is een aantal vragen gesteld over hoe men met geld om gaat, hoe belangrijk men het vindt om geldzaken op de langere termijn geregeld te hebben en in welke mate men met geld bezig is. De antwoorden zijn te vinden in tabel 20.

Rond de 8 op de 10 ondervraagden geeft aan de huidige financiële situatie op orde te hebben: men heeft overzicht over de inkomsten en uitgaven en weet hoe men er financieel voor staat.

Men is minder goed op de hoogte welke inkomsten men kan verwachten bij pensionering; 52 procent zegt dit te weten. Wel geeft bijna 6 op de 10 ondervraagden aan dat het hen onrustig maakt als ze niet weten hoe ze er in de toekomst financieel voor staan; 1 op de 6 zegt daar niet onrustig van te worden. Van de ondervraagden geeft 28 procent aan zich zorgen te maken over de financiële toekomst; 41 procent doet dit niet.

Tabel 20: Stellingen over de huidige financiële situatie (n=553)

	(Helemaal) eens %	Niet eens/ niet oneens %	(Helemaal) oneens %
Ik heb mijn geldzaken op orde	76	19	5
Ik weet hoe ik er financieel voor sta	80	14	5
Ik kan belangrijke financiële gegevens en documenten direct vinden als ik ze nodig heb	82	13	5
Ik heb overzicht over mijn inkomsten en uitgaven	85	12	3
Ik weet welke financiële producten ik heb afgesloten	81	14	5
Ik probeer me zo min mogelijk met geldzaken bezig te houden	20	21	59
Ik weet welke inkomsten ik kan verwachten als ik met pensioen ga	52	24	24
Ik richt me alleen op de korte termijn, de toekomst wijst zich wel uit	18	23	60
Ik vind het prettig om te weten hoe ik er nu en in de toekomst financieel voor sta	84	14	2
Als ik niet weet hoe ik er financieel voor sta, maakt me dat onrustig	58	27	16
Ik leef meer voor de dag van vandaag dan voor de dag van morgen	19	23	58
Ik vind het belangrijk om geld opzij te leggen voor later	78	18	4
Ik heb grip op mijn financiële toekomst	48	34	18
Ik maak mij zorgen over mijn financiële toekomst	28	31	41

Ouderen weten vaker welke inkomsten ze kunnen verwachten als ze met pensioen gaan en leven meer voor de dag van vandaag.

Hoogopgeleiden maken zich minder dan gemiddeld zorgen over hun financiële toekomst en hebben iets meer overzicht over de financiën. Ook zijn dit minder dan gemiddeld kortetermijndenkers.

4.4.1 Dimensies van omgaan met geld

Bovengenoemde stellingen zijn te groeperen in drie onderliggende dimensies³:

1. De eerste dimensie geeft weer of een ondervraagde **overzicht** heeft over zijn financiën. Stellingen die sterk met deze dimensie samenhangen zijn: “Ik heb overzicht over mijn inkomsten en uitgaven” en “Ik heb mijn geldzaken op orde”.
2. De tweede dimensie belicht de **langetermijndenkers**. Zij richten zich niet alleen op de korte termijn en leven niet meer voor de dag van vandaag dan voor morgen.
3. Op de derde dimensie wordt hoog gescoord door de mensen die zich **zorgen maken over de financiële toekomst**. Dit hangt overigens samen met geen grip hebben op de financiële toekomst.

We hebben gekeken of de scores op deze dimensies afhangen van de manier waarop met de beleggingsverzekering is omgegaan. Dit is multivariaat⁴ gebeurd, dat wil zeggen dat ook rekening wordt gehouden met de onderlinge samenhang van de achtergrondkenmerken. Hierdoor wordt inzichtelijk welke factoren *direct* samenhangen met het overzicht over de geldzaken, het langetermijndenken en de zorgen die men over de financiële toekomst heeft. Een overzicht van deze analyse staat in tabel 21.

³ Dit is gedaan met behulp van een factoranalyse met Varimax-rotatie

⁴Via regressieanalyse

Tabel 21: Multivariate analyse op dimensies huishoudfinanciën

	Overzicht over financiële situatie	Langetermijn denken belangrijk	Zorgen over financiële toekomst
Niet benaderd, geen gesprek, wel gewijzigd*			++
Niet benaderd, wel gesprek, niet gewijzigd*			
Niet benaderd, wel gesprek, wel gewijzigd*			
Wel benadert, geen gesprek, niet gewijzigd*			
Wel benaderd, geen gesprek, wel gewijzigd*	++		
Wel benaderd, wel gesprek, niet gewijzigd*			
Wel benaderd, wel gesprek, wel gewijzigd*	+		
Samenwonend t.o.v. alleenstaand		++	
Opleiding	++	++	--
Leeftijd	++	++	-
Doel: hypotheekaflossing**			+
Doel: pensioenaanvulling**			
Resterende looptijd beleggingsverzekering			

* ten opzichte van niet benaderd, geen gesprek, geen wijziging

** ten opzichte van overige doelen

+ = significant op 10%-niveau

++ significant op 5%-niveau

Het benaderen en vervolgens wijzigen van de beleggingsverzekering (al of niet na een gesprek) hangt samen met een beter **overzicht** over de eigen financiën. Dit verschijnsel doet zich voor, ook als gecorrigeerd wordt voor leeftijd en opleiding.

De analyse geeft echter geen uitsluitsel wat oorzaak en wat gevolg is. Het kan zijn dat mensen die al een goed overzicht hebben, vaker tot een wijziging van de beleggingsverzekering overgaan. Het kan echter ook zijn dat het feit dat je er mee bezig bent en een wijziging doorvoert, resulteert in meer overzicht en grip op de financiële situatie.

Het **langetermijndenken** hangt alleen samen met achtergrondkenmerken. Dit komt vaker voor bij mensen met een hogere opleiding, samenwonenden en ouderen. Of men een adviesgesprek heeft gehad en/of een wijziging heeft aangebracht in de beleggingsverzekering hangt niet samen met de mate waarin men met langetermijn geldzaken bezig is.

Te zien is dat degenen die zelfstandig de beleggingsverzekering gewijzigd hebben – zonder dat zij een adviesgesprek zijn aangegaan- zich meer **zorgen** maken dan de

overige ondervraagden. Ook jongeren en degenen die de beleggingsverzekering voor de hypotheekaflossing hebben afgesloten, maken zich meer zorgen. Zorgen komen ook meer voor bij mensen met een lagere opleiding. Aangezien opleiding samenhangt met inkomen (dat niet gevraagd is) kunnen de zorgen ook samenhangen met dat lagere inkomen.

Bijlage 1 - Onderzoeksverantwoording

Doelgroep

Personen tussen de 25 en 65 jaar oud die in het bezit zijn van één of meerdere beleggingsverzekeringen.

Dit zijn zowel personen die de beleggingsverzekering hebben afgesloten in combinatie met de hypotheek (beleggingshypotheek) als personen die de beleggingsverzekering hebben als inkomensvoorziening voor de oudedag.

In de steekproef zitten personen die wel en personen die niet hun beleggingsverzekering hebben gewijzigd (aangepast of in de afgelopen 12 maanden de beleggingsverzekering hebben stopgezet).

Steekproefomvang

De netto steekproef bestaat uit 553 personen die één of meerdere beleggingsverzekeringen hebben. Van deze steekproef zijn 349 personen afkomstig via de brief die verstuurd is aan klanten van ABN AMRO en klanten van Delta Lloyd Leven. De overige 204 personen zijn geworven via het panel van Opinieland van Survey Sampling International. Bij deze laatste groep verschilt het waar men de beleggingsverzekering heeft lopen.

Weging

Er is geen weging toegepast, aangezien niet bekend is hoe de totale groep van personen met een beleggingsverzekering is samengesteld. Het is dus onbekend hoe een afspiegeling van de landelijke situatie kan en moet worden gemaakt.

Veldwerkperiode

Van 25 november 2013 t/m 31 december 2013

Rapportage en achtergrondkenmerken

Bij de vragen is gekeken naar de samenhang met de volgende achtergrondkenmerken:

- leeftijd: tot 45 jaar, 45-54 jaar, 55-59 jaar, 60 jaar of ouder;
- geslacht;
- opleidingsniveau: laag, middelbaar of hoog opgeleid;
- aanwezigheid van partner;
- doel van de beleggingsverzekering: voor aflossing hypotheek, als inkomensvoorziening voor de oudedag of een overig doel;
- of men wel of niet de beleggingsverzekering heeft gewijzigd;
- of men wel of niet een adviesgesprek heeft gehad;
- of men wel of niet per brief en/of telefonisch is benaderd voor een gesprek of aanpassing van de beleggingsverzekering;

In het rapport worden de verschillen naar achtergrondkenmerken alleen genoemd, als deze significant zijn.

Achtergrondkenmerken

Tabel 22 beschrijft de achtergrondkenmerken van de respondenten en tabel 23 de algemene kenmerken van de beleggingsverzekeringen die de respondenten hebben. Deze kenmerken zijn gebruikt bij de verdere analyses in het rapport.

Tabel 22: Achtergrondkenmerken van de respondenten (n=553)

		%
Leeftijd	Tot 45 jaar	24
	45-54 jaar	27
	55-59 jaar	21
	60 jaar en ouder	28
Geslacht	Man	69
	Vrouw	31
Opleidingsniveau	Laag	20
	Midden	30
	Hoog	50
Aanwezigheid partner	Ja	82
	Nee	18

Tabel 23: Achtergrondkenmerken van de beleggingsverzekeringen (n=553)

		%
Aantal beleggingsverzekeringen	Eén	60
	Meer dan één	38
	Onbekend met het aantal	2
Doel beleggingsverzekering	Aflossing hypotheek	28
	Aanvulling op inkomsten bij pensionering	57
	Geen specifiek doel	11
	Overig	2
	Onbekend	2

Aantal jaren geleden dat men beleggingsverzekering afsloot	Korter dan 5 jaar	5
	5 tot 10 jaar	19
	10 tot 15 jaar	39
	15 tot 20 jaar	25
	20 jaar of langer	9
	Weet ik niet	3
Resterende looptijd	Korter dan 5 jaar	34
	5 tot 10 jaar	21
	10 tot 15 jaar	15
	15 tot 20 jaar	13
	20 jaar of langer	8
	Weet ik niet	8
Wijziging aangebracht in beleggingsverzekering	Ja	47
	Nee	53
Adviesgesprek gehad	Ja	36
	Nee	64
Benaderd (telefonisch of per brief) voor gesprek	Ja	51
	Nee	49

Bij de resterende looptijd van de beleggingsverzekering zijn duidelijke leeftijdsverschillen zichtbaar. Bij de respondenten tot 55 jaar is de resterende looptijd in ongeveer 10 procent van de gevallen korter dan 5 jaar; bij de respondenten van 60 jaar en ouder is dit bij 76 procent het geval. Omgekeerd geldt dat bij de respondenten tot 44 jaar 25 procent de resterende looptijd tussen de 15 en 20 jaar is en bij nog eens 22 procent 20 jaar of meer. Een looptijd van 15 jaar of meer komt weer nauwelijks voor bij de 55-plussers; 6 procent bij 55 tot 59 jaar en 4,5 procent bij de 60-plussers.

Er bestaat geen verband tussen de resterende looptijd van de verzekering en het wel of niet hebben aangebracht van een aanpassing in de beleggingsverzekering.

Bijlage 2 – Informatievoorziening en communicatie

De ondervraagden kregen een aantal vragen voorgelegd over de informatievoorziening en communicatie over de (ontwikkeling van de) beleggingsverzekering. Deze vragen dragen niet zozeer bij aan het geven van een antwoord op de hoofdvraag, maar geven wel een indruk hoe men met de beleggingsverzekering bezig is en hoe men tegen de communicatie vanuit de verzekeringsmaatschappij, bank of financieel adviseur aankijkt. Om die reden staan de antwoorden op deze vragen in deze bijlage beschreven.

Volgen van de waardeontwikkeling

De meeste ondervraagden geven aan de waardeontwikkeling redelijk frequent bij te houden. Ongeveer 60 procent geeft aan dat 1 keer per jaar te doen, ongeveer 30 procent doet dat vaker. 6 procent zegt het minder vaak dan 1 keer per jaar te doen, en 6 procent zegt het nooit te doen. Dat laatste is vaker het geval bij lager opgeleiden (12 procent).

De informatievoorziening

Driekwart van de ondervraagden geeft aan (bijna) altijd brieven over de beleggingsverzekering te lezen. Iets meer dan de helft van de ondervraagden vindt het waardeoverzicht van de beleggingsverzekering begrijpelijk. De inhoud van de brieven wordt door een kleiner deel begrepen; 43 procent snapt wat er in de brieven staat en 26 procent (helemaal) niet.

Tabel 24: Stellingen rondom de duidelijkheid van de informatievoorziening (n=553)

	(Helemaal) mee oneens %	Niet eens, niet oneens %	(Helemaal) mee eens %
De brieven over de beleggingsverzekering zijn duidelijk (ik snap wat er in de brieven staat)	26	31	43
De verzekeringsmaatschappij of de bank maakt mij voldoende duidelijk hoe de waarde van de beleggingsverzekering zich ontwikkelt	27	29	44
Het waardeoverzicht van de beleggingsverzekering is begrijpelijk	22	26	52
Brieven over de beleggingsverzekering lees ik altijd	7	18	76

Een aantal groepen ondervraagden geeft meer dan gemiddeld aan dat zij het waardeoverzicht van de beleggingsverzekering begrijpelijk vinden. Dit zijn:

- Degenen die aangeven een gesprek te hebben gehad met een adviseur: 58 procent, tegen 49 procent van degenen die geen gesprek hebben gehad.
- Degenen die meerdere beleggingsverzekering hebben; 61 procent, tegen 47 procent van degenen die één beleggingsverzekering hebben.

Hoe men over de communicatie en duidelijkheid van de informatievoorziening denkt, verschilt niet tussen degenen met een beleggingshypotheek en degenen die de beleggingsverzekering hebben als oudedagsvoorziening.

Ook verschilt de mening hierover niet tussen degenen die wel en niet een wijziging in de beleggingsverzekering hebben aangebracht.

Advies over de communicatie

Als slotvraag is gevraagd of men ook nog een advies zou willen geven aan de verzekeringsmaatschappij of bank om de communicatie te verbeteren. 40 procent van de ondervraagden gaf aan dat dat niet hoefde, omdat de communicatie goed is. De overige 60 procent heeft wel een advies gegeven. De open antwoorden konden in een aantal categorieën worden verdeeld. Tabel 25 toont de resultaten.

Tabel 25: Adviezen aan de verzekeringsmaatschappij en/of bank voor verbetering van de communicatie (n=329)

	%
Begrijpelijke, laagdrempelige, duidelijke communicatie	23
Transparant en duidelijk zijn over het product en de kosten	22
Eerlijk zijn	13
Zorgen voor persoonlijke gesprekken en contact	10
Proactief persoonlijk contact opnemen, bijvoorbeeld als zichtbaar is dat er wijzigingen zijn	7
Frequenter gesprekken hebben (bijvoorbeeld jaarlijks over hoe de situatie er voor staat)	6
De klant centraal stellen en denken vanuit de klant	4
Veranderingen en wijzigingen sneller doorgeven	4
Sneller reageren op e-mail en gratis telefoonlijn beschikbaar stellen	3
Gebruik maken van moderne communicatievormen (niet alleen de brief, bijvoorbeeld per mail contact leggen)	2
Vaker overzichten sturen/per mail inzichtelijk maken	2
Beter communiceren over de mogelijkheden en alternatieven	2
Overig	2

Wat duidelijk naar voren komt uit de reacties is dat men vindt dat de communicatie begrijpelijker, duidelijker en eerlijker moet zijn. Zowel het taalgebruik moet duidelijker, als de uitleg over het product, de kosten en de situatie hoe iemand er voor staat.

Daarnaast komt naar voren dat men veel meer als persoon wil worden behandeld. Dit komt op verschillende manieren tot uitdrukking:

- Men wil meer persoonlijk contact en persoonlijke gesprekken die frequenter plaatsvinden.
- Men wil meer proactief benaderd worden.
- Men wil serieus worden genomen.
- Men wil als klant worden behandeld.