

## Innovatief denken over uitvaartadvies

Het intermediair leeft van de onzekerheid bij klanten. Onzekerheid over de financiële toekomst, onzekerheid over een te nemen financiële beslissing, onzekerheid over de risico's die men loopt. TNO<sup>1</sup> constateert in haar recente innovatierapport dat de onzekerheid de komende jaren alleen maar toeneemt. In het lezenswaardige rapport worden maar liefst 150 trends geïdentificeerd die nu en de komende jaren impact hebben op het verzekeringsbedrijf. De oproep om als verzekeringsbedrijfstak meer aan innovatie te doen is dan ook een terechte.

Misschien is het tijd om de uitvaartverzekering en de advisering daarover eens van een andere kant te bekijken. Welke innovaties zijn daar mogelijk? Het voordeel van dood gaan is dat dit geen onzekerheid is, alleen het moment waarop is onzeker. Een verzekering dekt het risico van een onzeker voorval. Bij een uitvaartverzekering is dat het moment waarop de uitvaart moet plaatsvinden en de kosten die dan moeten worden betaald. Een betere term is dan ook de uitvaartkostenverzekering. Als adviseur van de klant is het van belang om samen met die klant te analyseren of de kosten van een uitvaart zelf kunnen worden gedragen. Dat zou het uitgangspunt moeten zijn. Niet het product, maar de financiële ruimte van de klant. Als wordt geconstateerd dat de klant de kosten van een uitvaart nu niet kan betalen, dient zich de vraag aan wat het risico is dat een klant op korte termijn overlijdt. Nu begeef ik mij op glad ijs, dat besef ik. Kun je als adviseur een klant adviseren om geen voorziening te treffen, in de vorm van een verzekering, als deze klant kerngezond is en het risico op vroegtijdig overlijden relatief klein is? Het trendrapport van TNO laat zien dat de komende jaren er qua levensverwachting, (verkeers)veiligheid en gezondheid nog grote slagen gemaakt gaan worden. Het risico op vroegtijdig overlijden wordt kleiner. Wat gebeurt er als een klant toch vroeg komt te overlijden en in die tussentijd nog niet voldoende geld heeft vergaard om de kosten van de uitvaart zelf (de nabestaanden) te betalen? Zijn de nabestaanden kapitaalkrchtig genoeg en vooral, zijn ze bereid om een financiële bijdrage te leveren? Als dat niet gebeurt, zal de overheid toch echt wel zorgen voor een goedkope laatste rustplaats.

Als de klant (of zijn nabestaanden) wel over voldoende financiële middelen beschikt om de uitvaart te betalen, is een verzekering rationeel gezien overbodig. Maar de homo economicus bestaat niet en consumenten zijn dan ook niet rationeel. Als een klant, al dan niet na overleg met de adviseur, besluit om toch een verzekering af te sluiten kan dat heel legitiem zijn. Bijvoorbeeld omdat onderdeel van het sluiten van de uitvaartkostenverzekering is, dat de gewenste uitvaart volledig vast ligt en je daarmee zeker weet dat je de gedroomde uitvaart ook krijgt, of dat een klant zijn nabestaanden niet wil opzadelen met een vermindering van de erfenis.

Natuurlijk moeten consumenten goed nadenken of een uitvaartkostenverzekering voor hen wel noodzakelijk is. Ook is het belangrijk om goed te kijken of de bestaande verzekering nog voldoende dekking biedt. Het is de taak van de adviseur, daartoe extra geprikkeld door het provisieverbod, om met de klant een afgewogen beslissing te nemen hoe om te gaan met het risico van vroegtijdig overlijden en de kosten van de uitvaart.

---

<sup>1</sup> Het rapport is te downloaden via:

<https://www.verzekeraars.nl/verzekeringsbranche/publicaties/Publicaties/TNO%20Rapport%20-%20Oog%20voor%20Innovatie.pdf>

Door te kijken naar de totale financiële situatie van een klant en die van zijn nabestaanden, kan een evenwichtiger advies worden gegeven. Het voordeel is verder dat daarmee de link naar de nabestaanden als potentiële nieuwe klant is gelegd. De nieuwe positie van de adviseur is ook bij de uitvaartkostenverzekering om een verantwoorde balans te vinden tussen de financiële positie, het risico en de wensen van de klant. De oplossing hiervoor is lang niet altijd een product. Onafhankelijkheid betekent dat je in oplossingen denkt en niet alleen in producten. Daarin ligt het onderscheidende vermogen van de onafhankelijk adviseur ten opzichte van verzekeraars.