

Bindende zelfregulering

Regeling spelregels bij en-blocwijzigingen AOV

Inleiding

Onjuist verwachtingspatroon bij de klant en flinke premieschokken

De meeste arbeidsongeschiktheidsverzekeraars hebben een en-blocbepaling opgenomen in hun voorwaarden. Die maakt het mogelijk om in bestaande contracten eenzijdig wijzigingen door te voeren. De premie kan daarbij zowel naar boven als naar beneden worden aangepast, en de voorwaarden kunnen zowel verslechteren als verbeteren. Een en-blocwijziging geldt altijd voor een bepaalde groep verzekerden. Individuele klanten kunnen via zo'n wijziging dus geen premieverhoging krijgen omdat hun gezondheid slechter is geworden.

De en-blocbepaling is nodig voor een gezonde bedrijfsvoering, maar voor de klant kan het onduidelijkheid en onzekerheid opleveren. De wijziging komt vaak onverwacht want verzekeraars maken zonder vaste frequentie gebruik van de bepaling, en veel klanten verwachten bij het afsluiten van de polis dat de premie tijdens de looptijd hetzelfde blijft. Daarnaast maken verzekeraars niet zo heel vaak gebruik van de en-blocbepaling. Dat lijkt positief voor de klant, maar het uitstellen van verschillende kleine wijzigingen kan leiden tot één moment met een grote wijziging. Het gevolg: een flinke premieschok en een gevoel van onvrede.

Meer duidelijkheid, minder grote wijzigingen

Gewenst of niet, een wijziging blijft soms nodig. Bijvoorbeeld omdat de bestanddelen waaruit de premie is opgebouwd – zoals de kans om arbeidsongeschikt te worden (invalideringskans), de kans op herstel (revalideringskans) of de rekenrente – onderhevig zijn aan verandering. Soms zijn deze veranderingen zo groot en structureel dat de verzekeraar genoodzaakt is iets te wijzigen in de premie of voorwaarden.

Wel willen verzekeraars voorkomen dat het zekerheidsgevoel van de klant wordt ondermijnd. Daarom hebben verzekeraars zichzelf de volgende doelen gesteld:

1. *Een reëel verwachtingspatroon creëren bij de klant over het verloop van de premie en voorwaarden;* verzekeraars geven vooraf duidelijkheid over wanneer en hoe vaak de klant een wijziging kan verwachten, benadrukken vooraf dat de premie veranderlijk is, en bij een wijziging worden klanten hierover op tijd en duidelijk geïnformeerd.
2. *Zoveel mogelijk voorkomen van (flinke) premieschokken;* liever meer momenten met een kleine wijziging dan één moment met een grote wijziging.

Bindende transparantie-eisen

Om deze doelen te bereiken zijn verzekeraars die een en-blocbepaling hanteren tijdens de *offertefase* transparant over de volgende zaken:

- De vaste momenten waarop de verzekeraar een en-blocwijziging kan doorvoeren (bijvoorbeeld per contractsvervaldatum of per kalenderjaar).
- De frequentie waarmee de verzekeraar een en-blocwijziging kan doorvoeren op deze vaste momenten.
- Het feit dat de premie niet vaststaat gedurende de looptijd van de verzekering maar veranderlijk is. Dit wordt geïllustreerd aan de hand van enkele voorbeelden en inzichtelijk gemaakt in een duidelijk en goed zichtbaar kader.
- Hoeveel weken voorafgaand aan de voorgenomen en-blocwijziging de verzekeraar de klant informeert over deze wijziging. De verzekeraar informeert de klant ook als er op het vooraf vastgestelde wijzigingsmoment geen wijziging plaatsvindt.



Afwijken van de vooraf vastgestelde wijzigingsmomenten

Verzekeraars kunnen afwijken van de vooraf vastgestelde wijzigingsmomenten mits er sprake is van een extreme omstandigheid waardoor de verzekering niet meer ongewijzigd kan worden voorgezet, zoals bijvoorbeeld:

- een wetswijziging;
- financiële instabiliteit.

Titel, reikwijdte, ingangsdatum en verlenging

- De onderhavige regeling wordt aangehaald als 'Regeling spelregels bij en-blocwijzigingen AOV'.
- De regeling is minimaal van toepassing op nieuwe contracten.
- De regeling treedt in werking op 1 januari 2017 met een looptijd van vijf jaar. Na afloop van deze periode wordt de regeling geëvalueerd.
- Na afloop van de looptijd wordt de regeling, tenzij anders wordt overeengekomen, telkens stilzwijgend verlengd voor een zelfde periode.