

# Financieel jaarverslag verzekeringsbranche

2012



VERBOND VAN VERZEKERAARS



## Voorwoord

Voor u ligt het Financieel jaarverslag met daarin de belangrijkste resultaten van de verzekeringsbranche over 2012. Een verslag met cijfers, maar vooral ook met achtergronden en verklaringen bij die cijfers. Dat laatste is van belang om ontwikkelingen te duiden en in beeld te brengen hoe de branche ervoor staat. Dit jaarverslag is opgesteld door het Centrum voor Verzekeringsstatistiek (CVS).

Het jaar 2012 kan de geschiedenisboeken ingaan als het jaar waarin de gevreesde doemscenario's niet uitkwamen. Ondanks het aflopen van de Maya-kalender verging de wereld niet op 21 december, de euro bleef overeind, alle deelnemende landen bleven in de eurozone, er werd gepraat over een bankenunie en de AEX veerde in de tweede helft van het jaar weer op waardoor het jaar over het geheel genomen een goed beursjaar werd. Maar de problemen zijn nog lang niet opgelost en verzekeraars staan onder grote druk. Ze hebben onder meer te maken met een sterk teruglopende markt voor individuele levensverzekeringen, een zeer lage rentestand, vergrijzing, verzadigde markten, sterke concurrentie, een teruglopende huizenmarkt, toenemende schadeclaims, laag consumentenvertrouwen en een slecht economisch klimaat. De branche reageert hier onder andere op door te werken aan het herstel van vertrouwen en reputatie en de belangen van de klant meer dan ooit tevoren centraal te stellen, Verzekeraars Vernieuwen, en de bedrijfseconomische toekomst van de sector te versterken door te werken aan algemene kostenefficiëncy, het verkennen van nieuwe markten en arbeidsvoorwaarden, Verzekeraars Versterken.

De branche stelt de maatschappelijke waarden en verantwoordelijkheid centraal in gedrag en communicatie. Zekerheid bieden, mogelijk maken, maatschappelijk belang en transparantie zijn sleutelwoorden in dit proces. Het streven om duidelijkheid te geven over de financiële stand van zaken in de sector aan consumenten en geïnteresseerden uit bijvoorbeeld kabinet, parlement, overheid, toezicht-houders, pers en maatschappelijke organisaties sluit hierbij aan. Dit jaarverslag is daar een illustratie van.

De leden van het Verbond hebben een belangrijke bijdrage geleverd aan het tot stand brengen van dit verslag, in het bijzonder:

- D. van der Eijk (voorzitter commissie CVS, Achmea)
- H.M. den Boer (commissie CVS, Nationale-Nederlanden)
- F.J.M. Romijn (commissie CVS, De Amersfoortse)
- E.A.A. Roozen (commissie CVS, Delta Lloyd)
- W.H. Steenpoorte (commissie CVS, SNS REAAL)
- E.Th.P.M. Mullenders (Achmea)
- B.G.M. Oostendorp (SNS REAAL)
- S.R. van der Zee (Nationale-Nederlanden)

Ik hoop dat deze uitgave u in uw werk als verzekeraar of anderszins van dienst is,

**H.J. Herbert**  
directeur

# Inhoud

<b>Voorwoord</b>	<b>1</b>
<b>Samenvatting</b>	<b>3</b>
<b>Summary</b>	<b>4</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>5</b>
1.1 Verantwoording	5
1.2 Representativiteit	5
1.3 Leeswijzer	5
<b>2 Economische ontwikkelingen</b>	<b>6</b>
2.1 De wereldeconomie	6
2.2 De Nederlandse economie	7
2.3 Beleggingen	8
2.4 De verzekeringsmarkt in 2012	10
<b>3 Levensverzekeringen</b>	<b>14</b>
3.1 Algemeen	14
3.2 Individueel	16
3.3 Productie individueel	16
3.4 Collectief	19
<b>4 Schadeverzekeringen</b>	<b>20</b>
4.1 Algemeen	20
4.2 Herverzekering	21
4.3 Motor	22
4.4 Brand	25
4.5 Transport	27
4.6 Aansprakelijkheid	28
4.7 Rechtsbijstand	29
4.8 Reis	30
<b>5 Zorgverzekeringen</b>	<b>31</b>
5.1 Algemeen	31
5.2 Ziektekosten	31
5.3 Inkomen	32
<b>Verklaring begrippen</b>	<b>34</b>

## Samenvatting

De eurozone is niet uiteengevallen, maar toch was 2012 in economisch opzicht geen goed jaar. De groei vertraagde wereldwijd en in Nederland was zelfs sprake van een krimp. De oorzaak hiervan ligt in de financiële crises die zorgen voor onzekerheid op de financiële markten. De dalende rente, een gedaald consumentenvertrouwen, lagere overheidsuitgaven, een toename van de werkloosheid, afname van de koopkracht en lastenverzwaringen leiden tot een dalende consumptie en een teruglopende economische ontwikkeling. Een lichtpuntje was te vinden op de beurs. Mede door de steun van de Europese overheden aan de euro, nam het vertrouwen van beleggers toe waardoor 2012 al met al een goed beursjaar werd.

### Levensverzekeringen

Door het relatief goede beursjaar en een dalende rente is het resultaat van Leven in 2012 positief, maar de teruglopende huizenmarkt, het lage consumentenvertrouwen, de financiële onzekerheid en het slechte economisch klimaat leiden tot een daling van het premievolume van meer dan 13%. Ook de concurrentie vanuit andere sectoren, zoals banksparen, onvoldoende hersteld klantvertrouwen, vergrijzing, en de aanhoudend lage rente drukken zwaar op de sector waardoor de vooruitzichten voor Leven verre van rooskeurig zijn.

### Schadeverzekeringen

Schadeverzekeringen hebben minder last van de macro-economische ontwikkelingen, maar overheidsmaatregelen zoals een verscherpt toezicht en een verhoging van de assurantiebelasting zorgen voor hogere kosten en zetten de rendementen van verzekeraars onder druk. Het premievolume is in 2012 niet gestegen ten opzichte van 2011. Vanwege vrijval van schadevoorzieningen stijgt het resultaat in 2012 licht.

### Zorgverzekeringen

Het premievolume van ziektekostenverzekeraars stijgt licht als gevolg van de toenemende kosten van zorg. De schade stijgt in 2012 iets minder snel, waardoor het resultaat hoger ligt dan in de vorige jaren. Bij inkomensverzekeringen blijft het premievolume stabiel, maar vanwege een forse stijging van de schadelast is het resultaat zelfs na rente negatief.

Tabel 1 Resultaat verzekeringsbranche 2012

	Premievolume <sup>1</sup>		Netto combined ratio	Resultaat <sup>2</sup>				
	2012			2008	2009	2010	2011	2012
	€ mrd	% groei t.o.v. 2011	2012	% verdiende premie				
Totaal Leven	19,0	-13	n.v.t.	-23	8	-5	-10	5
Totaal Schade	12,8	0	95	4	5	5	6	8
• Motor	4,7	1	100	2	3	1	4	4
• Brand	3,6	1	95	2	5	3	6	6
• Transport	0,8	-14	94	6	4	1	-7	14
• Overige	3,7	2	85	6	8	13	13	14
Totaal Zorg	44,7	1	100	0	2	1	1	2
Totaal	76,5	-3	n.v.t.	-7	4	0	-1	4

<sup>1</sup> Premievolume (bruto verdiende premie) van de directe binnenlandse tekening, de indirecte binnenlandse tekening en de directe buitenlandse tekening.

<sup>2</sup> Technisch resultaat, uitgedrukt in een percentage van de bruto verdiende premie, na rente en na herverzekering, maar voor afdracht van vennootschapsbelasting.

## Summary

The euro zone has not fallen apart, but nevertheless 2012 was not a good year in terms of economic development. Worldwide, growth slowed down and the Netherlands even had to cope with a recession. This is caused by the financial crises which lead to uncertainty in the financial markets. Falling interest rates, declined consumer confidence, lower public expenditure, increased unemployment, reduced purchasing power and higher taxes result in lower consumption and reduced economic development. There was a small ray of hope on the stock exchange. Helped by European governments that supported the euro, investor confidence increased, making 2012 overall a good year for the stock market.

### Life insurance

The Life result in 2012 is positive thanks to the relatively favourable year for the stock market and the falling interest rates. However, the downward housing market, the low consumer confidence, the financial insecurity and the adverse economic climate lead to a decline in premium volume of over 13%. Competition from other sectors, such as bank savings, insufficiently restored customer confidence, the ageing of the population and the continued low interest rate levels exercise strong pressure on the sector, making the prospects for Life far from rosy.

### Non-life insurance

Non-life insurance is less hampered by the macro-economic developments, but government measures such as stricter supervision and higher insurance taxation result in higher expenses and in pressure on the profitability of insurers. The premium volume did not increase in 2012 compared to 2011. The result in 2012 shows a modest increase due to the release of claims provisions.

### Accident & Health insurance

The premium volume of health insurers rises slightly as a result of increased health care costs. The claims volume increases somewhat less strongly in 2012, lifting the result to a higher level than in previous years. In accident insurance, the premium volume remains stable, but due to a sharp increase in the claims burden the result is negative, even after interest.

#### Results in the insurance industry in 2012

	Premiums <sup>1</sup>		Netto combined ratio	Results <sup>2</sup>				
	2012			2008	2009	2010	2011	2012
	€ bn	% growth compared to 2011	2012	% earned premiums				
Total Life	19.0	-13	n/a	-23	8	-5	-10	5
Total Non-life	12.8	0	95	4	5	5	6	8
• Motor vehicles	4.7	1	100	2	3	1	4	4
• Property	3.6	1	95	2	5	3	6	6
• Marine, Transport & Aviation	0.8	-14	94	6	4	1	-7	14
• Other	3.7	2	85	6	8	13	13	14
Total Accident & Health	44.7	1	100	0	2	1	1	2
Total	76.5	-3	n/a	-7	4	0	-1	4

<sup>1</sup> The premium volume (gross earned premiums) of the direct domestic turnover, indirect domestic turnover and direct foreign turnover.

<sup>2</sup> Technical result, expressed as a percentage of the gross earned premiums, after interest and after reinsurance, but before the deduction of corporation tax.

# 1 Inleiding

## 1.1 Verantwoording

Dit jaarverslag bevat een terugblik op de financiële ontwikkelingen in de Nederlandse verzekeringsbranche over het jaar 2012. Het verslag is opgesteld door het Centrum voor Verzekeringsstatistiek (CVS), het statistisch onderzoeksbureau van het Verbond van Verzekeraars.

Resultaten worden veelal uitgedrukt in een percentage van de bruto verdiende premie. De hier gepresenteerde resultaten zijn de zogenaamde technische resultaten inclusief herverzekering, maar vóór afdracht van vennootschapsbelasting. De berekeningen zijn gebaseerd op een panel van verzekeraars, maar alle uitkomsten zijn opgehoogd naar de omvang van de gehele Nederlandse verzekeringsbranche. Vanwege de omvang van het panel is de ophoging voldoende betrouwbaar om uitspraken over de gehele markt te kunnen doen.

De genoemde bedragen en aantallen in dit jaarverslag over voorgaande jaren kunnen op bepaalde punten licht afwijken van de bedragen en aantallen zoals vermeld in eerdere jaarverslagen. De belangrijkste redenen hiervoor zijn bijstellingen op oude jaren, veranderingen in panelsamenstelling, gewijzigde verslagleggingsregels of aansluiting bij DNB-cijfers. De in de kaders gepresenteerde resultaten zijn afkomstig van het CVS, tenzij anders vermeld.

## 1.2 Representativiteit

De financiële gegevens over levensverzekeraars zijn gebaseerd op 97% van de Nederlandse verzekeringsmarkt, gemeten naar premievolume. De resultaten zijn afkomstig van de statistiek Financiële Jaarcijfers Leven, waarvoor het CVS jaarlijks levensverzekeraars die in Nederland werkzaam zijn, enquêteert. De statistiek vraagt onder andere de verlies- en winstrekening, de technische en niet-technische rekening en de balans uit.

De financiële gegevens van schadeverzekeraars zijn gebaseerd op 88% van de Nederlandse verzekeringsmarkt, gemeten naar premievolume. De resultaten zijn afkomstig van de statistiek Financiële Jaarcijfers Schade & Zorg, waarvoor het CVS jaarlijks schadeverzekeraars die in Nederland werkzaam zijn, enquêteert. De in het hoofdstuk schadeverzekeringen gepresenteerde resultaten hebben betrekking op alle schadeverzekeringen exclusief Zorg, namelijk verzekeringen voor motorrijtuigen, brand, transport, aansprakelijkheid, rechtsbijstand en reis.

De sector Zorg bestaat uit de branches ziektekosten- en inkomensverzekeringen. Deze branches zijn weer opgebouwd uit productgroepen. De financiële gegevens van ziektekostenverzekeraars zijn gebaseerd op cijfers van DNB over de gehele markt van Nederlandse ziektekostenverzekeraars, de cijfers van Inkomen komen uit de statistiek Financiële Jaarcijfers Schade & Zorg en zijn gebaseerd op 90% van de markt, gemeten in premievolume.

## 1.3 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 gaat kort in op algemene economische ontwikkelingen die mede van invloed zijn op de resultaten van de verzekeringsbranche. In hoofdstuk 3 wordt verslag gedaan van de financiële ontwikkelingen op de markt voor levensverzekeringen, met aandacht voor de ontwikkeling van het premievolume, de nieuwe productie en het resultaat. Daarna wordt in hoofdstuk 4 het resultaat van de diverse schadeverzekeringen toegelicht, waarbij we ook stilstaan bij de impact van herverzekering. Hoofdstuk 5 bevat een toelichting op de markt van zorgverzekeringen. Het verslag sluit met een verklarende lijst van begrippen.



## 2 Economische ontwikkelingen<sup>3</sup>

### 2.1 De wereldeconomie

Ondanks de pessimistische verwachtingen is de euro in 2012 overeind gebleven. Diverse maatregelen, zoals de steun aan landen die in de problemen waren geraakt, het gevoerde monetaire beleid en het overheidsbeleid, maakten duidelijk dat de Europese Unie en de Europese Centrale Bank niet van plan zijn de euro te laten vallen. Dit leidde tot een afname van onzekerheid en een herstel van het vertrouwen in de munt, wat de financiële markten in rustiger vaarwater bracht en de credit spreads van banken en staatsleningen in Zuid-Europese landen verlaagde. Desondanks liep de economische ontwikkeling wereldwijd verder terug. De daling van de economische groei in 2011 zette in 2012 verder door waardoor de mondiale economische groei uitkwam op 3,0%, tegen 3,7% in 2011. Vooral het laatste kwartaal van 2012 liet een sombere ontwikkeling zien: in de eurozone was sprake van economische krimp, in de Verenigde Staten liep de groei sterk terug en Japan bleef in dit kwartaal steken op de nullijn. Het Centraal Planbureau (CPB) concludeert op basis van de ingezette trend dat de economische groei de komende jaren rond het niveau van 2012 zal blijven liggen.

De Verenigde Staten is één van de weinige gebieden waarin de economische groei in 2012 hoger lag dan in 2011, namelijk 2,3% tegen 1,8% in 2011. Dit komt grotendeels door een voortzetting van het expansief begrotingsbeleid, maar ook het aanvullen van de buffers door de bankensector en het verminderen van de schulden door particulieren heeft hier positief aan bijgedragen, evenals de snelle correctie van de huizenmarkt die de bodem heeft bereikt en nu mee helpt de economie aan te jagen. De keerzijde hiervan is de oplopende staatsschuld van de Verenigde Staten, die nu al zo'n 107% van het bruto binnenlands product (BBP) bedraagt. Gekoppeld aan de tegenvallende economische ontwikkeling in het laatste kwartaal van 2012 betekent dit dat de problemen ook in dit deel van de wereld nog niet voorbij zijn. Er lijkt sprake van herstel, maar dit is grotendeels gebaseerd op sterk stimulerend beleid van de Fed en het is op zijn zachtst gezegd fragiel.

Ook de opkomende landen hebben zich in 2012 niet aan de teruglopende economische groei kunnen onttrekken. Zo deed Azië het met een economische groei van 6% in 2012 relatief goed, maar vergeleken met de groei van 7,5% in 2011 en 9,4% in 2010 is toch sprake van een aanzienlijke afkoeling. China deed het wederom beter dan het gemiddelde in Azië met een economische groei van 7,7%, maar ook hier zien we de groei teruglopen, want voor China betekende dit de laagste groei sinds 1999. Alleen in Japan zien we de groei toenemen, van -0,5% in 2011 naar 2% in 2012, maar dit heeft meer te maken met herstel na de aardbeving van maart 2011 en de daaropvolgende tsunami en kernramp dan met de normale economische cyclus. Al met al wordt steeds duidelijker zichtbaar dat onderlinge afhankelijkheden in de wereldeconomie sterk zijn toegenomen, als gevolg van toegenomen handelsbetrekkingen en financiële integratie.

Het eurogebied had in 2012 te maken met krimp; gemeten over het hele jaar was sprake van een economische groei van -0,5%. Net als in de voorgaande jaren zijn de verschillen tussen de landen groot. Zo behaalden Griekenland en Portugal zeer lage cijfers met een economische groei van respectievelijk -6,5% en -3,2%, terwijl Duitsland en Ierland een positieve groei van 0,9% realiseerden. Frankrijk bleef steken op de nullijn, wat een achteruitgang is vergeleken met de groei van 1,7% in 2011, en Italië en Spanje hadden te maken met een negatieve groei van respectievelijk -2,4% en -1,4%. Dit alles heeft vooral te maken met de gevolgen van de schulden crisis en de tegenvallende binnenlandse bestedingen. Een lichtpuntje in het eurogebied is dat de economische neergang lijkt af te remmen. Voor 2013 verwacht het CPB een krimp die gelijk is aan die van 2012, waarna de economie in 2014 weer aantrekt met een groei van 1%.

<sup>3</sup> De tekst in dit hoofdstuk is gebaseerd op het Centraal Economisch Plan 2013 van het CPB, de kwartaalberichten van DNB, artikelen uit ESB en publicaties van de OECD en de Wereldbank.

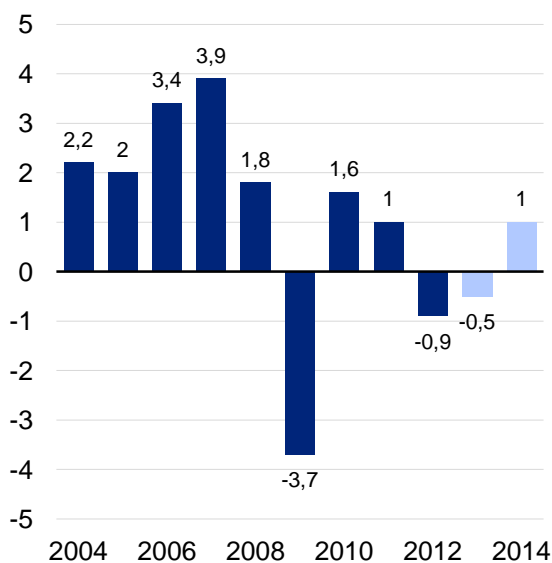


## 2.2 De Nederlandse economie

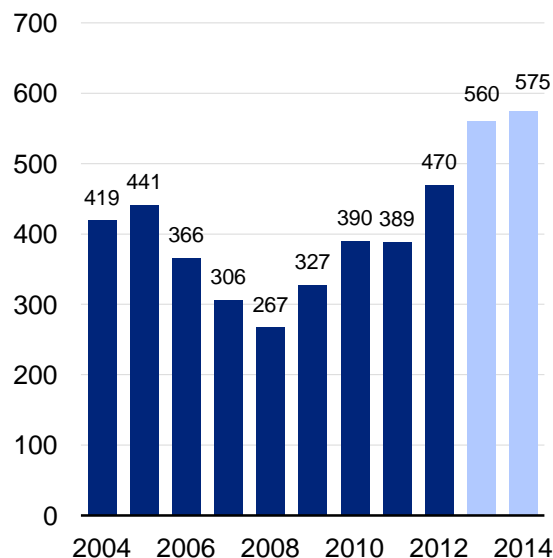
De economische groei in Nederland kwam in 2012 uit op -0,9% en lag daarmee onder het gemiddelde van de landen in het eurogebied. Deze krimp is vooral een gevolg van de afname van de consumptieve bestedingen, die in 2012 afnamen met 1,5% na een eerdere krimp van 1% in 2011. Ook de investeringen in woningen en de bedrijfsinvesteringen lopen terug, wat een negatief effect heeft op de economische groei. Bijna al deze ontwikkelingen zijn terug te voeren op de crises van de afgelopen jaren. Lagere inkomens, dalende huizenprijzen en lastenverzwaringen zorgen ervoor dat consumenten minder te besteden hebben en bovendien voorzichtiger worden met het doen van grote uitgaven. De krimp van de consumptie is dan ook het sterkst voor de duurzame consumptiegoederen. Het Centraal Planbureau (CPB) verwacht dat deze trend in 2013 doorzet en dat de consumptie wederom krimpt en uitkomt op -1,5%, waarna de situatie in 2014 kentert en de consumptieve bestedingen voorzichtig groeien.

De toename van de uitvoer compenseert de daling van de consumptie, investeringen en overheidsbestedingen enigszins, maar onvoldoende om te voorkomen dat de economie krimpt. De relevante wereldhandel, dit is de wereldhandel waarbij landen en productgroepen die relatief belangrijk zijn voor de Nederlandse uitvoer een groter gewicht krijgen, groeide met 0,5% licht in 2012 en hiermee is het laagste niveau van de groei bereikt. Het CPB verwacht dat de wereldhandel in 2013 en 2014 weer aantrekt, waardoor de export de motor voor de economische groei in Nederland kan worden. Met betrekking tot de totale economische ontwikkeling verwacht het CPB dat deze in 2013 krimpt, met 0,5%, gevolgd door een voorzichtig herstel met een groei van 1% in 2014.

Figuur 1 Volumemutaties BBP t.o.v. het jaar ervoor (%) (bron: CBS/CPB)



Figuur 2 Werkloze beroepsbevolking (x 1.000) (bron: CBS/CPB)



De werkloosheid reageert vaak vertraagd op de economische ontwikkeling. Na een stagnatie in 2011 loopt de werkloosheid in 2012 weer op. Deze trend zet door in 2013 en 2014, ondanks het inzettende economische herstel. De inflatie stijgt licht vergeleken met 2011, naar 2,5%. Volgens de verwachtingen van het CPB stijgt de inflatie in 2013 verder naar 2,7%, waarna hij in 2014 daalt tot 2%.

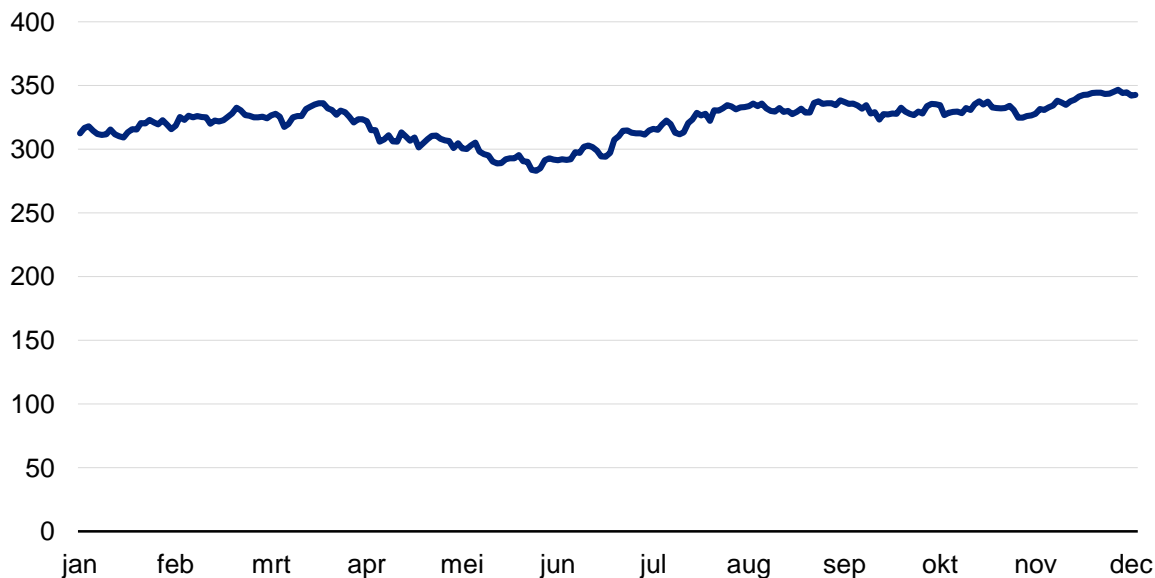
## 2012: een roerig politiek jaar

2012 kenmerkte zich door een reeks van akkoorden in verschillende politieke coalities. Het begon met de val van het kabinet-Rutte, nadat het zogeheten Catshuisoverleg tussen VVD, CDA en gedoogpartner PVV over aanvullende bezuinigingen om binnen de drie procentnorm te komen, stukliep. Eind april werd het Lenteakkoord gesloten tussen CDA, VVD, GroenLinks, ChristenUnie en D66, waarbij onder meer de nullijn in de zorg ongedaan werd gemaakt, maar diverse belastingen werden opgehoogd en een langstudeerboete werd geïntroduceerd. Na de verkiezingszege van de VVD en de (in)formatie met de PvdA werd op 1 oktober door beide partijen een tussenregeerakkoord bekendgemaakt, waarin onder meer de meer dan verdubbeling van de assurantiebelaasting naar 21 procent werd afgesproken. Tegelijkertijd werd afscheid genomen van de langstudeerboete en de forensentaks. Op 29 oktober werd het regeerakkoord tussen VVD en PvdA 'Bruggen bouwen' gepresenteerd, waarbij aanvullende maatregelen als de beperking van de WW-duur en beperking van de hypotheekrenteaftrek werden voorgesteld. Nog geen twee weken later werden de inkomensafhankelijke zorgpremie, die op fors verzet binnen met name de VVD-achterban stuitte, en de verlaging van het toptarief ingetrokken. De grootste onrust, namelijk die op de woningmarkt, is in 2012 niet weggenomen. Consumenten hebben op dit moment dan ook drie grote zorgen: de baan nu, het pensioen later en de woning nu en later.

### 2.3 Beleggingen

Voor de aandelenbeurs was 2012 een goed jaar. Er vonden weinig scherpe stijgingen of dalingen plaats en na de toespraak van Mario Draghi op 26 juni 2012 waarin hij duidelijk maakte alles te zullen doen wat in zijn mandaat lag ("whatever it takes") om de eurozone te redden, kwam het vertrouwen van beleggers terug en liepen de koersen op. Dit leidde tot een goede tweede helft voor de beurskoersen waardoor de AEX-index over geheel 2012 met 9,7% toenam.

Figuur 3 Koers van de AEX in 2012



Voor verzekeraars zijn de beurskoersen niet de meest relevante indicatoren voor het meten van de beleggingsprestaties. Ze beleggen weliswaar in aandelen om daarmee het rendement op het kapitaal te verhogen, maar het aandeel van hun activa dat is belegd in aandelen is relatief klein, om het risico op al te grote verliezen te verminderen, langlopende verplichtingen na te kunnen komen en consumenten meer zekerheid te kunnen bieden. Het grootste deel van beleggingen van verzekeraars

bestaat dan ook uit vastrentende waarden, zoals staats- en bedrijfsobligaties, vorderingen uit (hypothecaire) leningen en vastgoed. Nederlandse staatsleningen vormen binnen deze beleggingen een belangrijke categorie. Het rendement van deze vastrentende waarden hangt onder andere af van de kapitaalmarktrente en de opslagen voor het kredietrisico (credit spreads).

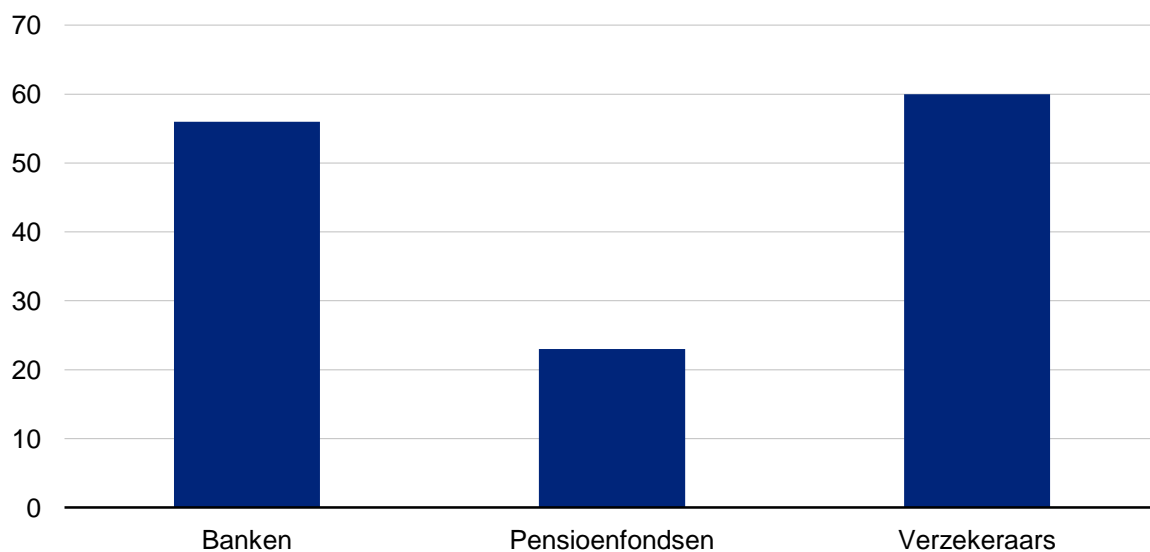
### Verzekeraars investeren in Nederland

Net als banken en pensioenfondsen, beheren verzekeraars kapitaal. Omdat banken de aangewezen partij zijn voor het verstrekken van kredieten, zullen zij meer een korte- en middellangetermijn beleggingshorizon hebben (tot vijf jaar). Verzekeraars richten zich meer op zekerheid bieden door uitkeringen te doen als een bepaalde gebeurtenis zich voordoet, waardoor ze meer een langetermijn beleggingshorizon hebben (tot wel vijftig jaar). Een verschil tussen verzekeraars en pensioenfondsen is dat verzekeraars ook 'harde garanties' bieden, terwijl pensioenfondsen 'voorwaardelijke verplichtingen' hebben.

Verzekeraars kunnen het kapitaal investeren in aandelen, obligaties, vastgoed of andere financiële producten met meer of minder risico. Daarnaast kunnen ze kiezen voor Nederlandse producten of voor producten uit andere landen, zoals bijvoorbeeld buitenlandse staatsobligaties. Meer dan de helft van het kapitaal dat verzekeraars beheren, zo rond de 60%, wordt in Nederland geïnvesteerd.

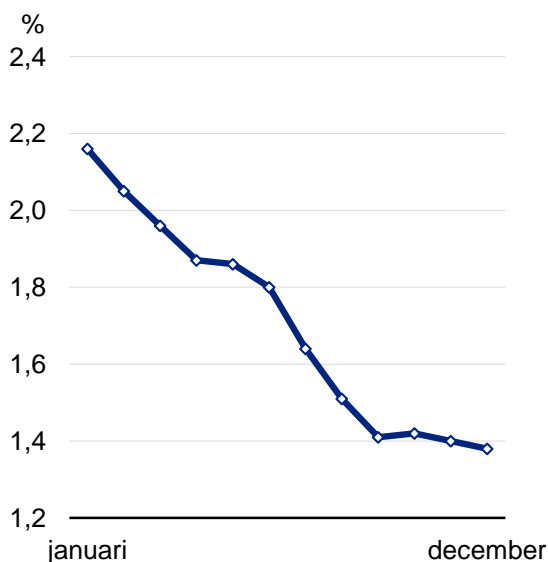
Ondanks het aanzienlijke aandeel dat verzekeraars al in Nederland investeren, zouden ze graag nog meer bij willen dragen aan binnenlandse investeringen, omdat dit een extra impuls kan geven aan de economische groei. Ze denken hierbij bijvoorbeeld aan het oprichten van fondsen voor het verstrekken van leningen aan het MKB. Een andere optie is meer investeren in hypotheek of aan hypotheek gerelateerde securitisaties. Dit zou de toegenomen terughoudendheid van banken om hypotheek te verstrekken voor een deel kunnen compenseren. Binnen het programma VerzekeraarsVersterken worden de mogelijkheden hiertoe onderzocht, zodat verzekeraars mogelijk mede een oplossing kunnen bieden op de economische crisis.

*Figuur 4 Percentage uitzettingen in Nederland van de Nederlandse financiële sector, derde kwartaal 2012 (bron: DNB)*

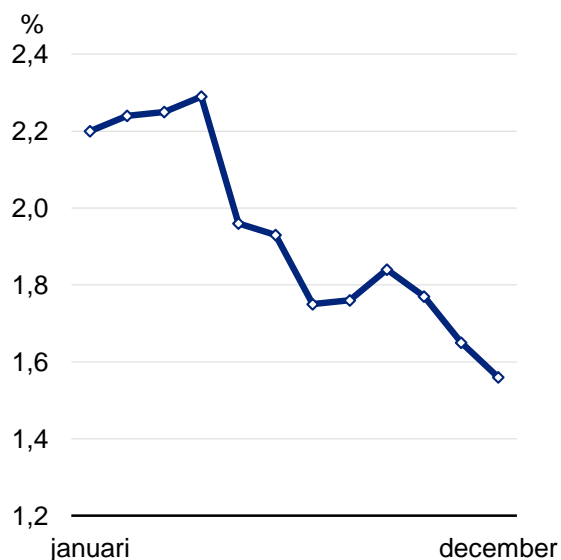


Voor verzekeraars is in 1995 het zogenaamde u-rendement<sup>4</sup>, naast het reeds bestaande s- en t-rendement, geïntroduceerd als maatstaf om de rendementen op beleggingen te bepalen. Voor 2012 zien we een curve die gedurende het hele jaar terugloopt. In grote lijnen komt dit beeld overeen met de ontwikkeling van de rente op Nederlandse 10-jaars-staatsleningen, al zien we daar in de eerste maanden van 2012 en in de herfst een korte stijging.

**Figuur 5** Ultimo maandelijks u-rendement 2012 (bron: CVS)



**Figuur 6** Rente 10-jaars-staatsobligaties 2012 (bron: DNB)



## 2.4 De verzekeringsmarkt in 2012

Verzekeraars merken de effecten van de financiële crises aan de premieontwikkeling en het behaalde resultaat, al verschillen de gevolgen voor schade- en levensverzekeraars. Daarnaast hebben ze te maken met verzadigde of teruglopende markten, hevige concurrentie en toenemende kosten door steeds verdergaande regelgeving. De aangekondigde wijzigingen in het regeerakkoord van 2012 verergeren de problemen op de markt nog verder. Zo zullen consumenten door de verhoging van de assurantiebelasting van 9,7% naar 21% met aanzienlijke hogere kosten voor hun verzekeringen worden geconfronteerd, waardoor ze wellicht verzekeringen eerder zullen opzeggen en dan zelf de risico's voor de onderliggende schade moeten dragen.

Levensverzekeraars hebben niet alleen te maken met zware onderlinge concurrentie, maar ook met concurrentie vanuit andere bedrijfstakken. Daarnaast gaan ze nog steeds gebukt onder de nasleep van de problemen met beleggingsverzekeringen en de financiële crises. De verdere beperking van de hypotheekrenteaftrek, de lagere leenquote en het dalende aantal vaste banen, leiden tot een verdere verslechtering van de situatie op de huizenmarkt en daarmee tot een vermindering van de vraag naar hypotheek- en hypotheekgerelateerde verzekeringen. Dit resulteert in een terugval van de productie van nieuwe verzekeringen en een krimp van het premievolume. Daarnaast staat de winstgevendheid onder druk door de lage lange rente, de financiële onzekerheid, de schuldencrisis en de nasleep van de kredietcrisis. De gestegen beurskoersen waren in 2012 een klein lichtpuntje in een branche die in zwaar weer verkeert.

<sup>4</sup> Het u-rendement is een rendementsmaatstaf die maandelijks door het CVS wordt gepubliceerd. De hoogte van het u-rendement is gebaseerd op het effectief rendement van staatsleningen die voldoen aan een aantal specifieke criteria.

## Winstbegrippen

Elk jaar presenteren verzekeraars de behaalde winst in hun jaarverslag. Deze cijfers zijn onderling niet altijd even goed vergelijkbaar, omdat verzekeraars verschillende winstbegrippen kunnen hanteren. Van sommige begrippen, zoals het operationele resultaat, staat bovendien de definitie niet vast. Dat er geen uniformiteit bestaat in het gebruik ervan blijkt uit onderzoek van Arjan Brouwer waarop hij begin 2013 is gepromoveerd (Brouwer, A.J., 2013, *'Profit, performance, perception': a research into the use of alternative performance measures in the European Union*, UvA). De verschillende winstbegrippen kunnen tot aanzienlijk andere cijfers leiden.

Ook als verzekeraars hetzelfde winstbegrip gebruiken, kunnen de achterliggende berekeningen verschillen. Zo hoeven alleen beursgenoteerde EU-bedrijven de IFRS-standaard te gebruiken. Niet-beursgenoteerde bedrijven en bedrijven in andere landen kunnen andere verslaggevingsstandaarden hanteren. Daarnaast kunnen maatschappijen binnen de IFRS-standaard andere keuzes maken ten aanzien van de waardering van bezittingen en schulden door bijvoorbeeld een andere rentecurve of sterftetafel te gebruiken.

Vanwege het ontbreken van een uniform winstbegrip is het moeilijk de resultaten van verzekeraars onderling met elkaar te vergelijken. De gerapporteerde cijfers worden door nieuwe regelgeving, zoals Solvency II, in de loop der tijd eenduidiger, al moeten we hierbij opmerken dat dit toezichthouderinformatie betreft en dat deze niet gelijk hoeft te zijn aan financiële verslagleggingsinformatie. Wel mogen we veronderstellen dat bedrijven de gebruikte verslaggevingsstandaard van jaar op jaar zoveel mogelijk gelijk houden. De optelling van de winstcijfers van de individuele verzekeringsmaatschappijen tot een markt totaal zal jaarlijks dan ook ongeveer dezelfde verschillen bevatten, waardoor het verloop van het markt totaal over de tijd toch zinvolle informatie geeft over de financiële situatie van de gehele verzekeringsmarkt.

Voor schadeverzekeringen is de situatie iets positiever, mede omdat deze minder last hebben van conjuncturele schommelingen en de lage rente. Niettemin is ook hier sprake van beperkte mogelijkheden tot groei vanwege de verzadiging van de markten en de hevige onderlinge concurrentie. De premies en de resultaten staan dan ook nog steeds onder druk. De gevolgen van de sterk verhoogde assurantiebelasting spelen in 2012 nog geen rol en zullen in 2013 duidelijk worden.

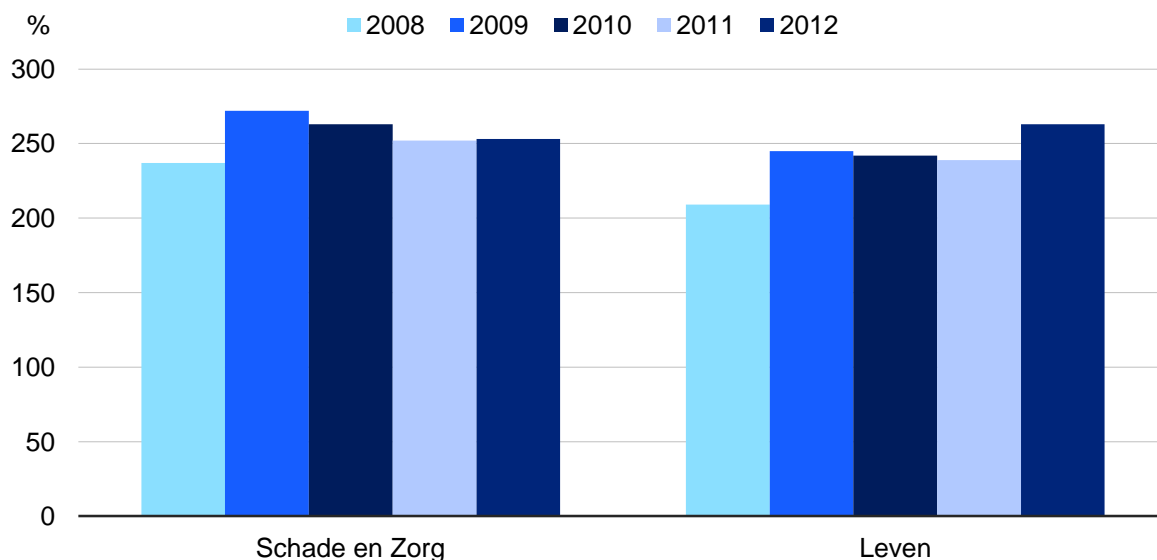
Verzekeraars reageren op de negatieve economische ontwikkelingen onder meer door kostenreducties door te voeren. Zo neemt de werkgelegenheid in de verzekeringssector al enkele jaren af en daalt het aantal vacatures. De solvabiliteit blijft ook in 2012 weer ruim boven de gestelde norm, ondanks de al jarenlange structureel lage rente.

## Solvabiliteit blijft sterk

De aan DNB gerapporteerde solvabiliteitsratio geeft inzicht in de mate waarin een verzekeraar in staat is om zijn (toekomstige) verplichtingen na te komen. De ratio wordt verkregen door de aanwezige solvabiliteit te delen door de vereiste solvabiliteit, waarbij de vereiste solvabiliteit een wettelijk voorgeschreven veiligheidsmarge is en de aanwezige solvabiliteit de middelen die de verzekeraar als buffer aanhoudt. De marge hoort groter te zijn dan 100% en ligt hier in de praktijk ruim boven. De kredietcrisis zorgde er echter voor dat de ratio in 2008 daalde. In 2009 steeg de ratio weer, maar in 2010 en 2011 vond opnieuw een daling plaats.

Bij levensverzekeraars is de solvabiliteit in 2012 gestegen, maar dit komt vooral doordat verzekeraars bij de berekening van de solvabiliteit vanaf 30 juni 2012 gebruik moeten maken van de rentecurve die ook onder Solvency II van toepassing zal zijn, namelijk de Ultimate Forward Rate (UFR). De rentecurve met UFR ligt in 2012 hoger dan de rentecurve zonder UFR. Onder de oude rentecurve zou de solvabiliteit waarschijnlijk zijn gedaald, maar, net als bij schade- en zorgverzekeraars, ruimschoots boven de norm zijn gebleven.

Figuur 7 Solvabiliteitsratio verzekeraars (bron: DNB)

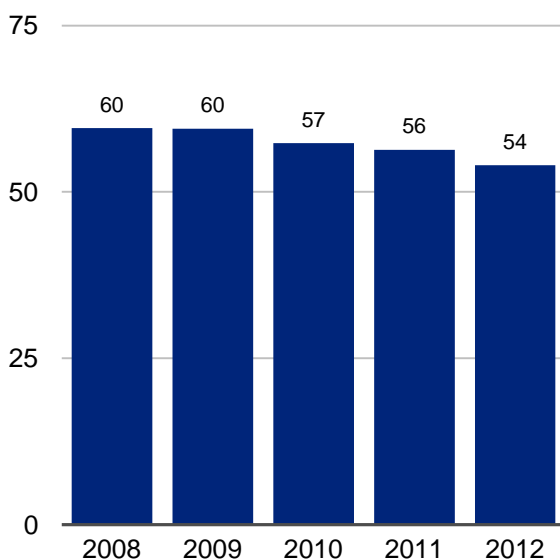


### Kostenreductie door minder werknemers

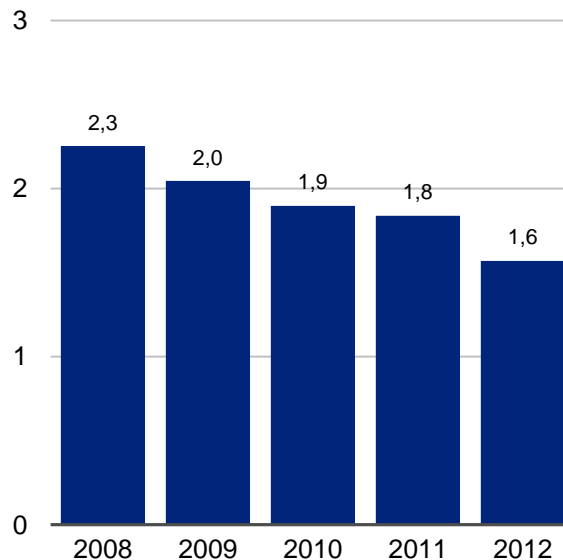
De werkgelegenheid bij verzekeraars is in 2012 gedaald met vier procent. Dat is een sterkere daling dan de jaren ervoor. In 2011 bedroeg de afname van het werknemeraantal drie procent en in 2010 was dat twee procent. Tot en met 2009 nam de werkgelegenheid gemiddeld met nog geen één procent per jaar af. Verzekeraars hebben eind 2012 zo'n 54.000 werknemers in dienst. De 'flexibele schil' van zelfstandigen, uitzendkrachten en andere externe dienstverleners valt hier buiten. In 2012 daalden ook de loonkosten harder dan voorheen.

De werkgelegenheid daalt onder meer door de aandacht voor kostenreductie en efficiëntie. De omzet van leven- plus schadeverzekeraars daalde de afgelopen jaren harder dan het aantal fte's. Dat betekent dat de omzet per fte is gedaald. Ziektekostenverzekeraars daarentegen kennen een groei van de omzet per fte. In het programma VerzekeraarsVersterken wordt ook meer in het algemeen gekeken naar het relatieve beloningsniveau in de sector, waarbij een balans wordt gezocht tussen het werven van talent en redelijke beloning.

*Figuur 8 Aantal werknemers van verzekeraars, jaarultimo (dzd)*



*Figuur 9 Loonkosten van verzekeraars (op basis van kasstromen, € mrd)*





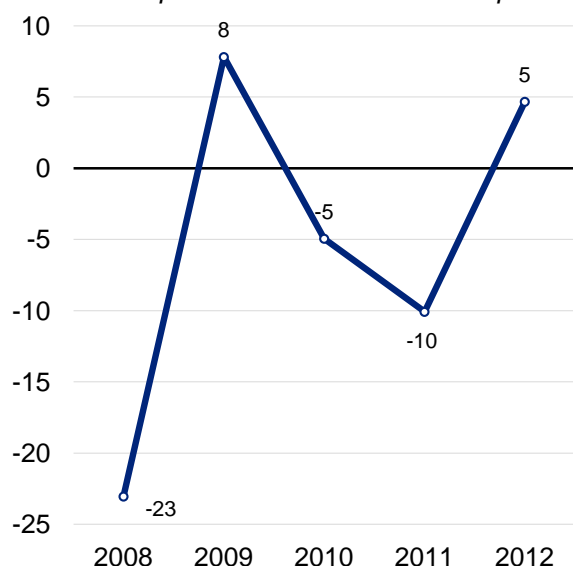
## 3 Levensverzekeringen

- Totale premievolume daalt fors
- Resultaat positief
- Nieuwe productie individueel blijft dalen

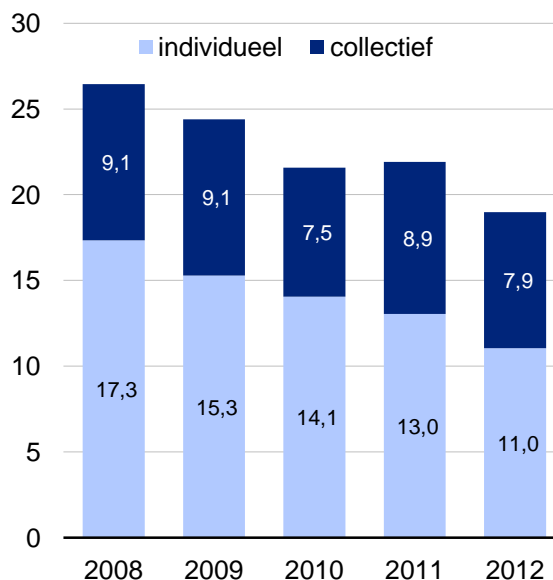
### 3.1 Algemeen

Na twee jaar van daling is het resultaat van levensverzekeringen in 2012 weer gestegen. De oorzaak hiervan ligt in de opbrengsten uit beleggingen die door het relatief goede beursjaar aanzienlijk hoger zijn dan in voorgaande jaren, al is dit voor een deel het gevolg van een stijging van de waarde van renteswaps waarmee verzekeraars het renterisico hebben afgedekt. Zonder deze opbrengsten zou het resultaat aanzienlijk slechter zijn geweest, zeker aangezien de bruto uitkeringen in 2012 zijn opgelopen naar 131% van het premievolume. Vanwege vele factoren, zoals de concurrentie vanuit andere sectoren, het lage consumentenvertrouwen, de aanhoudend lage rente en de financiële onzekerheid, ziet de situatie van de sector er niet rooskleurig uit.

Figuur 10 Technisch resultaat Leven in procenten van de verdiende premie



Figuur 11 Premievolume Leven, € mrd



In 2011 steeg het premievolume, maar deze stijging lijkt positiever dan hij in werkelijkheid is, omdat dit grotendeels een gevolg is van onderlinge overnames van collectieve contracten. In 2012 speelt dit minder en zien we hoezeer de sector lijdt onder het huidige gure klimaat: het totale premievolume daalt met meer dan 13% tot 19 miljard euro. Hiermee is het effect goed zichtbaar van een sector die opereert in een moeilijke omgeving, waarin de overheid regelmatig nieuwe eisen en regels stelt, waar sprake is van economische en financiële crises en waarin het vertrouwen van de consument fragiel is. Veel van deze factoren kunnen verzekeraars niet of nauwelijks beïnvloeden. Om vertrouwen te herwinnen, zullen verzekeraars zich dan ook richten op producten en dienstverlening die (nog) beter op de wensen van de klant zijn afgestemd en die een deel van zijn onzekerheid kunnen wegnemen.

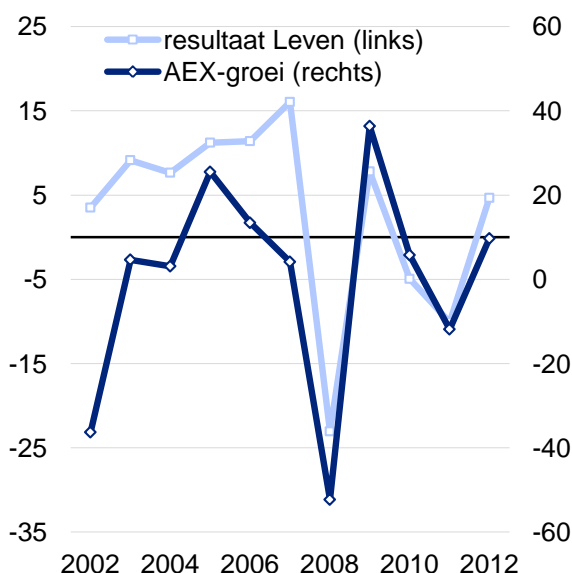
## Het resultaat van Leven, de rente en beleggingsopbrengsten

Het resultaat van levensverzekeraars is voor een groot deel afhankelijk van de rente en de beleggingsopbrengsten, maar de relatie is gecompliceerder dan ze op het eerste gezicht lijkt. Uiteraard gaan de beleggingsopbrengsten omhoog als de beurskoersen stijgen, maar elke verzekeraar heeft een andere beleggingsmix, waarin ze kunnen kiezen voor obligaties van diverse landen, aandelen, beleggingsfondsen of andere producten. De koersen van deze producten kunnen een andere ontwikkeling hebben dan -en zelfs tegengesteld zijn aan- die van de beurs. Bovendien kunnen verzekeraars kiezen voor meer complexe financiële producten die risico's op beursdalingen afdekken en daardoor juist meer waard worden als de beurs daalt.

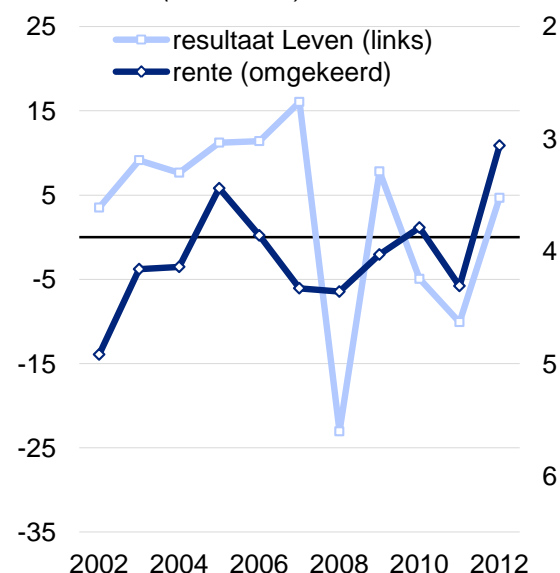
Ook met de rente is de relatie complex. Een lage rente leidt niet alleen tot lagere renteopbrengsten, maar omdat levensverzekeraars voor veel producten harde garanties geven, moeten ze bij een lage rente meer kapitaal reserveren om de uitkeringen te kunnen garanderen. Als de ontvangen rente lager is dan de gegarandeerde rente, kan een verzekeraar zelfs verlies maken op de verkochte producten. Ook hiervoor zijn derivaten ontwikkeld die een verzekeraar kan aanschaffen om het risico op rentedalingen af te kopen. Als een verzekeraar veel van deze derivaten heeft, kan een dalende rente leiden tot een stijgend resultaat, een situatie die zich in 2012 lijkt voor te doen.

Als we kijken naar de praktijk, zien we dat het resultaat van levensverzekeraars positief gecorreleerd is met de beurskoers, in dit geval gemeten als de stijging van de AEX-index in een jaar. Daarnaast vinden we een negatief verband met de rente, in onderstaande grafiek gemeten als 10-jaars eurogebied staatsleningen. Vanwege de negatieve correlatie staat de rente omgekeerd weergegeven op de as.

**Figuur 12** Resultaat Leven in % verdiende premie en groei AEX per jaar in %



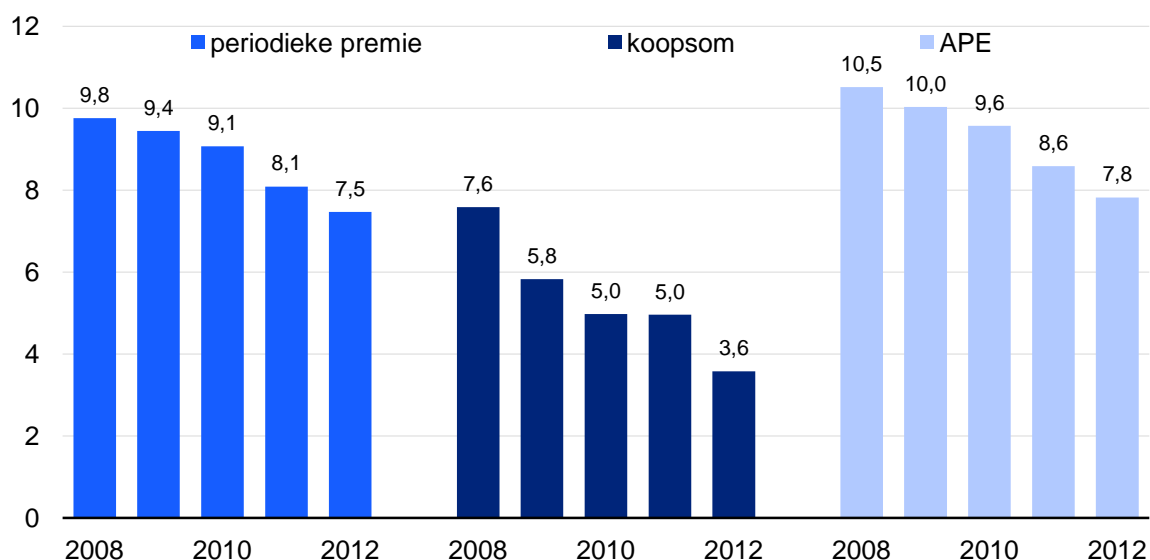
**Figuur 13** Resultaat Leven en rente 10-jaars eurogebied staatsleningen (bron: DNB)



### 3.2 Individueel

Het premievolume van individuele levensverzekeringen daalt sinds 2007. Ook in 2012 zet deze daling door. Ten opzichte van 2011 daalt het totale premievolume met meer dan 15% tot 11 miljard euro. Vooral de koopsommen laten met een afname van bijna 30% een sterke daling zien, maar ook de periodieke premie neemt in 2012 verder af ten opzichte van 2011. Het premievolume van de traditionele levensverzekeringen (in geld in plaats van beleggingen) is ruim zeven miljard euro, het premievolume van de verzekeringen in beleggingseenheden ligt iets onder de vier miljard euro. Beide bedragen zijn afgenomen ten opzichte van 2011, maar de afname is procentueel gezien het sterkst bij de traditionele verzekeringen; deze nemen met meer dan 16% af, terwijl de beleggingsverzekeringen met bijna 14% afnemen. Deze ontwikkeling weerspiegelt duidelijk het sentiment van de consument. De afname van het premievolume is niet alleen toe te schrijven aan het onvoldoende herstelde consumentenvertrouwen, vooral in beleggingsverzekeringen, maar heeft een meer structurele component die ook de traditionele verzekeringen hard treft. De oorzaken hiervan liggen in de financiële crises, het instorten van de huizenmarkt, de hevige concurrentie van levensverzekeraars onderling en uit andere branches, en de financiële en economische onzekerheid.

Figuur 14 Premievolume individueel, € mrd



### 3.3 Productie individueel

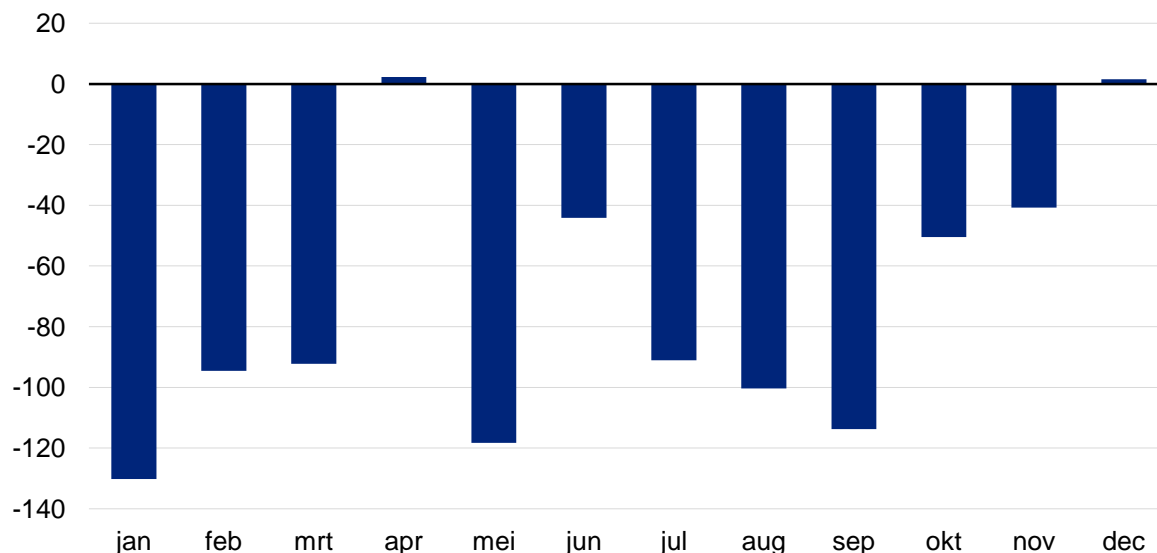
De individuele levenproductie vertoont los van de conjunctuur al een paar jaar een teruggang. De concurrentie op de levenmarkt, de economische situatie en de ophef over beleggingsverzekeringen hebben hun impact. Verzekeraars bieden via hun bankdochter vaak bankspaarproducten aan. Deze cijfers zijn niet opgenomen in de cijfers van de productie van individuele levensverzekeringen. Ook het aankomende provisieverbod kan invloed hebben gehad op de productie van individuele levensverzekeringen. Door de grote hoeveelheid factoren, die veelal al een langere periode invloed hebben, is het effect van de individuele factoren op de productie van nieuwe individuele levensverzekeringen niet goed meetbaar.

In 2012 daalde de productiepremie (het premietotaal van de nieuw afgesloten verzekeringen) met 22%, tot 3,1 miljard euro. In nagenoeg alle maanden van 2012 was de productiepremie van individuele levensverzekeringen lager dan de productiepremie van het jaar ervoor.

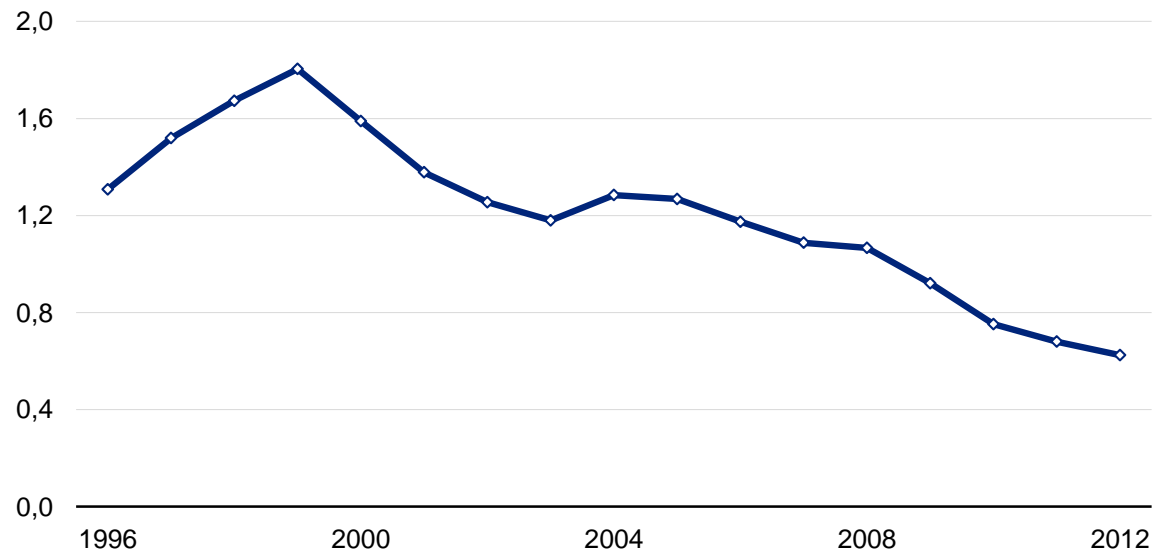
De verkoop van het aantal polissen is net als de productiepremie lager dan het niveau van 2011. Zo daalde het aantal nieuwe individuele levenpolissen in 2012 van 680.000 tot 625.000 polissen; een daling van 8%. De daling van het aantal polissen is zowel bij de beleggingsverzekeringen als bij de

traditionele verzekeringen terug te zien. De daling is het sterkst bij beleggingsverzekeringen waardoor het aandeel beleggingsverzekeringen in de totale nieuwe productie verder afneemt. In 2006 was circa een derde van het aantal nieuwe individuele levensverzekeringen een beleggingsverzekering. Dit percentage daalde in de afgelopen zeven jaar gestaag tot 3% in 2012 (vorig jaar 5%).

Figuur 15 *Verskil tussen productiepemie van nieuwe individuele levensverzekeringen in 2012 en 2011 per maand, € mln*



Figuur 16 *Aantal nieuwe individuele levensverzekeringen, mln*



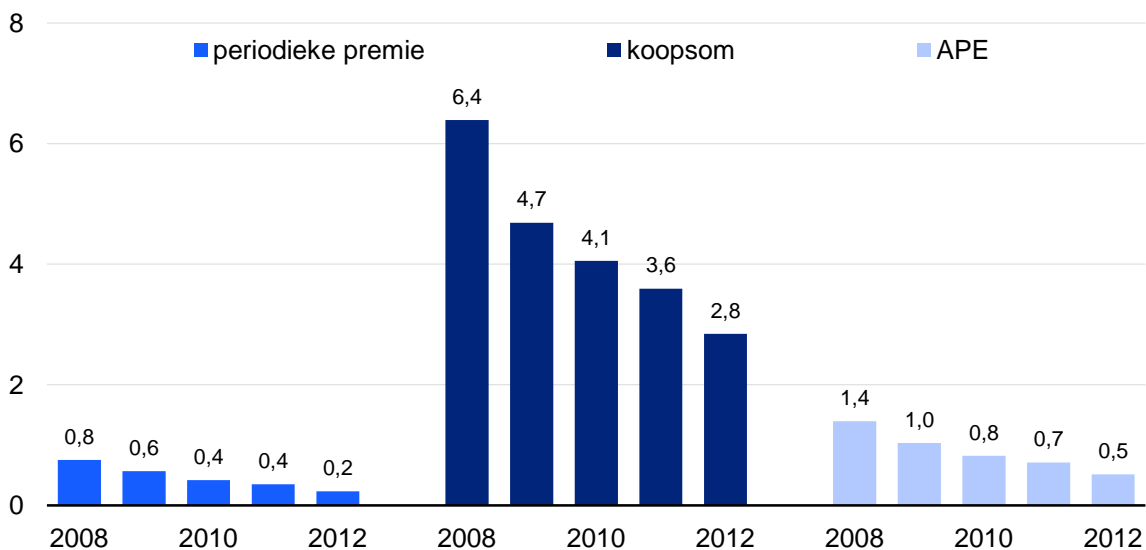
De daling van de productiepemie is binnen alle productgroepen zichtbaar. De grootste daling, gemeten in euro's, is binnen de lijfrenten terug te zien. Zo is de productiepemie bij de direct ingaande lijfrente met 18% gedaald tot 1,7 miljard euro. De productgroep uitgestelde lijfrente daalt met 27% tot 658 miljoen euro.

De kleinste daling bevond zich bij de productgroep Risicoverzekeringen. De productie van deze producten daalde met 4% tot 77 miljoen euro. Dat deze productgroep een relatief beperkte daling kent, valt voor een deel te verklaren doordat de risicoverzekeringen de kern van verzekeren zijn. Ook

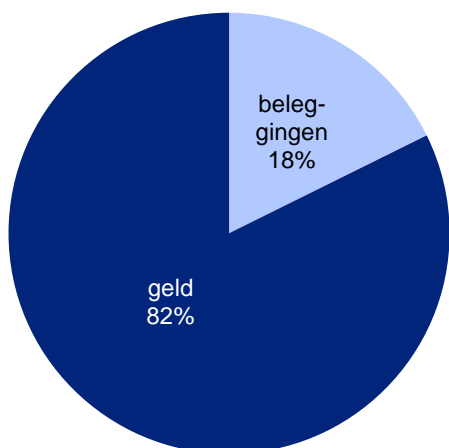
vertoonden risicoverzekeringen in het laatste kwartaal van 2012 een forse opleving als gevolg van een hoger aantal verkochte woningen in december 2012. De hypotheekgerelateerde verzekeringen volgde de lijn van het aantal verkochte woningen nauwelijks.

De verschuiving naar losse risicoverzekeringen zou een indicatie kunnen zijn van een verschuiving van hypotheekgerelateerde verzekeringen naar losse risicoverzekeringen bij aankoop van een nieuwe woning en daarmee een nieuwe hypotheek. Dit zou het gevolg kunnen zijn van de toename van de populariteit van bankspaarproducten, waar een losse overlijdensrisicoverzekering bij wordt gekocht. Helaas zijn op het moment van publicatie van dit jaarverslag de cijfers over de productie van bankspaarproducten in 2012 nog niet bekend waardoor hier nog geen concrete uitspraken over kunnen worden gedaan.

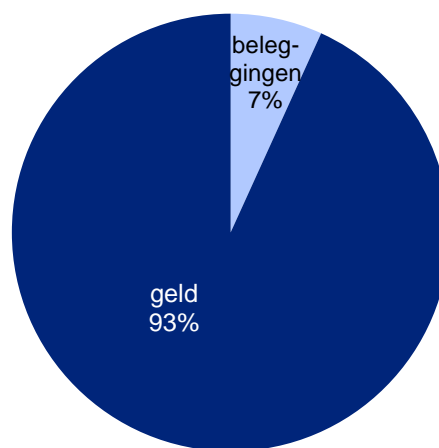
**Figuur 17** Productiepremie individueel in periodieke premie, koopsommen en APE, € mrd



**Figuur 18** Verhouding individuele verzekeringen in geld/beleggingen, periodieke productiepremie, 2012



**Figuur 19** Verhouding individuele verzekeringen in geld/beleggingen, koopsom-productiepremie, 2012



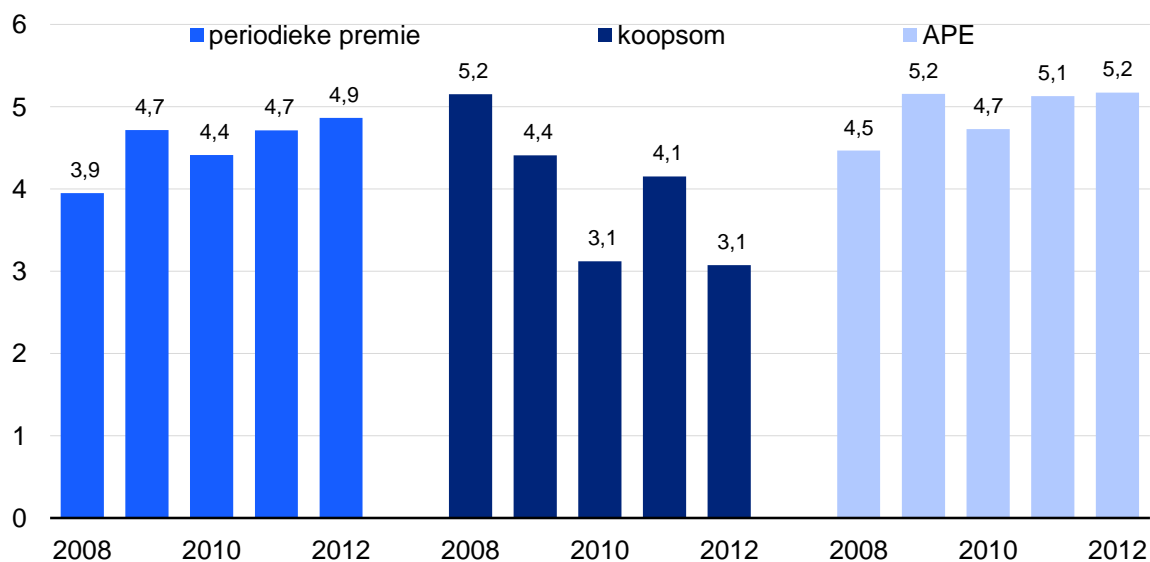
De productiepremie van de polissen met periodieke premiebetalingen is in 2012 met 34% gedaald tot 0,2 miljard euro. De productiepremie van koopsompolissen daalde eveneens, namelijk met 21% tot 2,8 miljard euro. De APE (Annualised Premium Equivalent) komt daarmee in 2012 uit op 0,5 miljard

euro. De APE is het totaal van de periodieke premie, vermeerderd met 10% van de koopsompremie en geeft de 'kwaliteit' van de productie weer. In 2008 was de APE bijna driemaal zo hoog als in 2012. Van de verzekeringen met een periodieke premiebetaling bestaat minder dan 20% van de productiepremie uit beleggingsverzekeringen. Het aandeel beleggingsverzekeringen binnen de productiepremie van de koopsomverzekeringen is kleiner, namelijk 7%.

### 3.4 Collectief

Het premie-inkomen van de collectieve levensverzekeringen laat over 2012 een forse afname zien vergeleken met 2011, maar dit komt vooral doordat het effect van de overnames van collectieve polissen van andere verzekeraars grotendeels wegvalt. Het eigenlijke nieuws is positief, namelijk dat het periodieke collectieve premievolume structureel stijgt, wat een gevolg is van contracten die zijn overgenomen van pensioenfondsen en de ingeprijsde lage rente en het langlevensrisico. Deze toename is echter onvoldoende om de afname van de collectieve koopsommen te compenseren waardoor het totale collectieve premievolume met ruim 10% daalt ten opzichte van 2011.

Figuur 20 Premievolume collectief, € mrd



Net als bij de individuele levensverzekeringen, lopen de collectieve verzekeringen in geld sneller terug dan de collectieve verzekeringen in beleggingen, namelijk met 13% tegen 8% voor de beleggingsverzekeringen. Hierdoor is het aandeel beleggingsverzekeringen licht gestegen van 53% in 2011 naar 54% in 2012.

## 4 Schadeverzekeringen

- Premievolume stabiel
- Resultaat stijgt

### 4.1 Algemeen

Het premievolume van de schadeverzekeringen, exclusief Zorg (Ziektekosten en Inkomen), ligt in 2012 op vrijwel hetzelfde niveau als in 2011, maar gezien de inflatie van 2,5% betekent dit een afname van het reële premievolume. De stagnatie van het premievolume vindt plaats in nagenoeg alle productgroepen. Transport laat een forse afname zien, maar dit wordt gecompenseerd door lichte toenames in branches met een veel groter premievolume.

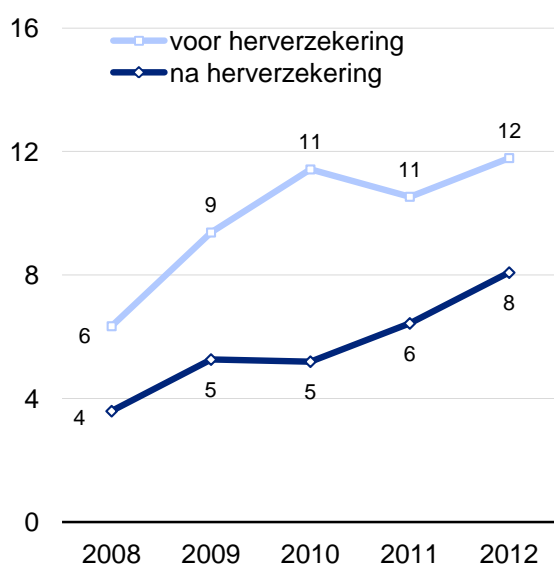
Tabel 2 Bruto premievolume en -ontwikkeling schadebranches

Branche	2011 € mrd	2012 € mrd	Mutatie %
Motor	4,6	4,7	1
Brand	3,6	3,6	1
Transport	0,9	0,8	-14
Overige <sup>i</sup>	3,6	3,7	2
w.o. Aansprakelijkheid	1,1	1,1	-2
w.o. Rechtsbijstand	0,8	0,8	2
w.o. Reis en hulpverlening <sup>ii</sup>	0,5	0,5	-1
Totaal	12,8	12,8	0

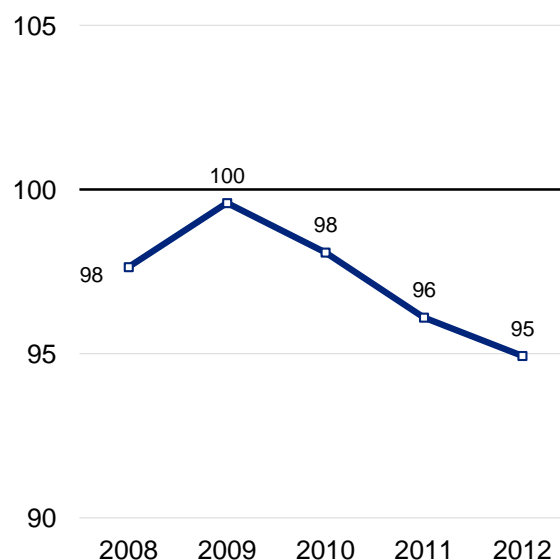
<sup>i</sup> Tot de Overige verzekeringen behoren ook Krediet & Borgtocht en Diverse geldelijke verliezen.

<sup>ii</sup> Tot de productgroep Reis en hulpverlening behoren naast de gewone reisverzekeringen (inclusief de ongevallendeckking) ook annuleringsverzekeringen en hulpverlening.

Figuur 21 Resultaat na rente in procenten van de bruto verdiende premie, sector Schade



Figuur 22 Netto combined ratio, sector Schade



Op de markt voor schadeverzekeringen is sprake van een hoge mate van verzadiging en hevige concurrentie. Hierdoor is weinig ruimte voor groei en blijven de premies laag, wat de stabilisatie van het premievolume verklaart. Nieuwe initiatieven, zoals geïnformeerde contractverlenging, en overheidsbeleid, zoals de aankondiging van de verhoging van de assurantiebelaasting, dragen hier een



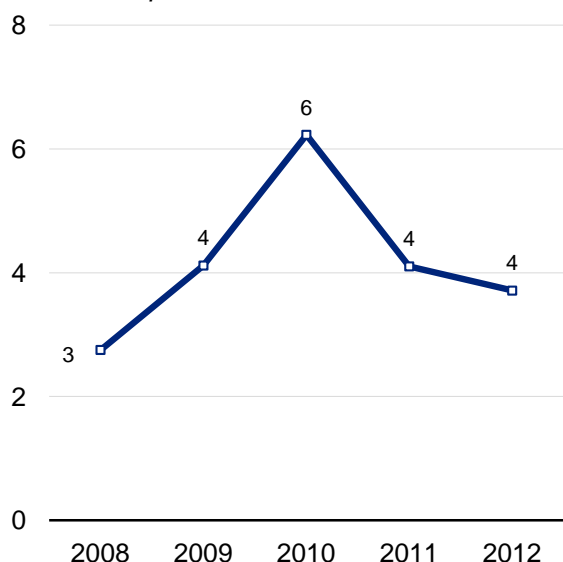
steentje aan bij. De betaalde schade steeg in 2012 met ruim 1%, maar door vrijval van schadevoorzieningen valt het resultaat over 2012 uiteindelijk iets hoger uit dan dat van 2011.

De netto combined ratio<sup>5</sup> van het totaal van de schadeverzekeringen raakte in 2009 bijna de 100 aan, maar daalt sindsdien gestaag tot 95 in 2012. Dit betekent dat de inkomsten, afgezien van het beleggingsresultaat en de renteopbrengsten, hoger zijn dan de uitgaven. Het resultaat laat hetzelfde beeld zien, al lag het dieptepunt hier in 2008 in plaats van 2009. De belangrijkste oorzaak van het toegenomen resultaat is vrijval van schadevoorzieningen.

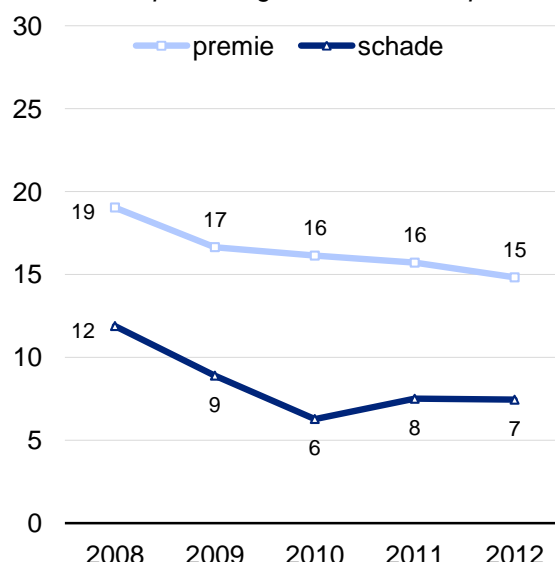
## 4.2 Herverzekering

De herverzekeringsmarge nam in 2011 duidelijk af ten opzichte van 2010, wat een gunstig effect had op de ontwikkeling van het resultaat van verzekeraars in 2011. Dit effect was zo sterk, dat het netto resultaat steeg, terwijl het bruto resultaat daalde. In 2012 daalt de herverzekeringsmarge licht verder, maar niet zo sterk als in 2011. Onderstaande grafiek laat zien dat de daling vooral een gevolg is van de daling van de aan herverzekeraars betaalde premie. De door herverzekeraars uitgekeerde schade daalt ook, maar minder dan de premie.

**Figuur 23** Herverzekeringsmarge als percentage van de verdiende premie, sector Schade



**Figuur 24** Premie betaald aan en schade ontvangen van herverzekeraars, percentage van verdiende premie

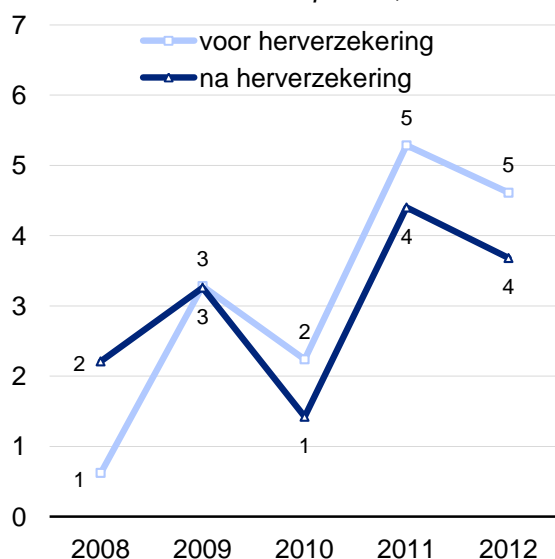


<sup>5</sup> De netto combined ratio gebruikt de bedragen gecorrigeerd voor herverzekering. Dit kan alleen op brancheniveau. Voor de onderliggende productgroepen is het aandeel herverzekering niet bekend en wordt derhalve de bruto combined ratio berekend.

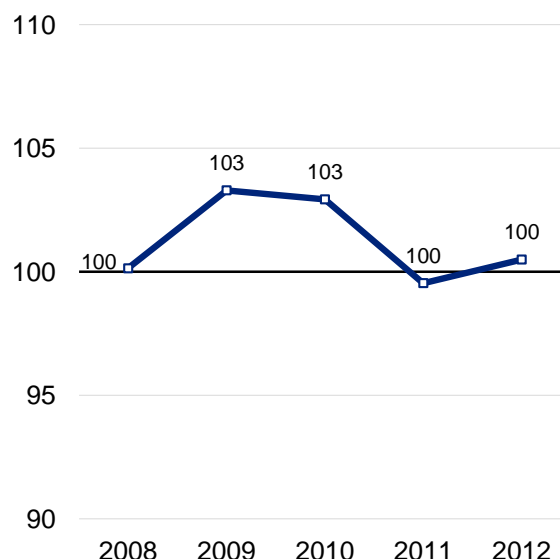
### 4.3 Motor

Het premievolume van de branche Motor is in 2012 ongeveer gelijk gebleven aan dat van 2011. De gemiddelde premie per polis bij personenauto's blijkt in 2012 aanzienlijk lager te liggen dan in 2011. Dit komt doordat zowel consumenten als tussenpersonen steeds meer gebruikmaken van websites die premies vergelijken en doordat consumenten veelal overstappen op kleine 'groene' auto's die vanwege de lage aanschafprijs en het lagere gewicht een lagere verzekeringspremie hebben. Verder zien verzekeraars dat consumenten als gevolg van de economische crisis en de aangekondigde verhoging van de assurantiebelasting overstappen op een lagere dekking of een hoger eigen risico.

Figuur 25 Resultaat na rente in procenten van de verdiende premie, Motor



Figuur 26 Netto combined ratio, Motor



Het resultaat na rente en na herverzekering van de branche Motor is in 2012 op hetzelfde niveau als dat van 2011. De schade is net zo laag als in 2011, wat onder andere een gevolg is van een snellere afhandeling van letselschaden. De netto combined ratio is in 2012 iets gestegen ten opzichte van 2011 en ligt daardoor net boven de 100. Dit betekent dat de premie-inkomsten in 2012 niet voldoende zijn om de uitgaven (schade en kosten) te kunnen dekken.

Tabel 3 Diefstallen van voertuigen (bron: AVc)

Categorie	2005	2009	2010	2011	2012	Mutatie
	aantal					'11/'12 %
Personenauto's	13.844	11.027	11.733	11.658	11.396	-2
Bedrijfsvoertuigen	3.038	2.631	2.567	2.355	2.427	3
Aanhangers	1.032	896	1.022	1.155	1.173	2
Motorrijwielen	1.765	2.112	1.867	1.996	1.807	-9
Bromfietsen	159	13.276	14.984	16.869	16.183	-4
Totaal	19.838	29.942	32.173	34.033	32.986	-3
% teruggevonden personenauto's	61	56	52	51	46	-

De schadeontwikkeling van de branche Motor hangt samen met het aantal diefstallen van voertuigen, het aantal verkeersongevallen en de ontwikkeling van de verkeersgewonden en -doden. Het aantal verkeersdoden komt in 2012 uit op 650 en is daarmee iets lager dan de 661 in 2011. Het verschil lijkt weliswaar klein (-1,7%), maar belangrijk is dat de stijging van het aantal verkeersdoden die in 2011 te zien was, hiermee niet is doorgezet. Het aantal verkeersdoden ligt nog wel boven de 640

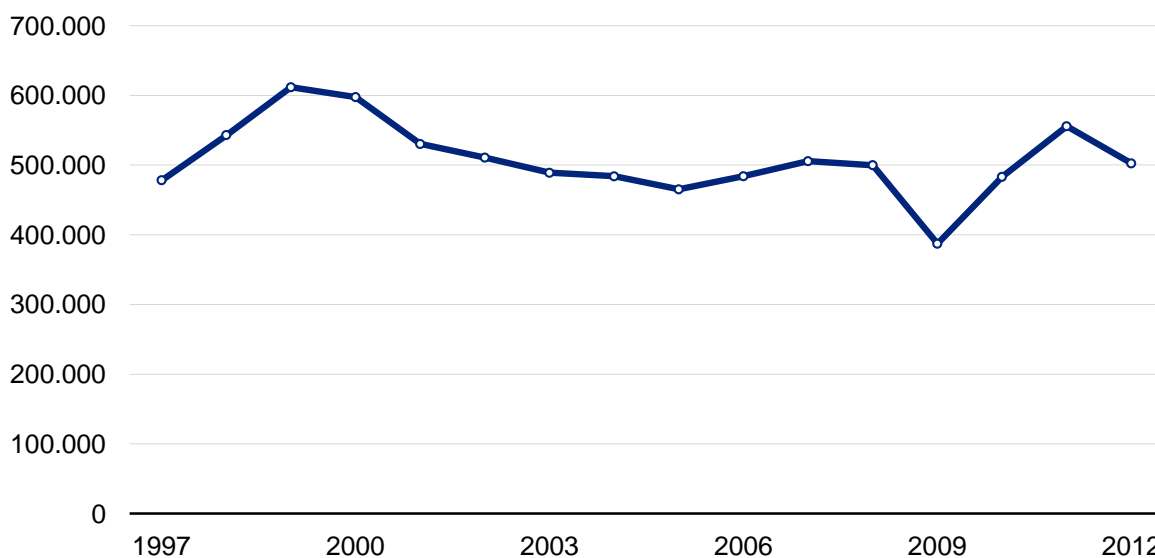
verkeersdoden die in 2010 vielen. De diefstal van voertuigen is vooral bij personenauto's, motorfietsen en bromfietsen afgenomen. Het terugvindpercentage is ten opzichte van de vorige jaren helaas verder gedaald.

### De heilige koe

Nederland telde op 1 januari 2011 ruim 7,7 miljoen personenauto's op naam van particulieren en bedrijven. Dat komt neer op 462 auto's per 1.000 inwoners. Dat is minder dan in onze buurlanden Duitsland en België waar in 2009 respectievelijk 509 en 483 auto's per 1.000 inwoners op de weg waren (Eurostat, 2010). Van alle personenauto's in Nederland staat 89 procent op naam van een particulier. Sinds het begin van deze eeuw is het aantal auto's op naam van een privépersoon met 22 procent gestegen. Deze toename is aanmerkelijk sterker dan de toename van de totale bevolking van 18 jaar en ouder die tussen 2000 en 2011 met zes procent toenam. De toename van het aantal auto's per inwoner kan komen doordat relatief steeds meer mensen een auto bezitten, maar ook doordat steeds meer gezinnen meerdere auto's hebben. Het gemiddeld leeg gewicht van auto's is de afgelopen jaren aanzienlijk gedaald. Auto's met bouwjaar 2008 wogen gemiddeld 1.230 kg, terwijl de auto's met bouwjaar 2011 gemiddeld op 1.150 kg uitkwamen.

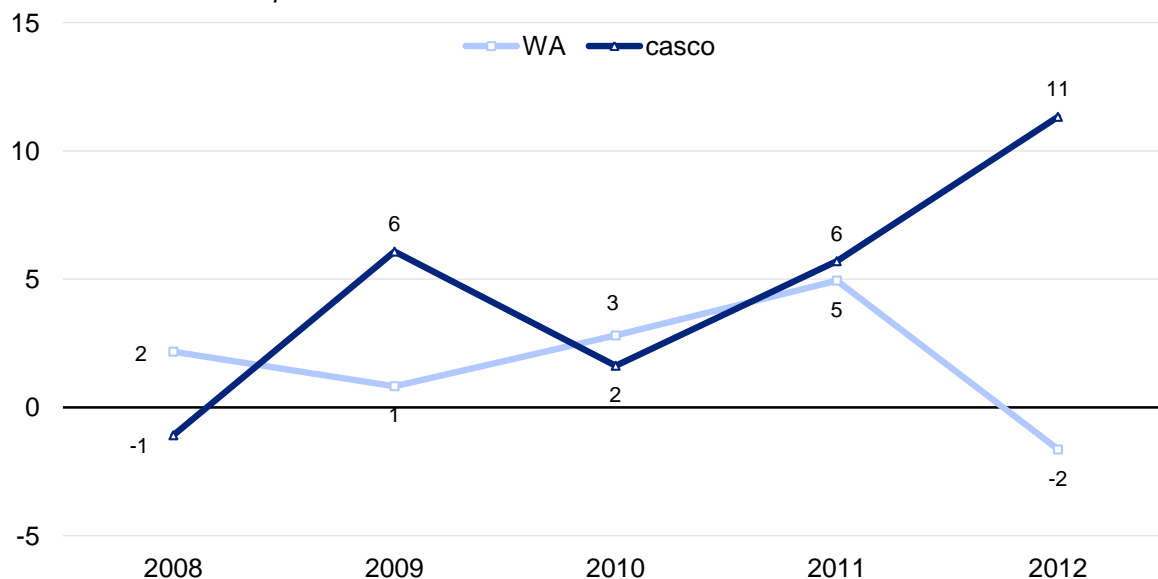
Het aantal verkochte nieuwe auto's ligt in 2012 met 502.000 exemplaren ongeveer tien procent onder het niveau van 2011, maar duidelijk boven het niveau van de jaren 2003-2006. Het jaar 2012 liet een grillig beeld zien, omdat per 1 juli 2012 de belastingen op auto's zijn gewijzigd. Zo zijn de BPM- (vrijstelling) en de bijtellingsregeling voor het privégebruik van auto's van de zaak aangescherpt. Dat leidde vooral in juni tot uitzonderlijk hoge verkopen (bron: CBS).

Figuur 27 Aantal verkochte nieuwe personenauto's



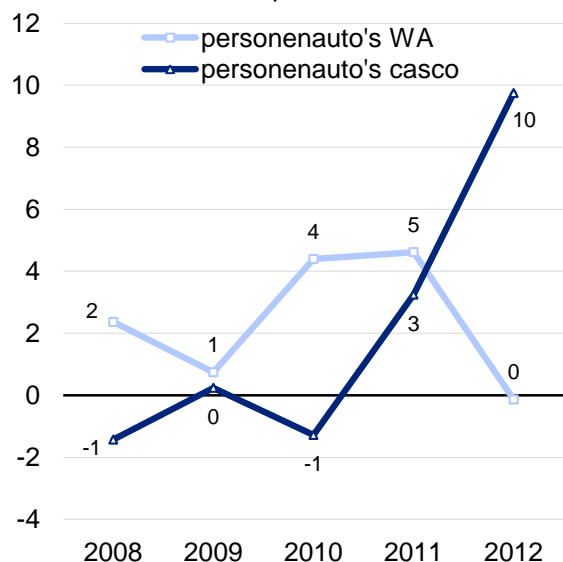
De geleden schade over 2012 is voor cascoverzekeringen fors gedaald, terwijl deze bij WA-verzekeringen juist is gestegen. Als gevolg hiervan is het resultaat op cascoverzekeringen sterk verbeterd ten opzichte van 2011, terwijl op WA-verzekeringen een negatief resultaat is behaald.

**Figuur 28** Resultaat na rente vóór herverzekering Motor casco en Motor WA in procenten van de verdiende premie

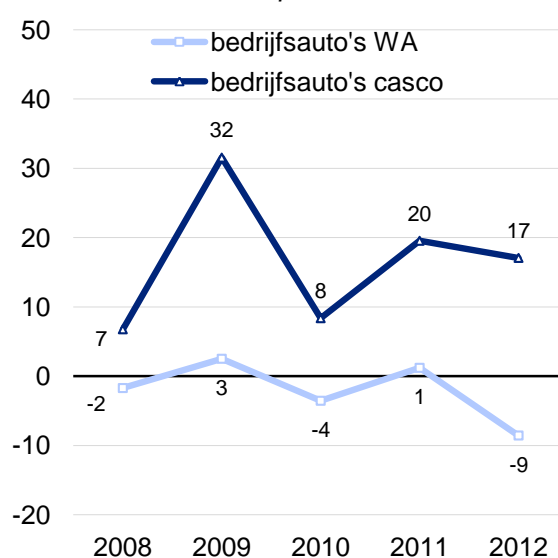


Als we het resultaat van Motor opsplitsen naar personenauto's en bedrijfsauto's (vracht- en bestelauto's), zien we dat vooral bij bedrijfsauto's de schade is gestegen, waardoor het resultaat van bedrijfsauto's zowel bij WA als bij casco daalt. Bij personenauto's blijft het resultaat min of meer gelijk aan dat van 2011. Wanneer we personenauto's opsplitsen naar WA en casco zien we een sterk tegengesteld beeld. Bij WA is een forse stijging van de schade zichtbaar, terwijl bij casco de schade juist sterk daalt.

**Figuur 29** Resultaat na rente vóór herverzekering in procenten van de verdiende premie, Motor



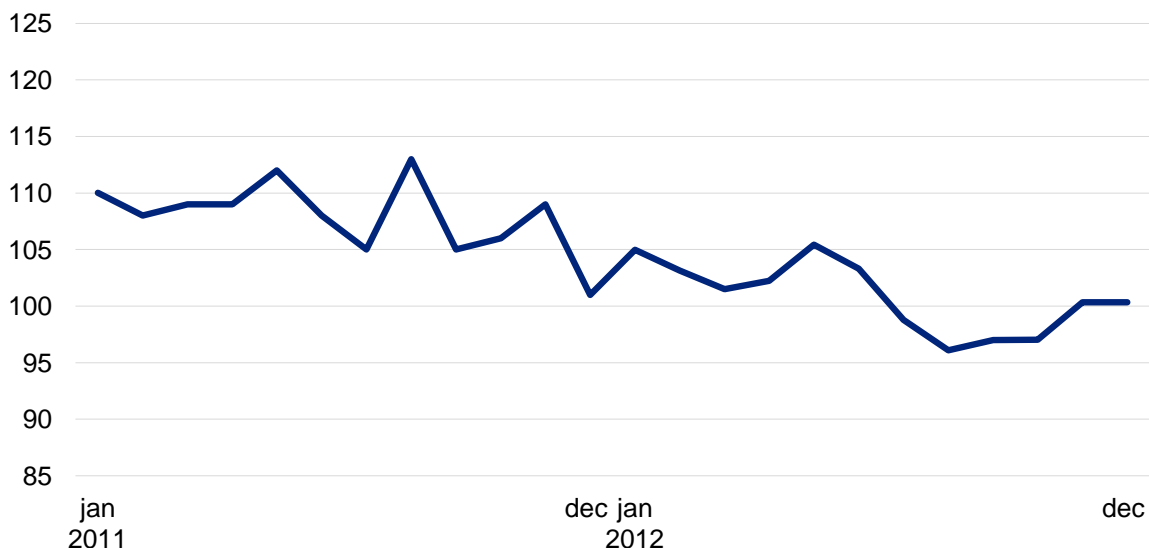
**Figuur 30** Resultaat na rente vóór herverzekering in procenten van de verdiende premie, Motor



#### 4.4 Brand

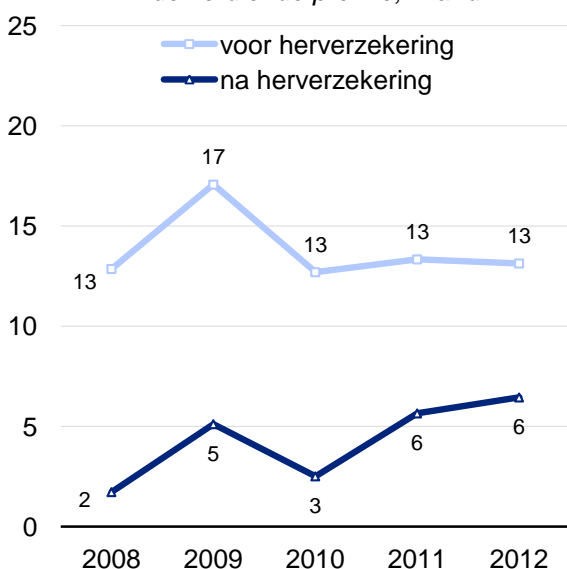
Het premievolume van brandverzekeringen is in 2012 nagenoeg gelijk gebleven aan dat van 2011. Dit wordt mede veroorzaakt door de sterke concurrentie in deze branche, wat een drukkend effect heeft op de premie. Zo is de gemiddelde premie voor nieuw afgesloten inboedelverzekeringen in 2012 gedaald ten opzichte van 2011. Eind 2012 neemt deze gemiddelde premie weer licht toe. Mogelijk zijn de premies onder de kostprijs komen te liggen en zijn de premies vervolgens weer gestegen om in de toekomst over voldoende reserves te beschikken om alle schadegevallen te kunnen uitkeren.

Figuur 31 Gemiddelde verzekeringspremie voor nieuw afgesloten inboedelpolissen, in euro's

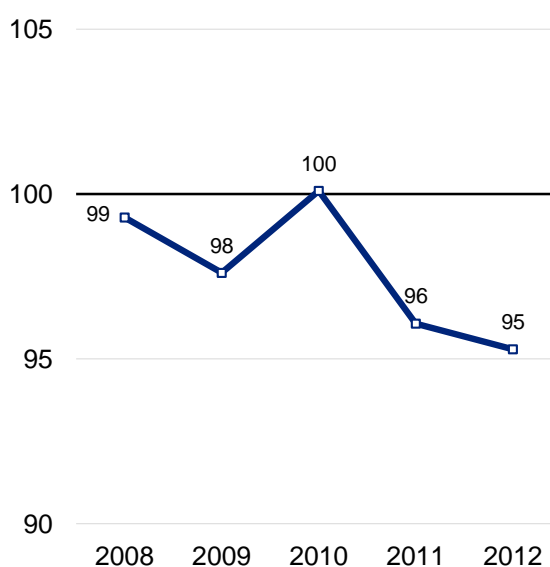


De betaalde schade daalt licht, maar door een kleinere vrijval van de schadevoorziening in 2012 vergeleken met 2011 blijft de geleden schade bij de branche Brand ongeveer gelijk. Hierdoor ligt ook het resultaat in 2012 op hetzelfde niveau als in 2011. De netto combined ratio laat een lichte daling zien en komt in 2012 uit op 95.

Figuur 32 Resultaat na rente in procenten van de verdiende premie, Brand



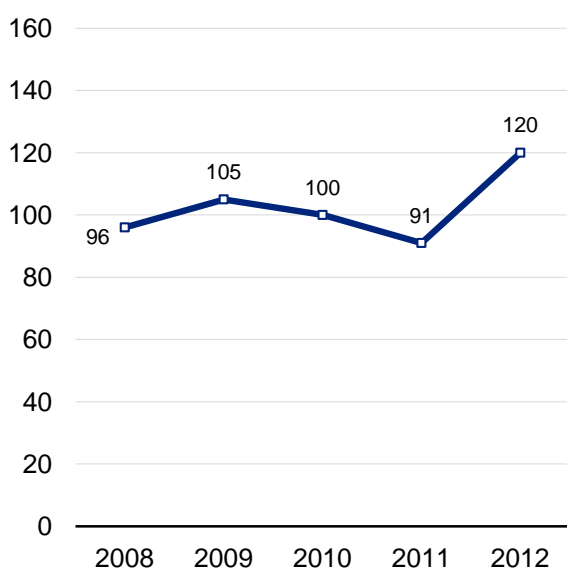
Figuur 33 Netto combined ratio, Brand



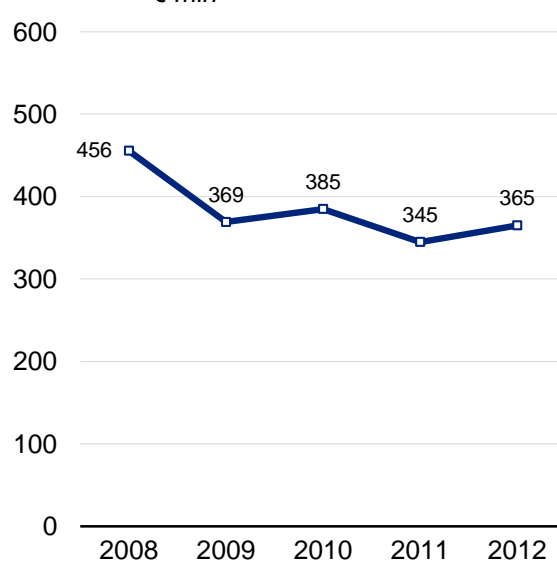
## Grote branden

Sinds 2011 wordt het aantal grote branden (minimaal één miljoen euro) en de bijbehorende schadelast niet meer bijgehouden door het Verbond van Verzekeraars, maar door het NIVRE. De afgelopen jaren zagen we een daling van het aantal grote branden, maar in 2012 stijgt het aantal grote branden fors. Alleen 2003 (129) en 2001 (126) telden meer miljoenenbranden. Ook het bijbehorende schadebedrag is licht gestegen. Zowel in het eerste als in het tweede als in het derde kwartaal vonden er minimaal dertig grote branden plaats. De brand met de grootste geraamde schade (veertig miljoen euro) in 2012 ontstond in een loods van een transportbedrijf in Zeewolde (bron: Verbond van Verzekeraars/NIVRE).

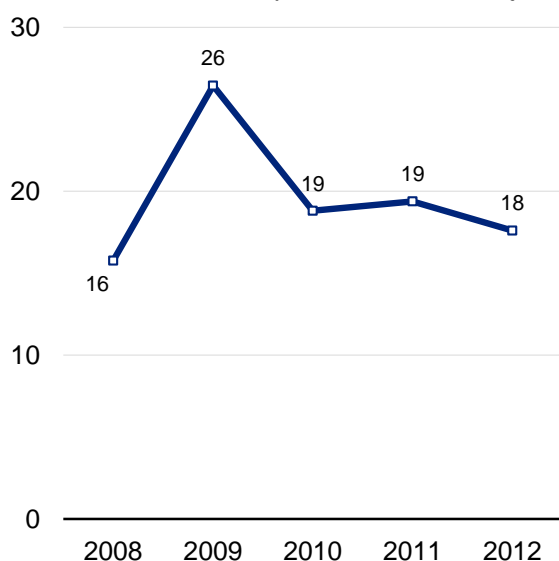
Figuur 34 Aantal grote branden per jaar



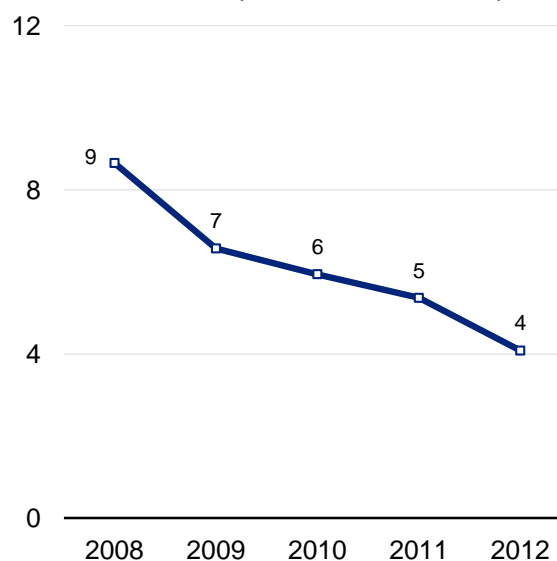
Figuur 35 Schade van grote branden per jaar, € mln



Figuur 36 Resultaat na rente vóór herverzekering in procenten van de verdiende premie, Brand Bedrijven



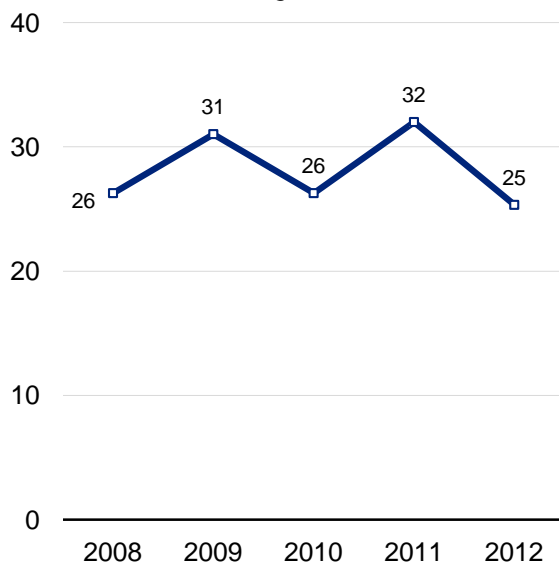
Figuur 37 Resultaat na rente vóór herverzekering in procenten van de verdiende premie, inboedel en opstal



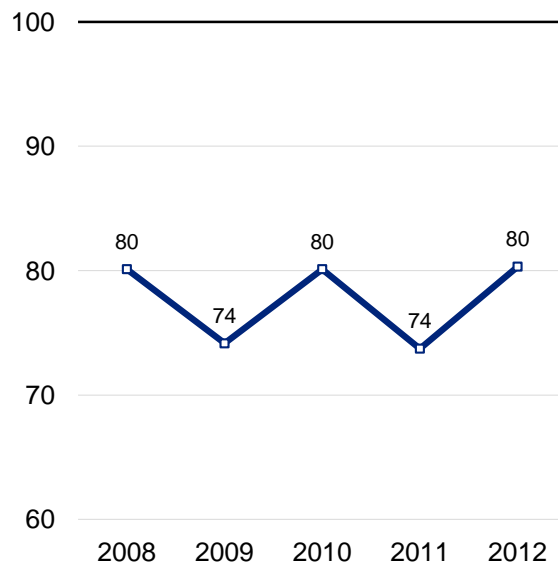
Bij de productgroep Brand Bedrijven stijgt het premievolume met 1%. Omdat de geleden schade ten opzichte van 2011 nog iets meer stijgt dan het premievolume, namelijk ruim 3%, daalt het resultaat licht. De toegenomen schade zien we ook terug in het aantal grote branden (minimaal één miljoen euro schade) dat in 2012 zowel in aantallen als in schade is toegenomen ten opzichte van 2011. Bij opstal- en inboedelverzekeringen zien we eenzelfde patroon. De verdiende premie blijft hier min of meer gelijk aan dat van 2011, maar de geleden schade stijgt enigszins waardoor het resultaat licht daalt. Er zijn wel verschillen tussen de producten opstal en inboedel. Bij inboedelverzekeringen eindigt het resultaat positief, bij opstalverzekeringen is de geleden schade als percentage van de verdiende premie hoger waardoor het resultaat negatief eindigt.

Ongeveer 270 miljoen euro van het premievolume van brandverzekeringen gaat om in Technische verzekeringen. Dit zijn verzekeringen voor Elektronica, Machinebreuk en Construction All Risk (CAR, bouwprojecten). De bruto verdiende premie is in 2012 bijna 7% gestegen ten opzichte van het jaar ervoor. Deze stijging zien we ook terug bij de productgroepen Machinebreuk en CAR. De stijging van het premievolume bij CAR met 2% is opvallend, aangezien de bouwsector in 2012 zwaar te lijden had onder de economische krimp. Volgens het CBS krimpt de bouwsector in 2012 met 8%. Grote infrastructuurprojecten en uitbreiding van buitenlandse tekening compenseren mogelijk voor de terugval van omzet uit de bouw van woningen en kantoorpanden. De betaalde schade als percentage van de verdiende premie bij Technische verzekeringen stijgt ten opzichte van het voorgaande jaar, wat onder andere wordt veroorzaakt door een hogere claimbewustheid en lagere premies. Het resultaat daalt hierdoor tot 25% van de verdiende premie.

*Figuur 38 Resultaat na rente vóór herverzekering in procenten van de verdiende premie, Technische verzekeringen*



*Figuur 39 Bruto combined ratio, Technische verzekeringen*



#### 4.5 Transport

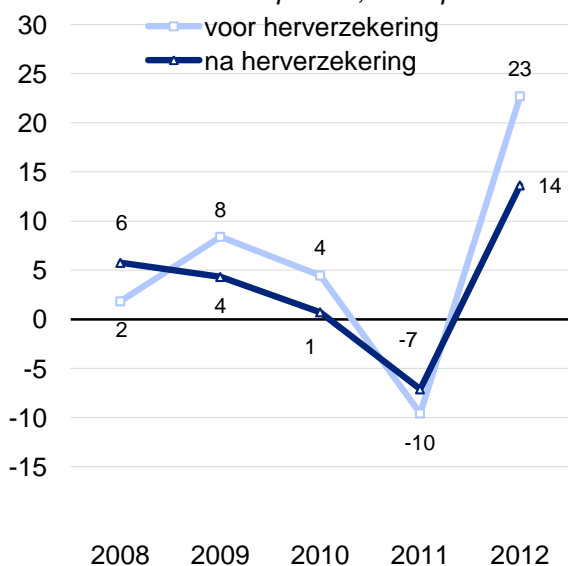
Bij de branche Transport is het premievolume in 2012 met 14% gedaald. Deze daling wordt vooral veroorzaakt door een sterke daling van het premievolume bij Vervoerde Goederen, de grootste productgroep van de branche Transport. De daling hangt onder andere samen met de economische krimp in 2012, waardoor dit een slecht jaar was voor de transportsector, en met de sterke internationale concurrentie waardoor hele portefeuilles ineens weg kunnen vallen of juist toegevoegd kunnen worden, wat direct zichtbaar is in het premievolume van de gehele branche. De bedrijvigheid, omzet en winst daalden en daarnaast nam het aantal faillissementen van transportbedrijven toe. Bij



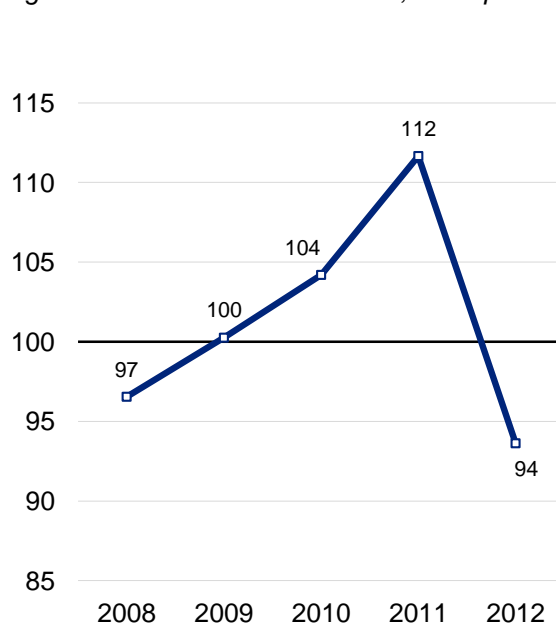
Binnenvaart Casco is het premievolume wel gestegen. Deze ontwikkelingen sluiten goed aan bij de resultaten van het Rotterdams Havenbedrijf voor 2012, een belangrijke graadmeter voor de bedrijvigheid van de binnenvaart.

De betaalde schade bij de branche Transport is licht gestegen, terwijl de geleden schade juist sterk is gedaald. Dit wordt veroorzaakt door een grote vrijval van schadevoorziening in 2012, waar in 2011 nog sprake was van een grote toevoeging aan de schadevoorziening. Hierdoor is het resultaat in 2012 een stuk hoger dan in het jaar ervoor. Om dezelfde reden is ook de netto combined ratio sterk verbeterd.

**Figuur 40** Resultaat na rente vóór herverzekering in procenten van de verdiende premie, Transport



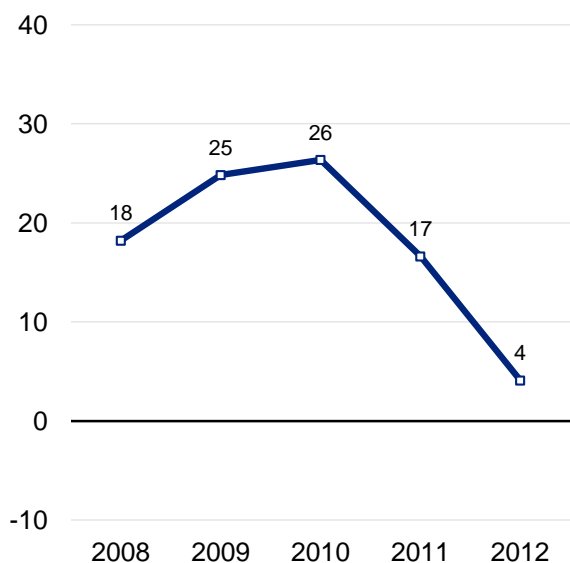
**Figuur 41** Netto combined ratio, Transport



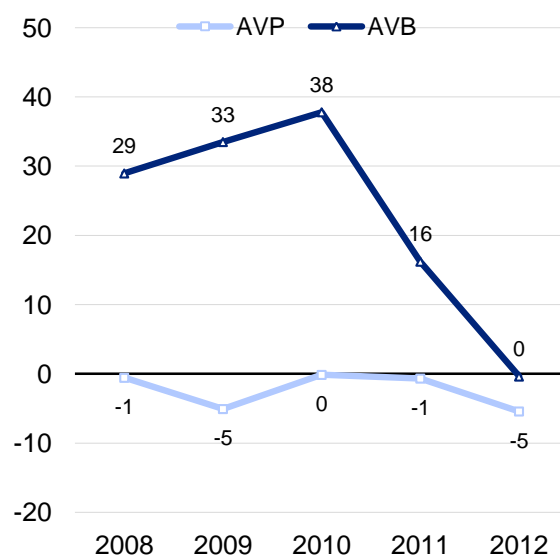
#### 4.6 Aansprakelijkheid

Tot de productgroep Aansprakelijkheid behoren naast de aansprakelijkheidsverzekeringen voor particulieren (AVP) en bedrijven (AVB) ook aansprakelijkheidsverzekeringen voor garagehouders, landbouwers, bestuurders en commissarissen, en beroepsaansprakelijkheid. De verdiende premie laat in 2012 een daling zien, terwijl de geleden schade flink stijgt. Deze ontwikkelingen leiden tot een aanzienlijke daling van het resultaat. Vooral AVB draagt bij aan deze ontwikkeling. Door een stijging van de betaalde schade en een nog veel grotere stijging van de schadevoorzieningen, daalt het resultaat van deze productgroep tot vlak onder de nullijn. Het resultaat op AVP was al negatief en daalt in 2012 nog verder. Dat het resultaat voor de productgroep Aansprakelijkheid als geheel nog een positief resultaat van 4% laat zien, wordt veroorzaakt door goede resultaten op de overige aansprakelijkheidsverzekeringen.

**Figuur 42** Resultaat na rente vóór herverzekering in procenten van de verdiende premie, Aansprakelijkheid totaal



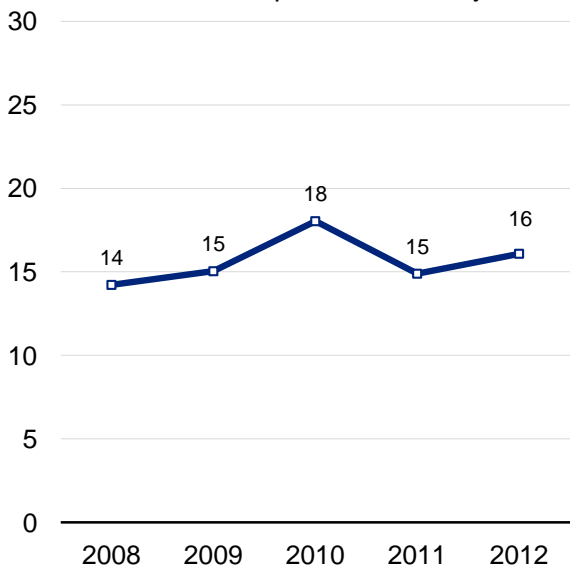
**Figuur 43** Resultaat na rente vóór herverzekering in procenten van de verdiende premie, Aansprakelijkheid Bedrijven en Particulieren



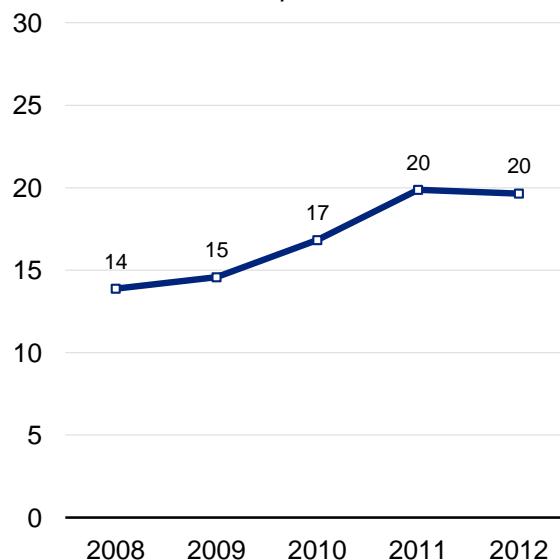
#### 4.7 Rechtsbijstand

Zowel het premievolume als de betaalde schade nemen bij Rechtsbijstand licht toe ten opzichte van 2011, maar omdat in 2011 de schadevoorzieningen meer toenamen, is het resultaat in 2012 iets hoger dan in 2011. De bedrijfskosten en de provisie blijven ongeveer gelijk aan die van 2011.

**Figuur 44** Resultaat na rente vóór herverzekering in procenten van de verdiende premie, Rechtsbijstand



**Figuur 45** Resultaat na rente vóór herverzekering in procenten van de verdiende premie, Reis



#### **4.8 Reis**

Het premievolume van reisverzekeringen ligt in 2012 op nagenoeg hetzelfde niveau als in 2011. Als we naar de onderliggende producten kijken, zien we dat dit vooral komt door een daling bij de annuleringsverzekeringen, terwijl doorlopende reisverzekeringen juist een stijging van het premievolume laten zien. De geleden schade stijgt, maar omdat de kosten dalen blijft het resultaat van de branche vrijwel gelijk aan dat van 2011.

## 5 Zorgverzekeringen

- Resultaat ziektekostenverzekeringen stijgt
- Premievolume inkomensverzekeringen stagneert
- Negatief resultaat inkomensverzekeringen

### 5.1 Algemeen

De sector Zorg bestaat uit de branches Ziektekosten en Inkomen. Wetswijzigingen in 2006 hadden voor beide branches grote gevolgen. Bij Ziektekosten waren de gevolgen het grootst met de introductie van de basisverzekering. De omzet van deze branche nam fors toe, terwijl het resultaat afnam en aanvankelijk zelfs negatief werd. Bij Inkomen (verzekeringen tegen inkomensderving als gevolg van arbeidsongeschiktheid veroorzaakt door ziekte of ongeval) betekende de overgang van WAO naar WIA het aflopen van oude producten en de introductie van nieuwe producten. Vanwege vrijval van schadevoorzieningen leidde dit niet direct tot wijzigingen in het resultaat, maar inmiddels ebt dit effect weg en we zien juist dat er veel aan de schadevoorziening wordt toegevoegd als gevolg van een toename van het aantal claims en daaraan gekoppelde hogere invalideringen en lagere revalideringen. De oplopende schadelast zorgt ervoor dat het resultaat sinds 2008 blijft dalen en in 2012 negatief is.

Tabel 4 Bruto premievolume en premieontwikkeling zorgbranches

Branche	2011 € mrd	2012 € mrd	Mutatie %
Ziektekosten	40,4	40,9	1
Inkomen	3,8	3,8	-1
Totaal	44,3	44,7	1

### 5.2 Ziektekosten

Sinds de introductie van het nieuwe zorgstelsel in 2006 concurreren ziektekostenverzekeraars sterk op de premie. Tezamen met het gebrek aan ervaring over de werking en effecten van het vereveningsstelsel en een onderschatting van het consumptiepatroon van de verzekerden, leidde dit aanvankelijk tot een negatief resultaat.

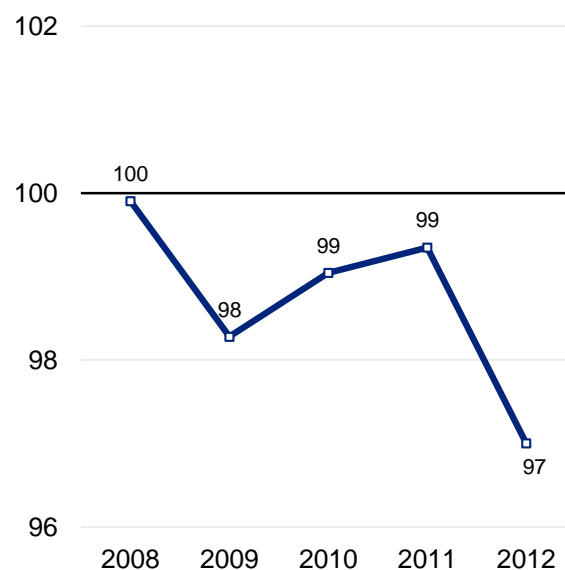
In 2012 stijgt het netto resultaat naar ongeveer 1,3 miljard euro. Deze stijging is onder meer een gevolg van de meevallende zorguitgaven, vooral door goedkopere medicijnen, maar ook doordat de kosten van medisch-specialistische zorg minder hard stegen dan verwacht.

De gemiddelde premie voor de basisverzekering steeg met 25 euro (2%) en het eigen risico nam toe van 170 euro tot 220 euro per verzekerde. De premiestijging was lager dan vorig jaar, maar leidde opnieuw tot hevige prijsconcurrentie. In 2012 stapten maar liefst één miljoen verzekerden over naar een andere zorgverzekeraar, wat neerkomt op een overstappercentage van 6%, het hoogste percentage sinds de introductie van het huidige zorgstelsel. Daarnaast daalde het aantal verzekerden dat ook een aanvullende zorgverzekering heeft afgesloten van 89% in 2011 tot 88% in 2012 (bron: Vektis).

**Figuur 46** Resultaat na rente na herverzekering in procenten van de verdiende premie, Ziektekosten (bron: DNB)



**Figuur 47** Netto combined ratio, Ziektekosten (bron: DNB)

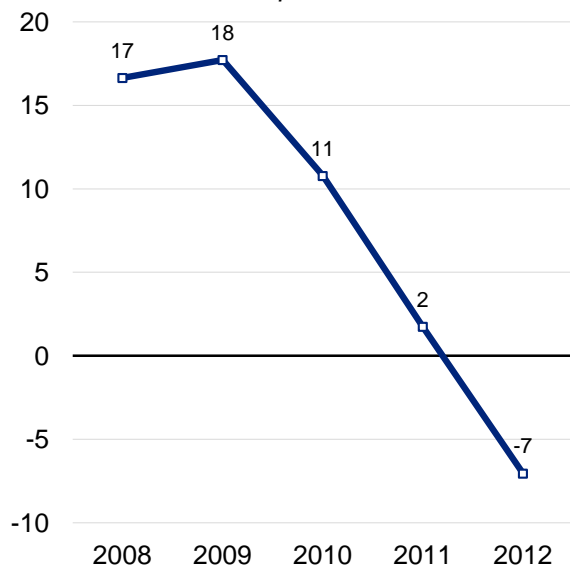


### 5.3 Inkomen

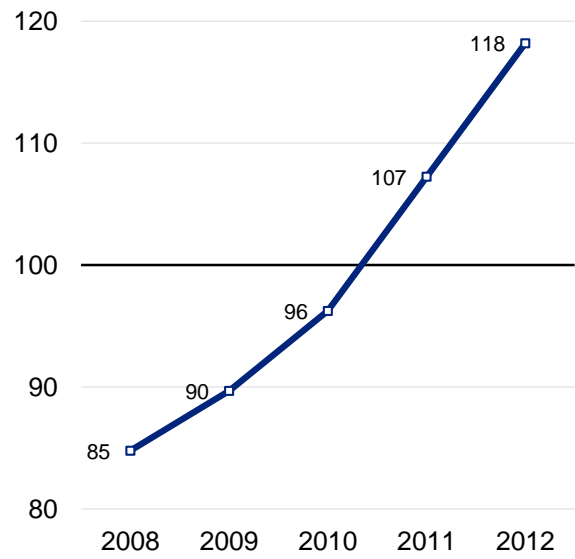
Sinds 2006 is de markt voor collectieve inkomensverzekeringen hervormd. De vrijval van voorzieningen hield aanvankelijk het resultaat op peil. Inmiddels is dit effect verdwenen en blijft de branche zitten met een stijgende schadelast en een min of meer stabiel premievolume. De stijgende schade doet zich vooral voor bij de WGA Eigen Risico-verzekering. Belangrijkste oorzaak is de grote WGA-instroom in de categorie volledig arbeidsongeschikt, maar niet duurzaam. Arbeidsongeschikte werknemers worden door het UWV tot op heden veel minder frequent herbeoordeeld dan uit oogpunt van re-integratie wenselijk is. Mede daardoor blijft de uitstroom fors achter. Hierdoor neemt de schadelast in rap tempo toe. De sector is in gesprek met UWV om hierin verbetering aan te brengen.

Het gevolg van deze ontwikkelingen is een stabiel premievolume met een dalend resultaat. Zo is het premie-inkomen in de markt voor inkomensverzekeringen in 2012 nagenoeg gelijk aan dat van 2011, maar het resultaat ligt aanzienlijk lager en ligt in 2012 zelfs na rente onder de nul.

*Figuur 48 Resultaat na rente na herverzekering in procenten van de verdiende premie, Inkomen*



*Figuur 49 Netto combined ratio, Inkomen*



## Verklaring begrippen

### **Annualised Premium Equivalent (APE)**

Het volume van de nieuwe levenproductie en het premie-inkomen uitgedrukt in zogenaamde premie-equivalenten op jaarbasis. APE bestaat uit periodieke premies op jaarbasis plus 10% van de koopsompremies.

### **Bedrijfskosten**

Het totaal van kosten en provisie. De bedrijfskosten bestaan uit de componenten acquisitiekosten, wijziging overlopende acquisitiekosten, beheers- en personeelskosten, winstdeling en provisie herverzekering.

### **Beleggingsverzekering**

Een levensverzekering waarbij de premies of koopsom wordt belegd in aandelen of beleggingsfondsen. Het op te bouwen kapitaal wordt te zijner tijd omgezet in (jaarlijkse) uitkeringen.

### **Bruto combined ratio**

Geleden schade en bedrijfskosten in verhouding tot de bruto verdiende premie, inclusief herverzekering.

### **Bruto verdiende premie**

Het totaal van de geboekte (ontvangen) premies inclusief het herverzekerde deel (de premies betaald aan de herverzekeraar), minus de premievoorziening ultimo (de premie die door de verzekeringnemer vooruit is betaald en waarvoor nog een verzekeringsprestatie geleverd gaat worden), plus de premievoorziening primo (vooruitbetaalde premie van het voorgaande jaar).

### **Directe binnenlandse tekening**

De totale tekening (= omzet) van schade- en zorgverzekeraars bestaat uit directe en indirecte tekening (herverzekering aangenomen van andere verzekeraars). De directe tekening bestaat uit binnenlandse en buitenlandse tekening. De buitenlandse en indirecte tekening vormen samen ongeveer 5% van het totaal.

### **Eigen behoud**

Het gedeelte van een schade dat voor rekening van de verzekeraar en niet van de herverzekeraar komt.

### **Eigen vermogen**

Het eigen kapitaal van een onderneming waaronder het aandelenkapitaal en de reserves.

### **Herverzekeringskosten (of herverzekeringsmarge)**

Kosten die bestaan uit de premie betaald aan de herverzekeraar, de herverzekerde schade, de provisie ontvangen van de herverzekeraar, en gemiste rente. De herverzekeringsmarge wordt uitgedrukt als percentage van de verdiende premie. Dit afgetrokken van het resultaat na rente levert het resultaat na herverzekering op.

### **Herwaarderingsreserve**

De niet-gerealiseerde winsten en verliezen op de aandelenportefeuille.

### **Leven collectief**

Bedrijfsonderdeel bij verzekeraars dat zich bezighoudt met verzekeringen waarbij één partij de verzekeringnemer is voor andere partijen. Bijvoorbeeld de collectieve pensioenverzekering voor werknemers, waarbij de werkgever als verzekeringnemer optreedt.



### **Leven individueel**

Bedrijfsonderdeel bij verzekeraars dat zich bezighoudt met levensverzekeringen die worden afgesloten door individuele personen.

### **Netto combined ratio**

Geleden schade en bedrijfskosten in verhouding tot de netto verdiende premie, exclusief herverzekering. De netto combined ratio is een indicator voor het verzekeringstechnische resultaat.

### **Premie ineens (koopsom)**

Een bedrag dat een verzekerde ineens bij een verzekeraar stort om in de toekomst bijvoorbeeld een lijfrente-uitkering te ontvangen.

### **Premie periodiek**

Het bedrag dat periodiek wordt gestort bij een verzekeraar om in de toekomst een uitkering bij overlijden (kapitaalverzekering) of om een (periodieke) uitkering te ontvangen bij leven.

### **(Technisch) resultaat na herverzekering**

Het resultaat na rente (resultaat voor herverzekering) minus de herverzekeringsmarge (herverzekeringskosten).

### **(Technisch) resultaat voor herverzekering (ook: resultaat na rente)**

De verdiende premies minus de geleden schade en bedrijfskosten, plus de renteopbrengsten van de voorzieningen.

### **Tweede pijler**

Het werknemerspensioen of de pensioentoezeggingen die zijn vastgelegd in pensioenregelingen die zijn overeengekomen tussen werkgever en werknemers. Het werknemerspensioen kan naar keuze van de desbetreffende sociale partners zowel door verzekeraars als door pensioenfondsen worden uitgevoerd.

### **Opbouw resultaat voor schadeverzekeringen:**

Geboekte premie

- Mutatie premievoorziening

= Verdiende premie

Betaalde schade

+ Mutatie schadevoorziening

= Geleden schade

Verdiende premie

- Geleden schade

- Bedrijfskosten

= Technisch resultaat voor rente

Technisch resultaat voor rente

+ Rente technische voorzieningen

= Technisch resultaat na rente

Technisch resultaat na rente

- Kosten herverzekering

= Technisch resultaat na herverzekering

**Opbouw resultaat voor levensverzekeringen:**

- + Verdiende premies eigen rekening
- + Opbrengsten uit beleggingen
- + Overige technische baten/lasten eigen rekening
- Uitkeringen eigen rekening
- Wijziging overige technische voorzieningen eigen rekening
- Winstdeling en kortingen
- Bedrijfskosten
- Beleggingslasten
- Aan niet-technische rekening toegekende opbrengst uit beleggingen
- = Resultaat technische rekening levensverzekering

## Colofon

© Uitgave van het Verbond van Verzekeraars  
Centrum voor Verzekeringsstatistiek

Aan deze uitgave kunnen geen rechten worden ontleend.

Bordewijklaan 2, 2591 XR DEN HAAG  
Postbus 93450, 2509 AL DEN HAAG  
Telefoon: 070 – 3338500  
E-mail: [info@verzekeraars.nl](mailto:info@verzekeraars.nl)  
Internet: [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl)

Druk: DeltaHage, Den Haag

(2013.06.0,4.DH)

