

## **Reactie Delta Lloyd**

### ***Stelling Kassa:***

U stelt dat de door Delta Lloyd berekende tegemoetkoming ontoereikend zou zijn omdat 1/3<sup>e</sup> van de inleg op gaat aan kosten en de kosten van de overlijdensrisicoverzekering te hoog zouden zijn. Verder vraagt u zich af op Delta Lloyd zich voldoende actief inspant om klanten aan een goedkoper product te helpen.

**Wij onderschrijven de stelling van Kassa dat de tegemoetkoming ontoereikend is nadrukkelijk niet.**

#### ***a. Omdat de regeling correct is uitgevoerd***

- De normen zijn vastgelegd in een regeling die Delta Lloyd heeft gesloten met consumentenorganisaties die honderdduizenden consumenten vertegenwoordigen. Het gaat hierbij om een regeling die pas na zeer intensieve onderhandelingen tot stand is gekomen. In een ledenpeiling van de betrokken consumentenorganisaties is de regeling door vrijwel de gehele achterban goedgekeurd.
- Het door Kassa aangeleverde voorbeeld voldoet aan de afgesproken regeling. Zowel de berekende tegemoetkoming als de kosten van de overlijdensrisicoverzekering zijn correct en voldoen aan de afgesproken normen.
- De uitvoering en correctheid van de regeling en tegemoetkoming worden door een onafhankelijk accountant getoetst.
- Delta Lloyd heeft inmiddels meer dan 200.000 brieven aan haar klanten gestuurd om hun te informeren over de hoogte van de tegemoetkoming. Dit heeft geleid tot nog geen 200 klachten over deze tegemoetkoming. Minder dan 1 op de 1.000 klanten heeft dus aangegeven de tegemoetkoming onvoldoende te vinden.

#### ***b. Omdat de kosten binnen de afgesproken maxima blijven en een zeker rendement wordt geboden***

- Deze beleggingsverzekering bood de klant bij de koop van zijn huis:

o beperking van het financieel risico bij overlijden voor de partner  
o *gegarandeerd* tot 2030 ten minste 3% rendement op hun beleggingen.

Dit terwijl de AEX sinds het afsluiten van de verzekering halveerde.

Dergelijke zekerheden kosten geld.

- Alle beleggingen brengen jaarlijks terugkerende kosten met zich mee. Als je die kosten maar lang genoeg optelt leidt dit altijd tot een hoog kostenpercentage ten opzichte van de inleg. Beter is te kijken naar het rendement van de inleg op deze beleggingsverzekering, zodat deze vergelijkbaar wordt met andere vormen van beleggen of sparen. Hier: ten minste 3% per jaar over bijna 30 jaar.

- Dat neemt niet weg dat verzekeraars volgens sommigen hier te veel kosten voor hebben gerekend. Dat is de reden dat Delta Lloyd als eerste verzekeraar met consumentorganisaties afspraken heeft gemaakt over de maximale kosten die wij in rekening mogen brengen.

**Wij zijn van mening dat Delta Lloyd zich voldoende inspant klanten te wijzen op het belang hun verzekeringen regelmatig te actualiseren**

#### ***a. Beleggingsverzekeringen zijn zeer complex en moeten zorgvuldig***

### ***afgestemd worden op situatie van de klant***

- Beleggingsverzekeringen zijn complexe verzekeringen waarbij het voor de klant niet altijd gunstig is om over te stappen naar een (goedkoper) alternatief.
- Het door u getoonde voorbeeld laat de complexiteit duidelijk zien.

### ***b. Daarom is persoonlijk advies essentieel***

- Omdat dit zo'n complex product is en omdat de keuze voor het juiste product voor een individuele klant zo precies luistert verkoopt Delta Lloyd deze producten via onafhankelijke adviseurs, die kunnen adviseren wat het beste past bij de persoonlijke situatie van de klant. Wij kunnen en mogen dit als Delta Lloyd niet zelf.

### ***c. Delta Lloyd adviseert klanten daarom regelmatig advies te zoeken***

- Wat Delta Lloyd wel kan doen, en ook doet, is in de jaarlijkse waardeoverzichten aangeven dat de klant advies zou moeten zoeken of de verzekering in deze vorm nog past. Zo staat in elk waardeoverzicht ('model 3') dat in 2010 is verstuurd:

*"Het is raadzaam dit regelmatig met uw assurantieadviseur te bespreken. Samen met de assurantieadviseur kunt u beoordelen of de verzekering nog voldoet om de door u beoogde eindwaarde te behalen en of uw verzekering nog past bij uw persoonlijke (financiële) situatie en/of aanpassingen gewenst zijn."*

- Aan alle hypotheekklanten is verder nog geschreven:

*"Wij adviseren u regelmatig uw assurantieadviseur te raadplegen of het product nog voldoet aan de ten doel gestelde aflossing van uw hypotheek."*

- Ook in communicatie naar assurantieadviseurs vestigen wij aandacht om het regelmatig met de klant de verzekering evalueren en het feit dat klanten producten kunnen omzetten.

### ***d. Oversluiten naar een ander product is na goede afweging uiteraard mogelijk***

- Het zelf actief aanbieden van een alternatief product zonder kennis van de persoonlijke situatie van een klant is voor Delta Lloyd en de klant onwenselijk.
- Indien de klant na overleg met zijn adviseur de polis wil aanpassen zullen wij daar uiteraard aan meewerken.