

Rapport over consumententrends in 2022 — Samenvatting en heatmap

*Instructies voor de behandeling van documenten met
veiligheidsmarkeringen:* https://www.eiopa.europa.eu/sites/default/files/publications/other_documents/summary_eiopa_information.pdf



eiopa

European Insurance and
Occupational Pensions Authority

SAMENVATTING

De afgelopen jaren wordt er nauwlettender op toegezien dat de financiële sector bijdraagt aan de verbetering van de financiële gezondheid van consumenten¹. Gezien de huidige onrust (als gevolg van de COVID-19-pandemie, de toenemende frequentie van natuurrampen, de Russische invasie van Oekraïne, de crisis van de kosten van levensonderhoud) is dit een steeds belangrijkere prioriteit geworden. Hoewel de meeste nationale bevoegde autoriteiten hebben benadrukt dat nieuwe regelgevingsvereisten in combinatie met initiatieven van de verzekerings- en pensioensector tot een betere financiële gezondheid hebben geleid, neemt de bezorgdheid toe.

Per juni 2022 was er nog steeds sprake van beperkte toegang tot verzekerings- en pensioenproducten. Volgens de Eurobarometer-enquête van Eiopa beschikt meer dan een derde van de Europese consumenten niet over spaarproducten, verzekeringsgebaseerde beleggingsproducten (IBIP's) of pensioenen. Vanwege de beperkte toegang tot spaarproducten en de grote pensioenkloof is meer dan 50 % van de Europese consumenten er niet zeker van over voldoende geld te beschikken om gedurende de gehele pensioenperiode comfortabel te kunnen leven. Het percentage consumenten dat over geen enkel verzekeringsproduct beschikt, is weliswaar aanzienlijk lager (8 %), maar dit is vooral te danken aan de motorrijtuigenverzekering (58 %) – die verplicht is in alle lidstaten – en de inboedelverzekering (63 %), terwijl de toegang tot andere producten beperkt blijft.

De huidige onrust heeft rechtstreekse gevolgen voor de financiële gezondheid van consumenten én kmo's², die te lijden hebben onder het macro-economisch klimaat, hoewel digitalisering kansen biedt. De huidige macro-economische trends hebben gevolgen voor consumenten, met name kwetsbare groepen. Sommige consumenten zien zich genoopt de aankoop van de nodige verzekeringen uit te stellen, hebben moeite om hun premies te betalen of kiezen ervoor hun bijdragen aan vrijwillige pensioenregelingen tijdelijk stop te zetten. Hoge kosten en budgettaire beperkingen zijn de belangrijkste redenen waarom 19 % van de Europese consumenten besluit geen verzekering te nemen of afgesloten verzekeringen niet te verlengen. De stijgende inflatie heeft ook een effect op de reële inkomens van consumenten, waardoor hun koopkracht daalt. Anderzijds kan de verdere digitalisering van de verzekerings- en pensioensector leiden tot een betere toegang tot verzekerings- en pensioenproducten en -diensten, een goedkopere levering en een betere prijsstelling. Wel moeten cyberrisico's en mogelijke discriminerende tariefpraktijken nauwlettend in het oog worden gehouden.

¹ In dit verslag omvat de term "consumenten" zowel consumenten als spaarders, deelnemers aan pensioenregelingen en pensioengerechtigden. Deze term wordt dus gebruikt als brede aanduiding van personen die gebruikmaken of profiteren van pensioen- en verzekeringsdiensten.

² Kleine en middelgrote ondernemingen (midden- en kleinbedrijf).

Duurzaamheidsclaims moeten naar behoren worden onderbouwd om vertrouwensverlies te voorkomen, terwijl een bredere maatschappelijke impact ook belangrijk is om bij te dragen aan de financiële gezondheid van consumenten en de samenleving. De belangstelling van de consument voor duurzame IBIP's en pensioenproducten is toegenomen. Om aan de toegenomen vraag te voldoen, hebben verzekeraars en pensioenaanbieders hun aanbod aangepast. Op zich is dit een verheugende trend – inmiddels zegt 25 % van de consumenten in de EU te hebben gehoord over duurzame of “groene” verzekeringsproducten. Aan de andere kant doen zich problemen voor wanneer duurzaamheidsgerelateerde claims van aanbieders misleidend of ongegrond zijn. In sommige lidstaten zijn gevallen van greenwashing vastgesteld, en 58 % van de rapporterende NBA's is voornemens toezichtactiviteiten uit te voeren om greenwashing aan te pakken.

Adequaate en consumentgericht productontwerp en -distributie kunnen een aanzienlijke bijdrage leveren aan de financiële gezondheid van consumenten, vooral gezien het feit dat de bruto premieomzet (GWP) in de levensverzekeringssector verder is toegenomen (met een groei van 14 % op jaarbasis in de EER in 2021). De nationale bevoegde autoriteiten hebben positieve ontwikkelingen waargenomen op het gebied van productontwerp, productdistributie en productmonitoring en -beoordeling. Desondanks was er nog steeds sprake van gevallen van slecht productontwerp en punten van zorg met betrekking tot bepaalde beleggingsverzekeringen met een slechte prijs-kwaliteitverhouding. Daarnaast blijven risico's in verband met slecht of ontoereikend advies en belangenconflicten een aandachtspunt: 12 NBA's meldde dat de misleidende verkoop van beleggingsverzekeringen een belangrijk risico vormt op hun respectieve markten.

De toename van het aantal systemische gebeurtenissen³ heeft geleid tot een toename van onverzekerbare risico's en/of risico's die alleen tegen hoge premies kunnen worden verzekerd, met nadelige gevolgen voor de financiële gezondheid van consumenten en kmo's. Onduidelijke verzekeringsvoorwaarden verhogen de schade voor de consument in het geval van systemische gebeurtenissen. Door een toereikende en passende verzekeringsdekking kunnen consumenten en kmo's op schadevergoeding rekenen ingeval zich schokken voordoen. De dekking is echter niet altijd volledig. Zo had slechts de helft van de consumenten en kmo's een verzekering tegen schade als gevolg van natuurrampen, terwijl 69 % van de kmo's niet was verzekerd tegen cyberrisico's. Voorts zorgen onduidelijke verzekeringsvoorwaarden, met name wat uitsluitingen betreft, nog steeds voor problemen, als gevolg waarvan consumenten en kmo's nog meer schade lijden wanneer zich systemische gebeurtenissen voordoen.

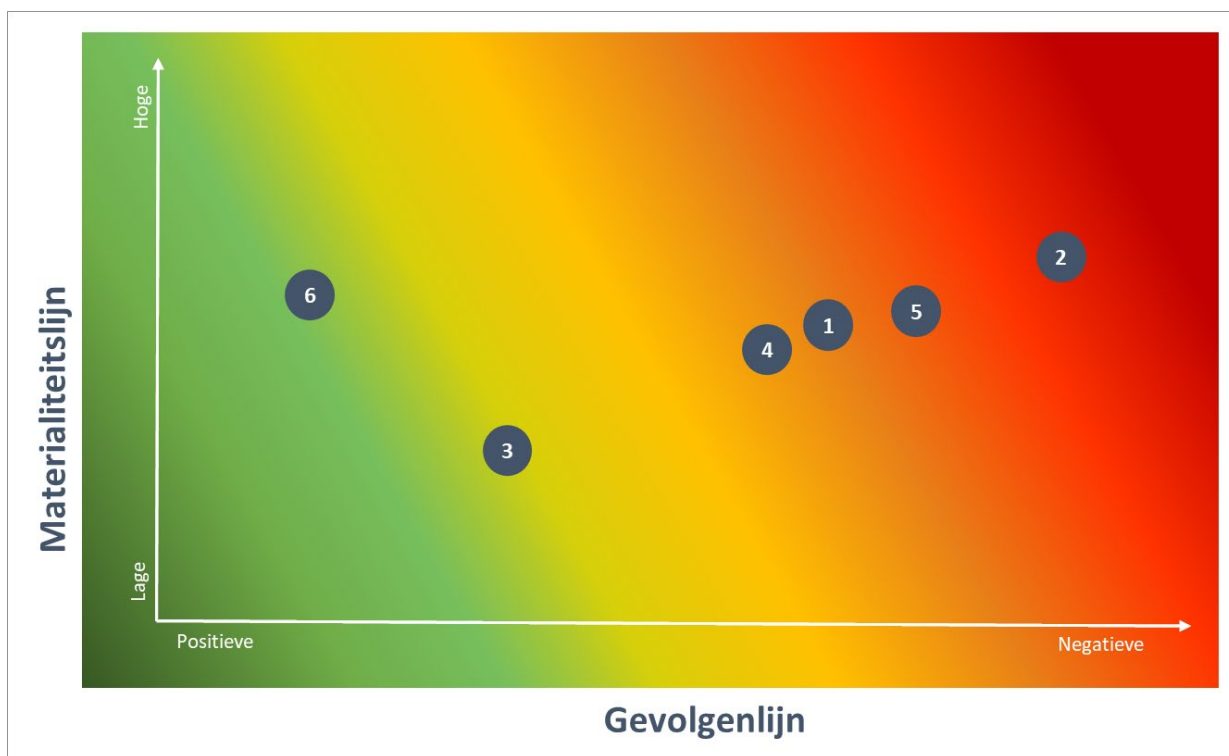
Hoewel de Europese pensioenmarkten over het algemeen zeer divers zijn, is de pensioenkloof in de meeste lidstaten een belangrijke trend. De totale dekking door geregistreerde instellingen voor bedrijfspensioenvoorziening (IBPV's) in Europa bedroeg in 2021 13,9 %, een stijging van 1,1 % ten opzichte van het voorgaande jaar. Het bedrijfspensioenlandschap verandert als gevolg van de

³ [Toezichtverklaring betreffende uitsluitingen van systeemrisico's in verzekeringsproducten | Eiopa \(europa.eu\)](#)

bestendige verschuiving naar bedrijfspensioenregelingen, wat zowel potentiële voordelen (bv. hogere inkomensniveaus) als potentiële risico's (bv. verschuiving van risico's naar deelnemers) oplevert. Bovendien hebben hardnekkige verschillen tussen nationale mechanismen en regelgeving gevolgen voor de ontwikkeling van de pensioensector in de verschillende lidstaten en voor de relevantie ervan als bron van toekomstig pensioeninkomen. Pensioenen zijn er in allerlei vormen en worden beïnvloed door een breed scala aan factoren. Daarom is er ook geen uniforme aanpak om deze uitdagingen aan te pakken.

Digitalisering en technologie zorgen voor een geleidelijke transformatie van de pensioenwaardeketen, verlaging van de kosten en nauwere betrokkenheid van leden en pensioengerechtigden bij hun pensioen, wat leidt tot een betere financiële gezondheid. Er is melding gemaakt van meerdere digitale initiatieven op de pensioenmarkten van de EU. De pandemie fungeert hierbij als katalysator voor de verdere digitalisering van verschillende pensioengerelateerde processen, aangezien de leden steeds meer online willen communiceren. Meer digitalisering kan er bovendien voor zorgen dat jongere generaties belangstelling hebben voor hun pensioen en het niet als iets voor de verre toekomst zien, maar eerder beginnen met sparen voor hun oude dag. Evenwel bestaat het risico dat leden met minder verstand van techniek worden uitgesloten van steeds meer gedigitaliseerde processen. Ook dienen zich vraagstukken aan op het gebied van gegevensbescherming en privacy.

HEATMAP: DE BELANGRIJKSTE BEVINDINGEN VAN HET VERSLAG OVER CONSUMENTENTRENDS IN 2021



GEVOLGENAS

Positieve gevolgen: de bevinding heeft positieve gevolgen voor de consument.

Geringe gevolgen: de bevinding moet worden gemonitord, aangezien zij positieve of negatieve gevolgen kan hebben voor de consument.

Negatieve gevolgen: de bevinding heeft negatieve gevolgen en kan zeer nadelig zijn voor de consument.

RELEVANTIEAS

Lage relevantie: de bevinding heeft gevolgen voor een relatief klein aantal consumenten.

Gemiddelde relevantie: de bevinding heeft gevolgen voor een aanzienlijk aantal consumenten.

Hoge relevantie: de bevinding heeft gevolgen voor een groot aantal consumenten.

VOORUITZICHTEN

Toename: de bevinding is in het verleden waargenomen, maar de incidentie/het bewijsmateriaal is toegenomen.

Stabiele vooruitzichten: de bevinding is reeds in het verleden waargenomen en de situatie is niet veranderd.

Afname: hoewel de incidentie/het bewijsmateriaal van de bevinding is afgenomen, is dit nog steeds een belangrijke trend/bevinding.

De heatmap, die rekening houdt met de gegevens die voor dit verslag zijn verzameld en met de desbetreffende inschatting door de toezichthouder, geeft de feiten weer zoals die op Europees niveau zijn vastgesteld. Mogelijk geeft de map daarom geen nauwkeurig beeld van specifieke risico's in de verschillende lidstaten.

1. GEVOLGEN VAN HET MACRO-ECONOMISCH KLIMAAT VOOR DE FINANCIËLE GEZONDHEID VAN DE CONSUMENT

- a. De stijgende inflatie en de stijgende kosten van levensonderhoud hebben rechtstreekse gevolgen voor de financiële gezondheid van de consument, aangezien de koopkrachtdaling ertoe kan leiden dat de consument financiële beslissingen neemt die gevolgen hebben voor zijn financiële gezondheid in ruimere zin.
- b. Sommige consumenten hebben moeite om hun premies te betalen of kiezen ervoor hun bijdragen aan vrijwillige pensioenregelingen tijdelijk stop te zetten.
- c. Ook zien sommige consumenten zich genoopt de aankoop van de nodige verzekeringen uit te stellen, wat hen kwetsbaarder maakt voor huidige en toekomstige schokken.
- d. In het geval van levensverzekeringen kunnen consumenten ook besluiten hun beleid vroegtijdig af te kopen om meer geld ter beschikking te hebben voor dagelijkse uitgaven en om in andere financiële behoeften te voorzien, hoewel dit negatieve gevolgen kan hebben, bijvoorbeeld in het geval van afkoop bij een neergaande markt of afkoopboetes die de uitgekeerde waarde verlagen.

Vooruitzichten: toename – deze trend is gekoppeld aan de huidige macro-economische trends, waaronder de sterk stijgende inflatie.

2. AANHOUDEnde PROBLEMEN OP DE IBIP-MARKTEN WORDEN VERSTERKT DOOR DE HUIDIGE MACRO-ECONOMISCHE TRENDS

- a. Er nog steeds sprake van gevallen van slecht productontwerp en punten van zorg met betrekking tot bepaalde beleggingsverzekeringen met een slechte prijs-kwaliteitverhouding
- b. Belangenconflicten en hoge provisies bij de verkoop van verzekeringsgebaseerde beleggingsproducten (IBIP's) blijven een probleem vormen in sommige lidstaten en consumenten vinden het moeilijk om onpartijdig advies te krijgen.

- c. Deze punten van zorg worden nog verergerd door de huidige neergang van de markt en de inflatietrends – zo is het mogelijk dat de kosten (in reële termen) stabiel blijven, terwijl het rendement laag of zelfs negatief is, waardoor de waarde van deze producten voor de consument wordt verminderd.

Vooruitzichten: toename – sinds jaren wordt er melding gemaakt van problemen rond IBIP's, terwijl de reële opbrengsten van de producten voor de consument dalen als gevolg van onrust op de markt en inflatie bij gelijkblijvende kosten.

3. TOENAME VAN DE CONSUMENTENBELANGSTELLING VOOR IBIP'S EN DUURZAME PENSIOENPRODUCTEN

- a. De belangstelling van consumenten voor beleggingen in duurzame producten neemt voortdurend toe. Om aan de toenemende vraag te voldoen, hebben verzekeraars en pensioenaanbieders hun aanbod aangepast en in toenemende mate uitgebreid met producten met duurzaamheidskenmerken.
- b. Naarmate het duurzame aanbod toeneemt, wordt ook de communicatie en marketing rondom die producten uitgebreid. Soms worden er in dit verband echter misleidende claims over die producten gedaan die neerkomen op greenwashing.

Vooruitzichten: toename – de belangstelling voor producten met duurzaamheidskenmerken zal naar verwachting blijven toenemen.

4. TOENAME VAN DEKKINGSLACUNES

- a. In de afgelopen jaren hebben zich steeds vaker natuurrampen, cyberaanvallen, pandemieën en andere systemische gebeurtenissen voorgedaan. Een passende verzekeringsdekking kan van onschatbare waarde zijn, aangezien consumenten en kmo's hierdoor op schadevergoeding kunnen rekenen wanneer zij door dergelijke gebeurtenissen worden getroffen. Aangezien deze risico's zich steeds vaker voordoen, rijst evenwel de vraag of deze überhaupt nog verzekeraar zijn.
- b. Consumenten en kmo's in de EU zijn vaak niet verzekerd tegen systemische gebeurtenissen. Zo was bijvoorbeeld in 2019 slechts 35 % van de totale verliezen als gevolg van extreme weers- en klimaatgerelateerde gebeurtenissen in Europa verzekerd; en dergelijke dekkingslacunes kunnen nog verder toenemen.
- c. Volgens de in de hele EU gehouden Eurobarometer-enquête is een groot aantal consumenten en kmo's van mening dat zij mogelijk niet in staat zijn bepaalde schokken op te vangen.

Vooruitzichten: toename – dekkingslacunes vormen sinds jaren een probleem, dat door de recente gebeurtenissen nog wordt versterkt.

5. ONDUIDELIJKE VERZEKERINGSVOORWAARDEN, MET NAME MET BETREKKING TOT UITSLUITINGEN

- a. Onduidelijke verzekeringsvoorwaarden, met name met betrekking tot uitsluitingen, vormen nog steeds een probleem en verhogen de schade voor de consument in het geval van systemische gebeurtenissen, hetgeen vragen en twijfels doet rijzen over de omvang van de dekking.
- b. Door NBA's ontvangen klachten hebben grotendeels betrekking op onduidelijke of complexe documentatie, met name op voorwaarden die de dekking en uitsluitingen niet inzichtelijk maken voor de consument. De nationale bevoegde autoriteiten hebben ook lacunes op het gebied van financiële geletterdheid geconstateerd die het voor consumenten moeilijker maken om hun polis te begrijpen of kennis te nemen van mogelijkheden om zich tegen bepaalde risico's te verzekeren.

Vooruitzichten: stabiel – deze problemen zijn in de afgelopen jaren eerder geconstateerd.

6. DIGITALISERING EN TECHNOLOGIE

- a. De nationale bevoegde autoriteiten hebben melding gemaakt van meerdere digitale initiatieven op de pensioenmarkten van de EU. De pandemie fungeert hierbij als katalysator voor de verdere digitalisering van verschillende pensioengerelateerde processen.
- b. Meer digitalisering kan er bovendien voor zorgen dat jongere generaties belangstelling hebben voor hun pensioen en het niet als iets voor de verre toekomst zien, maar eerder beginnen met sparen voor hun oude dag.
- c. Meer digitalisering maakt het ook mogelijk om in de verzekeringssector bepaalde processen (bv. afhandeling van schadegevallen) te verbeteren en kosten te verlagen en risico's te verzekeren die voorheen mogelijk niet verzekeraar waren.
- d. Evenwel zijn er ook risico's, zoals het risico dat leden met minder verstand van techniek worden uitgesloten van steeds meer gedigitaliseerde processen, vraagstukken op het gebied van gegevensbescherming en privacy en mogelijke discriminerende praktijken bij de afsluiting van verzekeringen.

Vooruitzichten: toename – de digitalisering in de verzekerings- en pensioensector zal naar verwachting verder toenemen.

EIOPA

Westhafen Tower, Westhafenplatz 1

60327 Frankfurt – Germany

Tel. + 49 69-951119-20

info@eiopa.europa.eu

<https://www.eiopa.europa.eu>