

Uitvaartverzekeringen: niet vergeten!

Deze editie van De Actuaris gaat over leven, maar daar zal een eind aan komen door overlijden.

Daarom besteden we daar ook aandacht aan.

Mensen hechten veel waarde aan een fatsoenlijk afscheid, en verzekeraars spelen daarin een belangrijke rol. Om de kosten van de uitvaart te dekken bieden verzekeraars al sinds lange tijd uitvaartverzekeringen aan. In principe zijn het 'verzekeringen met stellige uitkering'. De kosten van een uitvaart hangen af van de keuze tussen crematie of begrafenissen en de herdenkingsbijeenkomst. Het goedkoopst is een eenvoudige crematie zonder afscheidsbijeenkomst ('technische crematie') maar het zal meestal duurder zijn. In 2017 schatte het Nibud¹ de gemiddelde kosten van een uitvaart op € 7.500, met inflatie sindsdien kom je nu boven € 9.000 uit. Persoonlijke voorkeuren kunnen het bedrag aanmerkelijk doen toe- of afnemen. In Nederland is een uitvaartverzekering heel gebruikelijk, 65% van de bevolking geeft aan verzekerd te zijn. Daarmee zijn voor de meeste Nederlanders de kosten van de uitvaart grotendeels gedekt. Echter, uitvaartverzekeringen kunnen ook in de vergetelheid raken waardoor de uitkering minder stellig wordt, daar gaat deze bijdrage over.

De periode rond het overlijden van een geliefde is voor de meeste nabestaanden een intensieve en belastende periode. Het overlijden kan plotseling gebeuren, of na een lang ziekbed. Vaak zijn de nabestaanden voorbereid en weten zij waar de belangrijke gegevens liggen zoals de verzekering of de wensen voor de uitvaart, maar soms zullen de nabestaanden zelf op zoek moeten gaan. Het gaat dan om verzekeringen die nog bekend zijn, of waarvan de polis nog beschikbaar is. Maar het is goed mogelijk dat er nog meer dekkingen bestaan, bijvoorbeeld omdat al lang geleden een uitvaartverzekering was gesloten. Het bestaan van die verzekering kan vergeten zijn, of de polis is verloren gegaan. Toch bestaat de dekking, en zal de verzekeraar uitbetalen.

In vroegere tijden werden de overlijdensdekkingen veelal verkocht als volksverzekeringen. De verzekeringsagent kwam bij de mensen thuis, en was op de hoogte van de geboorte van het kind. Op vroege leeftijd werd een overlijdensdekking aangekocht, en de premies werden periodiek aan de deur voldaan. Die incasso werd op een gegeven moment te duur, en de betaling werd via de bank overgenomen. De verzekerde bedragen zijn door inflatie relatief kleiner geworden. Bij een verzekeraar zien we veel polissen met een verzekerd bedrag bij overlijden van € 45,38, dat is 100 gulden. Polishouders hadden soms meerdere van deze dekkingen. Die werden los verkocht. Door meerdere polissen van 100 gulden af te sluiten kon je sparen voor de kosten van een begrafenissen naar eigen behoefte. In de loop der tijd zijn veel mensen voortijdig gestopt met premie betalen. De polis werd vaak premievrij voortgezet, voor een lager verzekerd bedrag.

Binnen de verzekeringswereld is bekend dat juist voor deze uitvaartverzekeringen de polishouders en nabestaanden het contact met de verzekeraar kwijt kunnen zijn geraakt. Ze hebben wellicht geen weet van de nog bestaande dekking. De oorspronkelijke maatschappij kan zijn overgenomen door een andere, of de naam kan zijn gewijzigd. Wie weet waar een nabestaande met een polis van de 'Onderlinge Waarborgmaatschappij Spierdijk' of het 'Fonds tot uitkering bij overlijden inspecteurs bij de Rotterdamse politie' een claim kan indienen?²

Vandaar dat DNB de mogelijkheid aanbiedt³ voor polishouders om te informeren bij welke verzekeraar polissen van een oude maatschappij terecht zijn gekomen. Daar wordt vaak gebruik van gemaakt. In de eerste helft van 2024 ontving DNB al meer dan 1.000 vragen hierover per mail en telefoon. De laatste jaren stijgt het aantal verzoeken, dus de service voorziet in een behoefte en wordt bekender.

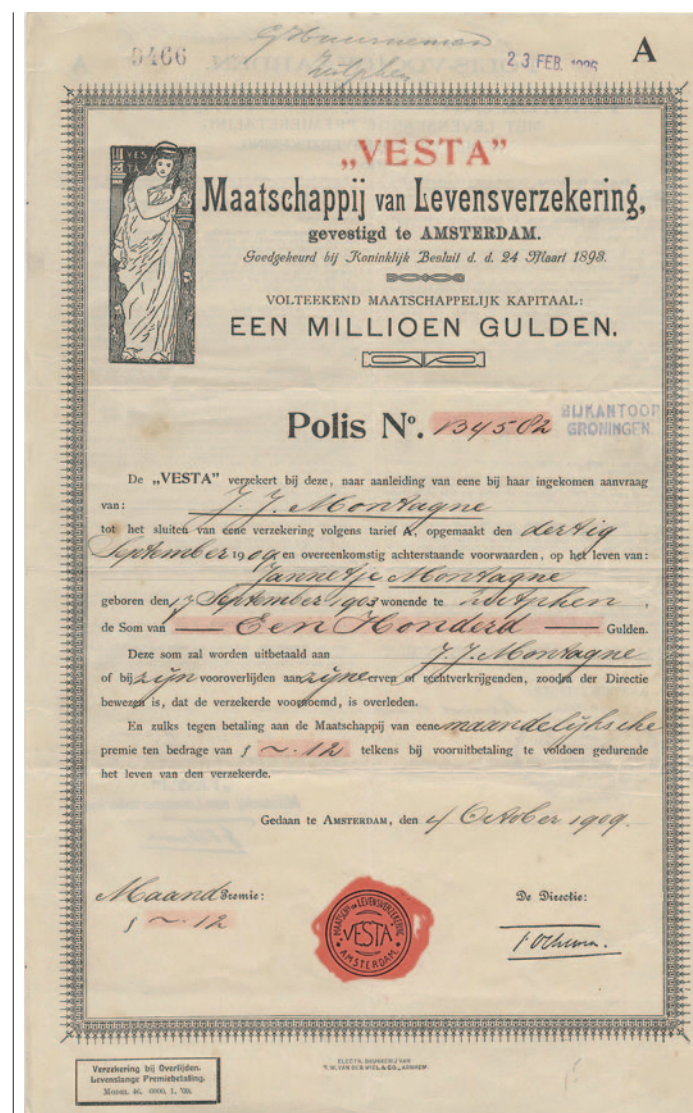
Daarnaast heeft het Verbond van Verzekeraars een zoekservice⁴, waarbij belanghebbenden kunnen laten nagaan of er nog een verzekering loopt. Het Verbond zet de vraag aan de leden door. Aanvragen komen van partners en kinderen van de overledene, maar ook van notarissen, gemeenten en het rijksvastgoedbedrijf, dat namens het rijk onbeheerde nalatenschappen afhandelt. De zoekservice wordt steeds meer gebruikt, in 2023 waren er meer dan 12.500 aanvragen die in de helft van gevallen leidde naar een bestaande verzekering.

Grote levensverzekeraars hebben aanzienlijke gesloten portefeuilles oude uitvaartverzekeringen. Dit komt voort uit eigen productie of doordat de huidige verzekeraars andere levensverzekeraars hebben overgenomen met portefeuilles uitvaartverzekeringen. De verzekerde bedragen zijn naar de huidige maatstaven beperkt en ze zijn veelal nominaal, waarmee ze slechts beperkt bijdragen aan de kosten van de uitvaart.

Voor de verzekeraar(s) zijn dit operationeel eenvoudige polissen. Er hoeft geen complexe pensioen- of fiscale regelgeving te worden bijgehouden, en de verzekeringen passen eenvoudig in een administratiesysteem. Sommige polissen waren 'aan toonder', wat inhoudt dat de nabestaande met de polis moet bewijzen wat er verzekerd was. Verzekeraars geven aan dat ze met enige coulance tot uitkering overgaan, ook als de claim later wordt gemeld dan direct na overlijden. Het opsporen van een polis is soms minder eenvoudig, juist als het gaat om een polis van een rechtsvoorganger die door meerdere fusies bij de huidige maatschappij is beland. De fusies zullen geleid hebben tot systeemtransities, waarbij misschien nieuwe polisnummers zijn aangemaakt, bijvoorbeeld als de oorspronkelijke maatschappij polissen administreerde met een letter-cijfercombinatie, die niet past binnen de systematiek van de overnemende partij. Als een nabestaande belt met de oorspronkelijke polis, kan de klantenservice de polis wellicht niet direct herkennen, en moet aan de hand van lijsten gezocht worden naar de onderliggende gegevens.

BOVEN DIE LEEFTIJD 'VALLEN DE POLISSEN VAN DE STERFTETAfel'

Vanuit actuaireel perspectief is dit een bijzondere portefeuille. Ten eerste geldt dat het gewicht van de poliskosten een aanzienlijk deel van de totale technische voorziening bedraagt. De administratie van de polissen is simpel, zodat de direct toewijsbare kosten laag zijn. Maar de kosten van IT, directie, boekhouding, rapportage en risk management zullen ook gealloceerd worden, wat waarschijnlijk een aanzienlijk deel van de totale kosten voor deze polissen zal bedragen. Bovendien betreft het hier polissen met een hoge duration, omdat de enige uitkering bij overlijden plaatsvindt. Tot die tijd lopen de poliskosten door. Het is dus mogelijk dat de totale gealloceerde kosten de technische voorziening voor de verzekerde uitkering overtreffen. Ten tweede blijkt dat er bij sterfte een bijzonder verloop optreedt. Aan de ene kant kan een hogere sterfte versus de gehele Nederlandse bevolking verwacht worden, omdat de polissen relatief vaak verkocht werden binnen sociaaleconomisch zwakkere groepen. Maar aan de andere kant worden veel polissen nooit opgevraagd, omdat ze vergeten zijn. Ze verdwijnen dus niet door overlijden uit de administratie. Bij de meeste verzekeraars geldt een maximale leeftijd, boven die leeftijd 'vallen de polissen van de sterftetafel', wat inhoudt dat de reservering vrijvalt, en er een voorziening wordt opgenomen voor niet opgevraagde polissen, die voorziening wordt voor bijvoorbeeld vijf jaar opgenomen. In de tussentijd is het sterfteresultaat vertekend, omdat de actuariële administratie 'waarneemt' dat de verzekerde nog leeft. Ten derde bestaat het risico dat de datakwaliteit van de bestanden van de vele oude polissen minder is dan van recente polissen. Door de hoge leeftijd



van de polissen en systeemtransities kunnen gegevens onvolledig zijn geworden of verloren zijn gegaan. Een goed geheugen en archiefkennis zijn belangrijker dan geavanceerde actuariële waarderingstechnieken.

Uitvaartverzekeringen verdienen het niet om vergeten te worden. Dat geldt voor de verzekerde, de nabestaanden, de verzekeraars en voor de actuaris. ■

1 – Kennis en bewustzijn van uitvaartkosten, Nibud 2017

2 – In beide gevallen bij Athora via het merk Reaal

3 – Polis of oude verzekeraar terugvinden | De Nederlandsche Bank (dnb.nl)

4 – <https://zoekservice.vanatotzekerheid.nl/>