

De lezers van AM aan het woord:

**Inventarisatie argumenten en visies ten behoeve van
evaluatie verbod op provisie**

Bureau D&O BV

De Wel 14-16 - 3871 MV Hoevelaken
Postbus 44 - 3870 CA Hoevelaken

Tel. 033 258 04 60
Fax 033 258 03 40
E-mail bureau.deno@deno.nl
Internet www.deno.nl



Inleiding :

In het eerste kwartaal van 2016 heeft Assurantie Magazine 10 bedrijfsgenoten uitgenodigd om hun visie te geven op de vraag welke vragen onderdeel moeten worden van de evaluatie van het verbod op provisie zoals dat in 2017 gehouden zal worden. De tien artikelen werden op het AM-web door 39.000 lezers gelezen en leidden tot meer dan 300 reacties. In deze notitie heeft Bureau D & O getracht een aantal voor de komende evaluatie waardevolle reacties samen te vatten.

Om de leesbaarheid te vergroten zijn de verschillende reacties rondom specifieke onderwerpen gegroepeerd.

Abonnementen:

Het verbod op provisie heeft bij adviseurs en bemiddelaars geleid tot invoering van serviceabbonementen. In de praktijk bestaat een grote diversiteit aan abonnementsvoorwaarden.

De praktijk laat zien, dat consumenten bij de keuze voor een financieel dienstverlener de abonnementsvoorwaarden van meerdere financiële dienstverleners niet inhoudelijk vergelijken.

Ook is te zien, dat consumenten geen inzicht hebben in welke specifieke deeldiensten die voor hen persoonlijk essentieel zijn, ontbreken in de uniforme abonnementsvoorwaarden die hun worden aangeboden.

Bovendien is waar te nemen, dat de diensten waarop de consument recht heeft in de praktijk in veel gevallen niet volledig geleverd worden. Dit wordt veroorzaakt, omdat de bemiddelaar deze niet actief aanbiedt; dan wel omdat de consument niet om uitvoering van deze diensten verzoekt.

Provisie is een systeem waarbij aanbieders de mogelijkheid hadden om bij niet correcte dienstverlening de adviseur/bemiddelaar hierop aan te spreken of de relatie met de adviseur/bemiddelaar te verbreken. Aanbieders die dit niet deden konden hierop door de samenleving en toezichthouder worden aangesproken.

Door het verbod op provisie is dit systeem vervangen door een systeem van duizenden materieel niet controleerbare contractvormen.

Bureau D&O BV

De Wel 14-16 - 3871 MV Hoevelaken
Postbus 44 - 3870 CA Hoevelaken

Tel. 033 258 04 60
Fax 033 258 03 40
E-mail bureau.deno@deno.nl
Internet www.deno.nl

Advies, beoordeling kwaliteit van

Het verbod op provisie is primair ingevoerd om sturing van het advies, zoals dat door de adviseur aan de consument wordt gegeven, door aanbieders te voorkomen.

De onuitgesproken gedachte hierbij is, dat het risico bestaat, dat het gestuurde advies leidt tot aanschaf van niet passende financiële producten door de consument.

De wet biedt echter voldoende mogelijkheden om op te treden tegen niet passende adviezen.

De wetgever had er ook voor kunnen kiezen de adviseur een zwaardere verantwoordelijkheid te geven om aan te tonen, dat het advies daadwerkelijk passend is voor de klant. Naast het toezicht door de toezichthouder en de civielrechtelijke acties die een klant die een niet-passend advies heeft gekregen, kan ondernemen, kan de wetgever de klant ook extra beschermen door invoering van een vorm van risico-advies aansprakelijkheid: De adviseur moet desgewenst aantonen, dat het advies paste bij de situatie van de klant.

Adviesmomenten

De invoering van het verbod op provisie heeft per saldo geleid tot minder (onafhankelijke) adviesmomenten. Consumenten stellen het vragen van advies uit of zien daar geheel van af.

Afgesloten financiële producten

De invoering van het verbod op provisie heeft er in een aantal segmenten toe geleid, dat er minder financiële producten worden afgesloten. Dit verhoogt het risico op onderverzekering of onverzekerbaarheid.

Anti-selectie

Bij met name de AOV leidt de verplichting tot directe betaling van advieskosten tot anti-selectie in die zin, dat consumenten die zich ervan bewust zijn, dat zij een verhoogd risico lopen eerder tot betaling van deze advieskosten bereid zijn, dan klanten die niet inzien dat zij een verhoogd risico lopen.

Deze ontwikkeling heeft tot gevolg, dat de solidariteit tussen goede en slechte risico's verder onder druk komt te staan. Uiteindelijk kan dit er weer toe leiden, dat consumenten met een negatieve risicosituatie een hogere premie gaan betalen.

Het is te voorspellen, dat juist de categorie sociaal zwakke consumenten vaak binnen deze doelgroep valt. (Echtscheiding/werkloosheid/arbeidsongeschiktheid/laag inkomen/slechte gezondheid).

Juist deze groep consumenten zal eerder afzien van een onafhankelijk financieel advies.

Bureau D&O BV

De Wel 14-16 - 3871 MV Hoevelaken
Postbus 44 - 3870 CA Hoevelaken

Tel. 033 258 04 60
Fax 033 258 03 40
E-mail bureau.deno@deno.nl
Internet www.deno.nl

Beloning en relatie werkzaamheden

Bij provisie is er per definitie geen relatie tussen de beloning per klant en de werkzaamheden die voor deze klant worden verricht. Bij directe beloning is die koppeling er wel.

Beloning en relatie werkzaamheden, solidariteit

Provisie is in de kern gebaseerd op een vorm van solidariteit. Directe beloning is in de kern gebaseerd op individualisme.

Besluitvorming, beter

Consumenten schrikken vaak van de hoogte van de kosten. Velen willen deze kosten ontwijken of beperken. De vraag is of directe beloning uiteindelijk heeft geleid tot een betere besluitvorming van die consumenten die een financieel product aanschaffen?

De vraag die in de evaluatie meegenomen dient te worden, is, of gesteld kan worden, dat directe beloning leidt tot de aanschaf van financiële producten die beter passen bij de klant, dan de producten, waarbij de vergoeding van het advies geschiedt via provisie.

Breng- en haalproducten

Bij de motivatie van de invoering van het verbod op provisie is onvoldoende aandacht gegeven aan het feit, dat bepaalde producten en bepaalde consumenten afhankelijk zijn van het “brengen” van de informatie en andere producten/consumenten zich meer richten op “haalproducten”.

Een systeem van directe beloning past meer bij producten die de consument actief “haalt”.

Calamiteiten

Maatschappelijk is het niet houdbaar om consumenten die te maken krijgen met een calamiteit (overlijden, arbeidsongeschiktheid, echtscheiding) onafhankelijk advies te onthouden, omdat deze consumenten op dat moment over onvoldoende financiële middelen beschikken om onafhankelijk, financieel advies in te winnen.

Consumptief krediet

De motivatie voor het verbod op provisie valt niet goed te rijmen met het gelijktijdige gebod dat bij consumptief krediet provisie de enige beloningsvorm mag zijn.

Consumptief krediet. Motivatie handhaving provisie

De motivatie van minister De Jager voor handhaving van het gebod op provisie bij consumptief krediet was om een einde te maken aan “hit and run” kantoren. Door provisie ontbreekt de motivatie om over te sluiten.

Cultuurverandering

Verbod op provisie had mede ten doel te komen tot een cultuurverandering waarbij een overgang zou worden gemaakt van product-gedreven naar advies-gedreven benadering van de consument. Het is op dit moment onduidelijk:

- a) Of de cultuurverandering in gelijke mate bij adviseurs en aanbieders heeft plaatsgevonden?
- b) Of, wanneer er een verandering heeft plaatsgevonden, deze intrinsiek en daardoor duurzaam is, waardoor de veranderingen blijvend zijn ook indien de wettelijke regels niet langer zouden bestaan?

Differentiatie

Overwogen kan worden te komen tot een differentiatie van het beloningssysteem conform het volgende model:

- De vergoeding voor advies is een zaak tussen klant en adviseur.
- De vergoeding voor bemiddeling is een zaak tussen adviseur en aanbieder, waarbij de wetgever vaste tarieven vaststelt waaraan alle aanbieders zijn gehouden.
- De nazorg is een zaak tussen adviseur en aanbieder, waarbij de wetgever vaste tarieven vaststelt op basis van verschillende nazorgmodellen.

Directe beloning, fasen van transitie

Invoering van directe beloning vraagt van de adviseur/bemiddelaar drie uitwerkingen:

- Het vaststellen van de juiste beloning.
- Het helder omschrijven van de eigen dienstverlening.
- Het verkopen van deze dienstverlening aan de klant.

Evaluatie, andere factoren

Een evaluatie van het verbod op provisie zal bij voorbaat leiden tot discutabele uitkomsten, omdat sinds de invoering van het verbod tal van andere relevante factoren zich hebben voorgedaan, die invloed kunnen hebben gehad op de uitkomsten van het verbod op provisie. Bijvoorbeeld extra regelgeving en de economische crisis.

Evaluatie, ervaringen adviseurs

Belangrijk onderdeel van de evaluatie zouden gesprekken moeten zijn met adviseurs die dagelijks klantcontact hebben. De mate waarin met deze adviseurs wordt gesproken en de wijze waarop dezen geselecteerd worden, zal mede bepalend zijn voor de objectiviteit van het onderzoek.

Evaluatie, ontbreken nulmeting

Een evaluatie van het verbod op provisie zal bij voorbaat leiden tot discutabele uitkomsten, omdat een goede nulmeting ontbreekt.

Evaluatie, vergelijking rest Europa

In de evaluatie is het wenselijk, dat een vergelijking wordt opgenomen van beloningsregels zoals die bestaan in de andere lidstaten. Eventueel aangevuld met voornemens tot aanpassing. Het is wenselijk, dat de evaluatie in ieder geval de huidige feitelijke situatie weergeeft.

Fiscaliteit

Door de beloning van de premie los te koppelen zijn de kosten van financieel advies in een aantal gevallen niet langer fiscaal aftrekbaar. Dit speelt onder meer bij de AOV. Juist hierbij vindt de politiek het een probleem dat vele ondernemers geen AOV verzekering hebben.

Flexibele beloning

Bij provisie als beloningssysteem is het niet goed mogelijk, dat de hoogte van de beloning flexibel de dienstverleningsinspanning volgt.

Gebonden productie

Het verbod op provisie heeft er mede toe geleid, dat het aandeel van gebonden productie (nieuwe productie zonder onafhankelijk advies) is gestegen.

Inducement en transparantie

Voor complexe producten is er slechts een zeer korte periode sprake geweest van inducement in combinatie met de verplichting tot actieve transparantie. De wetgever heeft deze maatregelen te kort de tijd gegeven om volledig hun werk te laten doen. Daarnaast zijn deze maatregelen niet goed geëvalueerd.

Keuzevrijheid

Via het verbod op provisie wordt de consument een beloningsmodel opgedrongen. Er is geen duidelijk argument waarom consumenten niet een keuze kan worden geboden voor de wijze waarop hij de kosten van financieel advies financiert:

- Direct en volledig bij het inwinnen van advies.
- Als een transparante opslag gedurende (een gedeelte van) de looptijd van het afgesloten financiële product.

Klantcontact

Het is onduidelijk of het verbod op provisie heeft geleid tot meer of minder klantcontact tussen adviseur en klant.



Kwaliteitssysteem

Bij de invoering van het verbod op provisie is nagelaten ervoor te zorgen, dat er een objectief kwaliteitssysteem tot stand kwam om de consument te helpen een bewuste keuze voor een adviseur te maken. Bij het ontbreken van een duidelijk referentiekader bestaat het gevaar, dat de keuze van de consument in belangrijke mate bepaald wordt door de hoogte van de beloning die hij voor het advies moet betalen, zonder dat de consument goed kan inschatten wat de consequenties van deze keuze betekenen voor zijn eigen positie.

Kwaliteitsverbetering

Er is nooit onderzoek gedaan naar de kwaliteit van het advies. Waar wel onderzoek naar is gedaan, is, of het advies wel of niet langs een bepaalde adviesmethodiek is opgesteld. Gemeten is dus het proces maar niet de kwaliteit van de output.

Level playing field

Het verbod op provisie heeft geleid tot concurrentievervalsing met aanbieders. Het beoogde level playing field functioneert niet goed, omdat aanbieders delen van het advies en promotie wel degelijk onderdeel van de kosten van het product laten zijn, alsmede dat zij de kosten van nazorg ook in de prijs van het product mogen verrekenen en adviseurs dit niet kunnen en mogen.

Liquiditeit

Provisie vraagt van de adviseur voorfinanciering van zijn werkzaamheden. Kantoren hebben deze liquiditeit niet meer. De inkomsten moeten parallel lopen met de kosten van dienstverlening.

Meerwaarde communicatie

Het grootste deel van het intermediair bestaat uit kleine ondernemingen. Deze ondernemingen missen de kennis en ervaring om de eigen meerwaarde richting de doelgroep goed te communiceren. De leertijd hiervoor is kennelijk lang. Noch door aanbieders individueel noch vanuit een centrale regie is het intermediair bij deze communicatie-opdracht geholpen.

No cure no pay

Het verbod op provisie maakt de facto een einde aan de mogelijkheid om te werken op basis van no cure no pay.

Oversluiten bestaande verzekeringen

Als gevolg van het verbod op (afsluit-) provisie sluit de consument minder vaak bestaande financiële producten over. Veel consumenten blijven daardoor “hangen” in producten, terwijl op dat moment voor hen betere alternatieven in de markt beschikbaar zijn.

Premies, gevolgen

De invoering van het verbod op provisie heeft niet geleid tot een evenredige aanpassing van de tarieven van aanbieders.

Sturingsmechanismen

De invoering van het verbod op provisie is ingegeven om te voorkomen, dat aanbieders het advies van de adviseur sturen. Dit heeft geleid tot de opkomst van andere instrumenten van sturing.

Vaste beloning

Eerdere argumenten van de Minister tegen een maximum beloning waren:

- Alle partijen kiezen voor de maximum grens.
- Het maximum begrenst de maximale prestatie die een adviseur op bedrijfseconomische, verantwoorde wijze aan een klant kan geven.
- Adviseurs die een beperkte prestatie leveren en toch de maximale beloning rekenen, ontvangen een te hoge vergoeding.
- Maximale beloningen werken in de praktijk als gestandaardiseerde beloningen (maximum wordt gelijk minimum).

Verdienmodellen, nieuwe

Door het verbod op provisie zijn nieuwe verdienmodellen ontstaan aan de zijde van de adviseurs. Een objectieve analyse, van de omvang van deze nieuwe modellen per productcategorie en de voor- en nadelen van deze nieuwe verdienmodellen, ontbreekt nog.