

HET BEGIN VAN EEN NIEUW JAAR IS ALTIJD EEN GOED MOMENT OM TERUG TE KIJKEN EN VOORUIT TE KIJKEN. ALS ADVISEUR BEVINDT U ZICH IN EEN BRANCHE DIE ALS GEEN ANDER ALTIJD IN BEWEGING IS. EN DAT WORDT VOORLOPIG NIET ANDERS.

Transparantie?

Ten aanzien van de juiste zaken graag!

TEKST ROBIN VAN BEEM, POLIS ADVOCATEN

Wat heeft u de afgelopen jaren al niet voor uw kiezen gehad? Een nieuw vakbekwaamheidsgebouw (inclusief PE-examens), een provisieverbod voor complexe producten, beheerst beloningsbeleid, de eed, de algemene zorgplicht en de invoering van de IDD. Oh ja, en tussendoor ook nog even de AVG.

Dan zou het toch wel even genoeg zijn geweest? Niet voor minister Hoekstra. Die schrijft in zijn brief aan de Eerste Kamer van 20 december 2018, houdende de Agenda voor de financiële sector dat het vertrouwen in de financiële sector nog steeds onvoldoende is. Als reden daarvoor verwijst hij onder meer naar de recente schandalen bij banken, met name de ophef over de beloning van Ralph Hamers en het witwasdebaacle bij ING.

In de brief schrijft hij niets waaruit zou moeten blijken dat de advieskwaliteit van financieel adviseurs onvoldoende zou zijn. Of dat de adviseurs het klantbelang onvoldoende centraal zouden stellen. Desondanks meent hij dat de consument 'weerberaarder' moet worden. In dat kader is volgens hem nodig: "Vergroten van transparantie over provisies en dienstverlening voor consumenten die schadeverzekeringen afsluiten."

GEBREKKIGE COMMUNICATIE

Over de roep van Ministerie en AFM om actieve provisietransparantie zal ik in dit verband niet verder ingaan. Daarover is al veel gezegd. Ik volsta met de vaststelling dat nog steeds niet blijkt voor welk probleem actieve transparantie een oplossing zou zijn.

Interessant aan de brief van Hoekstra is wel, dat hij de transparantie niet alleen betreft op de provisie, maar ook op de dienstverlening. Daar valt inderdaad nog wel een wereld te winnen. Als je kijkt naar uitspraken van rechters en van het Kifid over zorgplicht van de adviseur valt op dat het conflict tussen de klant en de adviseur vrijwel altijd te maken heeft met gebrekkige communicatie. Door niet vooraf duidelijk af te spreken met de klant wat je voor hem doet in elke fase van het traject (advisering, bemiddeling en tijdens de looptijd van het product) kan er een verschil optreden tussen wat de adviseur aan diensten levert en wat de klant

'Bij hypotheeken bijvoorbeeld zie je nog steeds vrijwel geen schriftelijke afspraken'

aan dienstverlening had verwacht. En dan is de adviseur vaak de klos.

Wij pleiten er daarom in onze artikelen en presentaties al lang voor dat adviseurs de omvang van hun dienstverlening schriftelijk vastleggen. Bij provisieverbod producten is dat inmiddels al aardig ingeburgerd aan het raken. Met name bij pensioen. En in iets mindere mate bij AOV. Maar bijvoorbeeld bij hypotheek zie je nog steeds vrijwel geen schriftelijke afspraken. Zeker niet over de dienstverlening die wel of niet tijdens de looptijd geleverd wordt. En bij schadeverzekeringen op basis van provisie is het nog steeds zo dat er meestal in het geheel geen schriftelijke afspraken gemaakt worden.

WAARDE ZICHTBAAR MAKEN

Transparantie over de dienstverlening is overigens niet alleen goed als strategie om jezelf in te dekken als er iets mis zou gaan. Het maken van schriftelijke afspraken is ook commercieel goed. Adviseurs zijn over het algemeen hardwerkende professionals met hart voor de klant en een passie voor hun vak. Zij doen veel werk voor de klant, maar voor een groot gedeelte achter de schermen. Deze adviseurs doen zichzelf tekort als zij hun dienstverlening niet (meer) zichtbaar maken. Zeker als zij straks mogelijk verplicht worden om actief transparant te zijn over hun beloning. Want je kunt pas echt duidelijk maken aan je klant wat jouw dienstverlening kost, als hij ook beseft wat het oplevert. Als de adviseur daar goed in slaagt, is ook meteen duidelijk waarom een vergelijking met de kosten bij een direct writer of een gebonden bemiddelaar mank gaat. Want natuurlijk is een onafhankelijk risicoadvies een heel ander product dan het gekleurde en eenzijdige productadvies van de direct writer. Met ook een heel andere waarde voor de klant. Het helpt daarbij overigens uiteraard wel als deze direct writers nu eens echt gedwongen worden om hun kosten van advies en distributie op een heldere manier transparant te maken.

GRATUIT

Tot slot wil ik nog benadrukken dat ik hoop dat alle regels die over de branche worden uitgestort niet gaan leiden tot een race to the bottom ten aanzien van de prijs van advies. Goed advies is van een grote waarde en mag dus ook een faire prijs hebben. Wat een punt van zorg is en blijft, is dat er in Nederland een grote groep is die deze prijs niet kan betalen. Ook niet als zij overtuigd is van de waarde van het advies.

De minister signaleert dat in zijn brief aan de Eerste Kamer ook. Hij schrijft: "Daar hoort ook bij dat de financiële sector zich inzet voor een inclusieve samenleving. Dit betekent dat er een goede toegang moet zijn tot financiële diensten, ook voor mensen voor wie die toe-



Robin van Beem: 'Niet alleen naar de sector wijzen.'

VVP Ondernemerspanel: stel uw vraag!

VVP Ondernemerspanel biedt u de unieke mogelijkheid om gratis uw ondernemersvragen te stellen aan zes kanjers op hun vakgebied: Robin van Beem (Polis Advocaten, juridische aspecten), Edwin Bosma (BHB Dullemond, financieel beleid en overnames), Astrid van de Bovekamp (AVDB Advies, personeelsbeleid), Bob Klijn (Herenvest, inkoop en positionering), Richard Meinders (SVC Groep, interne organisatie) en Jack Vos (o Entropy, cultuurverandering). Kijk op www.vvponline.nl/ondernemerspanel of mail uw vraag naar vvp@vvponline.nl.

gang niet vanzelfsprekend is." Helaas blijft het bij deze gratuite opmerking en biedt de minister geen steun aan de branche op dit gebied. Dat is wat mij betreft beleidsmatig een gemiste kans. De minister kan mijns inziens niet zomaar weglomen voor het feit dat die toegang mede verslechterd is door de regels die de afgelopen jaren aan de branche zijn gesteld. Dan mag je ook van een regelgever actie verwachten om de ongewenste effecten van die regels te verzachten. En dan volstaat het dus niet om alleen naar de branche zelf te wijzen voor een oplossing. ■