

ER IS AL VEEL OVER GEZEGD. TOCH KAN IK HET NIET LATEN OM NOG IETS MET U TE DELEN OVER DE ACTIEVE PROVISIETRANSPARANTIE DIE NAAR VERWACHTING DIT JAAR IN HET BGFO VERANKERD ZAL WORDEN. DE REGELING WAS MIJNS INZIENS AL EEN OPLOSSING VOOR EEN PROBLEEM DAT NIET BESTAAT. MAAR DE REGELING DREIGT OOK NOG EENS ZO TE WORDEN VORMGEGEVEN DAT DEZE MOEILIJK TE BEGRIJPEN IS, PRAKTISCH NIET GOED UITVOERBAAR IS EN NIET BIJDRAAGT AAN HET BEOOGDE DOEL. IK LEG UIT WAAR DAT IN ZIT.

Actieve transparantie komt eraan. Maar ten aanzien van de juiste zaken?

TEKST ROBIN VAN BEEM, POLIS ADVOCATEN

Wat is het doel van de regeling? De minister schreef daarover aan de Kamer: "De praktijk is volgens de AFM dat klanten er nauwelijks naar vragen en daarmee werkt passieve transparantie onvoldoende.

Er is breed draagvlak voor actieve provisietransparantie bij schadeverzekeringen, vanuit de gedachte dat consumenten er belang bij hebben om te weten wat een adviseur voor hen kan doen en wat hij daarvoor aan provisie krijgt. Als de consument niet op de hoogte is van het feit dat hij betaalt voor dienstverlening (omdat dit onzicht-

baar via de premie door de aanbieder als provisie wordt betaald aan de intermediair), bestaat bovendien de kans dat de consument niet vraagt om de dienstverlening waar hij recht op heeft." Het doel is dus dat de (particuliere) klant vooraf weet wat de assurantietussenpersoon voor hem gaat doen en dat hij vervolgens ook aanspraak maakt op die diensten. Maar de regeling is niet goed vormgegeven om dat doel te bereiken.

In de eerste plaats valt op dat de regeling in de voorgestelde opzet zeer ingewikkeld en daardoor moeilijk te doorgronden is. Daarnaast valt op dat de regeling een aantal misslagen bevat. Zo valt te lezen dat de verplichting van transparantie geldt voor schadeverzekeringen, met uitzondering van (onder andere) overlijdensrisicoverzekeringen. Een overlijdensrisicoverzekering is echter uiteraard geen schadeverzekering, maar een levensverzekering. Dat is dan nog een relatief onschuldige misser. Ernstiger is dat er in de beoogde tekst staat dat de verplichting niet alleen geldt voor bemiddelaars, maar ook voor adviseurs. Dat is niet te plaatsen. In de branche spreken we tegenwoordig liever over een adviseur dan over een assurantietussenpersoon. Want de moderne tussenpersoon staat als onafhankelijke adviseur naast zijn klant en is veel meer dan een

'Aandacht richten op transparant maken dienstverlening in plaats van vergoeding'

‘dozenschuiver’ namens verzekeraars. Dus op zich lijkt het charmant dat die term wordt gebruikt. Maar we hebben het hier over een wettelijke regeling, waarbij het niet gaat om het spraakgebruik, maar om de wettelijke definitie van die term. Een adviseur in de zin van de Wft raadt alleen een verzekering aan en is niet (ook) als tussenpersoon betrokken bij het afsluiten daarvan. Terwijl de aanspraak op provisie alleen gekoppeld is aan het bemiddelen. Een adviseur die niet bemiddelt, ontvangt dus helemaal geen provisie. En kan de provisie dan ook niet transparant maken. Voldoende was geweest dat de verplichting tot transparantie alleen geldt voor de bemiddelaar. Daarmee ondervang je ook de situatie dat de assurantietussenpersoon zowel adviseert als bemiddelt. De verplichting voor de adviseur is onnodig en onjuist.

ONGELUKKIG

Verder valt op dat het gekozen moment waarop de provisie transparant gemaakt moet worden, ongelukkig is. De minister heeft geschreven dat dit moet gebeuren in de precontractuele fase. Daarmee doelt hij op de fase voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst met de verzekeraar. En dus niet de fase voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst van opdracht met de assurantietussenpersoon. Dat past niet bij het doel dat beoogd is met de regeling, te weten dat de klant weet op welke dienstverlening hij recht heeft. Om dat doel te bereiken, moet je ervoor zorgen dat de dienstverlening besproken wordt voordat de klant besluit om in zee te gaan met de assurantietussenpersoon. Zo is de voorgenomen regeling nu echter niet opgesteld. Voor de bemiddelaar zal de verplichting gaan gelden uiterlijk voorafgaand aan de totstandkoming van de verzekering. Voor adviseurs is dat uiterlijk op het moment van het uitbrengen van het advies. Op dat moment is er al een heel inventarisatie- en adviestraject doorlopen. Dat gebeurt pas nadat de klant zijn vertrouwen in de assurantietussenpersoon heeft uitgesproken en met hem in zee is gegaan. De voorzitter van Adfiz, Roger van der Linden, wees al terecht op dat probleem in zijn nieuwjaarsboodschap.

DRAAI

Dan de praktische uitvoering. In de versie van de regeling die ter consultatie is voorgelegd, was opgenomen dat het gemiddelde bedrag of percentage van de provisie over bepaalde categorieën schadeverzekeringen transparant gemaakt zou moeten worden. In dat geval kan de assurantietussenpersoon ervoor kiezen om deze gemiddelde beloning in het startgesprek met de klant transparant te maken. Maar in zijn brief aan de Kamer van oktober 2020 schreef de minister dat hij naar aan-



Robin van Beem:
‘Actieve provisietransparantie draagt niet bij aan beoogde doel.’

leiding van de consultatiereacties zal verplichten om exacte bedragen transparant te maken. Ik begrijp de draai van de minister in zoverre wel, dat een gemiddelde beloning over bepaalde categorieën niet zo veel zegt en de klant dus geen inzicht verschaft. Maar het zorgt ervoor dat het gesprek over de beloning inderdaad niet gevoerd kan worden op het moment dat daarvoor geëigend is: het startgesprek. De nominale provisiebedragen weet de assurantietussenpersoon immers pas als hij voor deze geadviseerde verzekeringen offertes heeft opgevraagd, zodat de exacte premie bekend is.

‘De branche zou de meerwaarde van het adviesvak zelf met trots moeten uitdragen’

Ik blijf verder van mening dat om het door de minister beoogde doel te bereiken, de aandacht gericht zou moeten zijn op het transparant maken van de dienstverlening, niet op de vergoeding daarvoor. Dat wordt in het voorstel afgedaan met een (zeer) open norm. De assurantietussenpersoon dient de klant te informeren over “de kenmerken van zijn dienstverlening”. Wat dat inhoudt, is nergens toegelicht. Bovendien kun je mijns inziens nooit goed een koppeling maken tussen de provisie en de dienstverlening voor één klant. Dan ben je ten onrechte provisie aan het behandelen als rechtstreekse beloning. Inherent aan het systeem van provisie is dat er een subsidiërende werking is. Er zullen dus altijd klanten zijn die te veel betalen gelet op de dienstverlening die zij krijgen. Maar zeker ook klanten die eigenlijk te weinig betalen.

MEERWAARDE MET TROTS UITDRAGEN

Het zou overigens niet nodig hoeven zijn om transparantie over de dienstverlening met wetgeving af te dwingen. De branche zou de meerwaarde van het adviesvak zelf met trots moeten uitdragen. Dat gebeurt nu niet altijd voldoende. Lastig is daarbij, dat de overeenkomst van opdracht met de klant bij schadeverzekeringen doorgaans nog altijd uitsluitend mondeling tot stand komt. Bij provisieverbodproducten is een schriftelijke overeenkomst tegenwoordig wel standaard. In die gevallen krijgt een klant dus wel een exact overzicht van de dienstverlening waar hij recht op heeft. Dat is helder voor de klant en geeft hem gemoedsrust. Maar het is ook goed voor de assurantietussenpersoon. Want op die manier maakt hij inzichtelijk wat het eigenlijk allemaal doet voor de klant. Dus ook al het werk dat zich anders voor de klant achter de schermen afspeelt. Ook bij schadeverzekeringen mag veel beter voor het voetlicht gebracht worden wat er allemaal voor de klant gedaan wordt. Dat is goed voor de waardering van de assurantietussenpersoon. Daarom heb ik in eerdere artikelen al vaker bepleit: wees trots op je vak en draag actief uit hoe je de klant ondersteunt. En maak duidelijk dat de relevante vraag niet is: “Wat kost dat?”, maar “Wat levert dat op?”. ■