

PROVISIETRANSPARANTIE: HET VERKEERDE MEDICIJN VOOR DE VERKEERDE DIAGNOSE

Het gaat de afgelopen tijd weer veel over de actieve provisietransparantie bij schadeverzekeringen. Nadat de wetgevingsplannen op dat punt een tijdje zijn uitgesteld, heeft minister Hoekstra deze maand laten weten dat die transparantie er komt. En dat hij heeft geluisterd naar het verzoek van AFM en Consumentenbond om het zo vorm te geven dat de adviseur netto bedragen moet noemen. Het wetsvoorstel is in die vorm een verkeerd medicijn voor een verkeerde diagnose. In deze bijdrage leg ik dat uit.

Het wetsvoorstel is niet bedoeld om excessen tegen te gaan. Daarvoor biedt het wettelijk kader, onder meer door een verbod op bonusprovisies en dergelijke, al de nodige waarborgen. Er geldt bovendien op dit moment al passieve transparantie (dus op verzoek van de klant). Waarom zou dan

toch die actieve transparantie nodig zijn? Volgens minister Hoekstra, omdat klant en adviseur nu volgens hem onvoldoende spreken over de omvang van de dienstverlening, waar de klant recht op heeft. Als de klant weet wat de dienstverlening kost, zo stelt de minister, dan zal de klant ook sneller geneigd zijn om te vragen wat hij nu eigenlijk voor dat geld krijgt. Gelet op die achtergrond

en het door de minister omschreven doel van het wetsvoorstel dringt zich direct een aantal vragen op, die de minister tot nu toe niet afdoende heeft beantwoord.

Vraag 1

Waarom verplichte transparantie over de kosten en niet over de dienstverlening?

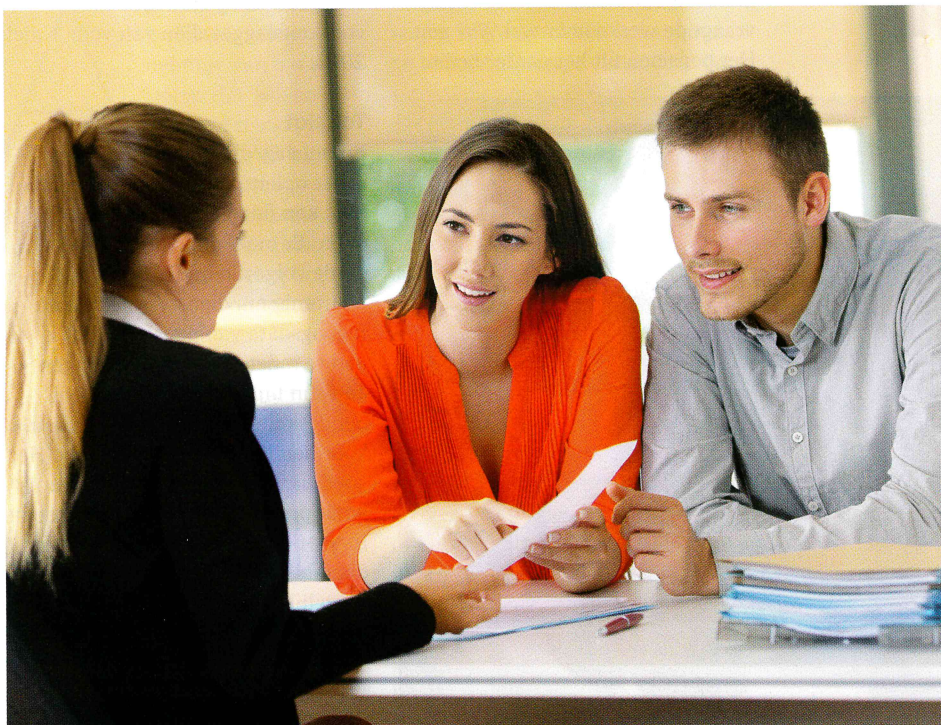
Op het moment dat de klant een offerte voor een verzekering krijgt en hij kan zich vinden in de totale prijs, dan is voor hem niet meer van belang om te weten welke marge

overblijft voor de adviseur. Dat weet hij ook niet bij andere producten en diensten die hij

aanschafft. Bovendien zegt het niets. Want de klant heeft geen inzicht in de kosten die de adviseur moet maken voor het leveren van zijn diensten. Dus in wat de adviseur onder de streep overhoudt. De klant kan daarom helemaal niet beoordelen of een provisie 'veel' is, of 'weinig', en wat hij op basis daarvan van de adviseur mag verwachten.

De bedoeling van de minister was om te zorgen dat de klant weet op welke dienstverlening hij recht heeft. Dat is inderdaad veel belangrijker. Dat bereik je niet door een gesprek te beginnen over de provisie. Een klant kan door zijn gebrek aan inzicht in de kostprijs niet beoordelen of de omvang van de dienstverlening past bij de provisie die de adviseur ontvangt. En dat hoeft hij ook niet te kunnen beoordelen. Het gaat erom dat hij de totale prijs van het product acceptabel vindt. En dat hij duidelijkheid heeft over wat hij van de adviseur mag verwachten. Adviseurs verstrekken al dienstenwijzers en DVD's. Maar

De klant kan helemaal niet beoordelen of een provisie 'veel' is, of 'weinig'





TRANSPARENCY

zoals uit onderzoek van de AFM blijkt, lezen klanten die stukken nog niet goed en baseren zij daar hun keuze nog niet op. Een persoonlijk gesprek kan veel meer opleveren. Maar ook schriftelijke stukken kunnen bijdragen aan duidelijkheid over de dienstverlening. Dat gebeurt nu bij producten die onder het

provisieverbod vallen, zoals pensioenen en hypotheeklen, al heel goed. Daar sluiten adviseurs

schriftelijke overeenkomsten met de klant, waarin zij precies uitlegen wat de klant van hen mag verwachten. En wat de adviseur op zijn beurt van de klant verwacht. Adviseurs doen ook bij schadeverzekeringen veel en goed werk voor klanten. Alleen op dat terrein maken zij meestal geen schriftelijke afspraken met hun klanten. Ik begrijp dat uit praktisch oogpunt. Jammer is het wel. Ik vind namelijk dat adviseurs er goed aan zouden doen om veel beter expliciet te maken wat zij allemaal (vaak achter de schermen) voor de klanten doen en hoe belangrijk hun onafhankelijke rol is. Dan is de relevante vraag ook niet meer: 'wat kost dat?', maar 'wat levert dat op?'

Vraag 2

Waarom behandelt de minister provisie alsof het rechtstreekse beloning is?

Door de koppeling te maken tussen de provisie voor een specifieke klant en de dienstverlening voor die klant, behandel je provisie ten onrechte alsof het rechtstreekse beloning is. Inherent aan het systeem van provisie is immers de subsidiërende werking. De klant op wiens verzekeringen je meer provisie ontvangt dan nodig voor de dienstverlening aan die klant, subsidieert de dienstverlening aan de klant op wiens verzekeringen de

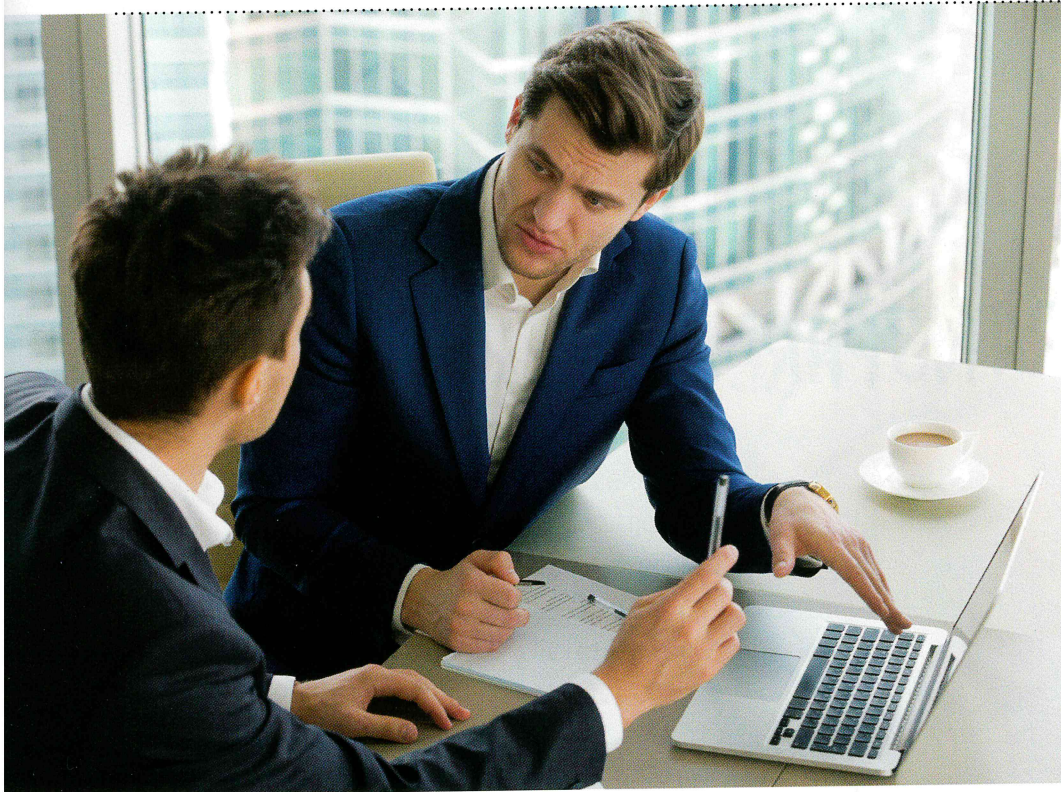
adviseur een niet-kostendekkende provisie ontvangt. Door de koppeling te maken tussen uitsluitend de provisie op de verzekeringen van een specifieke klant en uitsluitend de dienstverlening aan die klant, miskent de minister dat.

Het wetsvoorstel ziet overigens alleen op particuliere schadeverzekeringen. Dat zijn bij uitstek verzekeringen waar de adviseur onvoldoende provisie voor ontvangt, gelet op de omvang van de dienstverlening. Als je aan de klant laat zien wat je als adviseur ontvangt aan provisie, voor bijvoorbeeld een

.....

Het voorstel van minister Hoekstra leidt niet tot een gelijk speelveld





AVP of een particuliere woonhuisverzekering, dan zal de klant zich al snel verbaasd afvragen of je daar überhaupt een keer de telefoon voor kunt opnemen.

Vraag 3

Waarom kiest de minister voor transparantie achteraf? De minister geeft in de toelichting op het wetsvoorstel aan dat de informatie over de provisie precontractueel verstrekt moet worden. Dus voor het sluiten van de overeenkomst. Daarmee doet hij echter niet op de overeenkomst van opdracht tussen de adviseur en de klant, maar op de verzekeringsovereenkomst tussen de klant en de verzekeraar. Dat kan ook niet anders, want in de huidige opzet zullen adviseurs verplicht worden om nominale bedragen te noemen. Die bedragen weet je pas, als er offertes liggen. Dat is een verkeerde keuze van de minister (en een verkeerd advies van AFM en Consumentenbond). Want dan verschuif je het gesprek naar een moment waarop een belangrijk deel van de diensten al geleverd zijn. Als er al een offerte ligt, dan heeft de klant immers al een keuze gemaakt om met deze adviseur in zee te gaan. En de adviseur heeft vervolgens een inventarisatie-, een advies- en een bemiddelingstraject doorlopen met de klant.

Dat is een merkwaardig moment om het nog eens te gaan hebben over de omvang van de dienstverlening en de daarvoor verschuldigde kosten. De klant zou er hooguit belang bij kunnen hebben om van tevoren de omvang van de dienstverlening te vergelijken, voordat hij de keuze maakt voor een adviseur. Wil hij bijvoorbeeld alle zaken makkelijk digitaal kunnen regelen, of heeft hij juist behoefte aan een vertrouwd gezicht, dat desnoods bij hem thuis komt om de zaken door te nemen?

Vraag 4

Waarom moet de adviseur wel transparant zijn over de provisie, maar een direct writer niet over zijn acquisitiekosten? Tegenstanders van het wetsvoorstel in de huidige vorm, zoals Adfiz, Goudse en NH1816 hebben er al op gewezen: het voorstel leidt ook niet tot een gelijk speelveld. De adviseur wordt in het wetsvoorstel gedwongen om transparant te zijn over zijn kosten. Maar de directe aanbieders hoeven niet transparant te zijn over de miljoenen die zij uitgeven aan acquisitie. Miljoenen die uiteraard ook opgebracht moeten worden

Als de adviseur aan de klant laat zien wat hij ontvangt aan provisie, zal de klant zich verbaasd afvragen of je daar überhaupt de telefoon voor kunt opnemen

door de premiebetalende klanten. En zeker bij directe aanbieders hebben klanten vaak geen idee op welke dienstverlening zij recht hebben. Meestal denken zij dat zij vooral zaken zelf moeten regelen.

Dus: het verkeerde medicijn voor de verkeerde diagnose.

Zoals blijkt uit deze vragen, is het wetsvoorstel (mild uitgedrukt) niet het beste middel om het beoogde doel te bereiken. Klant en adviseur moeten volgens de minister beter praten over de omvang van de dienstverlening. Dat juich ik toe. Want veel (zorgplicht)klachten bij Kifid en rechtbank komen voort uit het feit dat de adviseur en de klant beiden een verschillend beeld hebben van wat zij over en weer van elkaar mochten verwachten. Maar als je dat met regelgeving wilt afdwingen, moet je de regels daarop toespitsen. Dus moet je er niet een debat over de verdiensten van de adviseur van maken. En dan moet je het al helemaal niet zo vormgeven dat het gesprek pas gevoerd kan worden als de klant er al voor gekozen heeft om met de adviseur in zee te gaan en nadat een groot deel van de diensten al geleverd is. Daar komt nog bij dat het op deze manier niet leidt tot een gelijk speelveld tussen adviseurs en directe aanbieders. De Kamerleden kunnen nog vragen stellen over het voorstel. Hopelijk leidt dat nog tot het bijstellen van het voorstel. Want van het verkeerde medicijn wordt niemand beter. ●

Mr. R.B. (Robin) van Beem
De auteur is advocaat bij Polis Advocaten te Den Haag.

