

## *Tucht van de markt is nu de tucht van de overheid*

### Verschenen in VVP, Weekblad voor Financiële Dienstverleners op 31 augustus 2011

In de verzekeringswereld leeft al jarenlang de solidariteitsgedachte; we delen met ons allen het risico, dat enkelen daadwerkelijk treft. Neem nou de levensverzekering. Die berust allereerst op vertrouwen en vervolgens op statistiek en wiskundige berekeningen. Het is een overeenkomst tussen een persoon - de verzekerde - en een ander - meestal een verzekeringsmaatschappij - waarbij deze tegen premiebetaling de verplichting op zich neemt een zekere som geld aan de verzekerde of de door hem aangewezen begunstigde uit te keren bij overlijden van de verzekerde of op een vaste datum. U ziet: er is geen woord Frans bij.

Die verzekeringen lopen meestal via het intermediair, de tussenpersoon of bemiddelaar, want die kent zijn pappenheimers. De afstand tussen verzekeraar en verzekerde is nu eenmaal groot en dekking en voorwaarden zijn zonder uitleg voor verzekerden onbegrijpelijk. Ze zijn voor de doorsnee leek nauwelijks te doorgronden, zelfs niet door de consumentenorganisaties, laat staan dat de concurrerende aanbiedingen met elkaar vergeleken kunnen worden. Voor uitleg, vergelijking en advies respectievelijk een verantwoorde keuze is de deskundigheid van de tussenpersoon (een verzekeringsadviseur en/of een pensioenadviseur) in de dagelijkse praktijk noodzakelijk. Deze ontvangt (ontving) hiervoor zijn beloning in de vorm van provisie, zoals dat in de handel gebruikelijk was en nog is.

#### ► **De tucht van de overheid**

Jaar in jaar uit ging dat goed, tot volle tevredenheid van alle betrokkenen. Marktwerking was vanzelfsprekend, de concurrentie was levendig en transparant, en de klant was koning. Vraag: wat ging er mis? Dat is nauwelijks te achterhalen, maar de tucht van de markt is nu de tucht van de overheid. Maatschappijen, verenigd in het Verbond van Verzekeraars, concurreren niet meer met elkaar maar met de tussenpersoon. De tussenpersonen zoeken hun heil in Adfiz of bij Pius Consilium e.a. en de verzekerden huilen uit bij Radar, de Consumentenbond en gretige juristen. Tegelijkertijd worden de pensioen- en levensverzekeringen complexer en bij de ontwikkeling van deze 'financiële producten' wedijveren de maatschappijen niet in 'transparancy' over kosten en baten, maar over hun eigen koers op de beursvloer. Die koers stijgt, niet door de dienstverlening en zekerheid voor klanten, maar door te snoeien in het personeelsbestand en de kosten, door innovatieve en deskundige krachten in eigen huis te vervangen door juristen, door automatiseringsprocessen tot op het bot uit te kleden en door te beknibbelen op de inkomsten van het intermediair waar de zaken vandaag kwamen. Winst maakten de maatschappijen op de beursvloer waar men niet woekert met talenten maar met de premies van verzekerden. Daarin is nu de klad gekomen.

#### ► **Controle, controle**

Om op die onontwarbare kluwen van perverse beleggingspolissen en verzekeringen nog wat greep te houden, werden 'producten' gestandaardiseerd, werden afspraken geformaliseerd, kwamen regels en voorschriften, werden kwaliteitseisen aangescherpt, nam het toezicht toe en zwoeren maatschappijen, overheden en media bij controle, controle en uiteraard onafhankelijke controle over die controle. En dan vooral toezicht op die vermaledijde intermediairs. Welk beeld moet je dan hebben van dit gezelschap. De stalen kaders van de voormalige Sovjetrepubliek verbleken hierbij vergeleken. De overheid besprak het opheffen van provisie met het collectief van verzekeraars en hun lobbyisten en vroeg om rapport hierover bij een door diezelfde verzekeraars aanbeden SEO (Stichting Economisch Onderzoek). Die adviseerde de elders al uitgekakte CAR (customer agreed remuneration), waardoor de tussenpersoon niet door de laten intermediair en klant het samen maar uitzoeken.

#### ► **Intermediair verplicht**

Eerlijk gezegd valt hiervoor best iets te zeggen. Sterker nog: eigenlijk zou minister De Jager de autonomie van het onafhankelijke intermediair moeten toejuichen en tot inschakeling van

een deskundige tussenpersoon door de klant moeten verplichten. 'Direct writing' zou dan moeten worden verboden, in ieder geval voor complexe producten. En welk verzekeringsproduct is zo langzamerhand niet complex?

Laat de markt vervolgens het werk doen. Het gaat tenslotte om beslissingen over haast ondoorgroendelijke financiële producten. Maatschappijen hebben hierbij vooral oog voor efficiency cq kostenbesparingen cq het aandeelhoudersbelang. De relatie van intermediair en klant daarentegen kenmerkt zich door persoonlijk contact, betrokkenheid, kwaliteit en - vooral - door transparante communicatie. Niet alleen efficiency maar vooral effectiviteit en handhaving van een duurzame relatie spelen de hoofdrol. Inderdaad, zoals de SEO schrijft: "Consumenten hebben weinig inzicht in complexe financiële producten. Ze hebben ook moeite met het besef dat advies niet gratis is." Wederom reden om consumenten op zijn minst dringend te adviseren met een onafhankelijk en deskundig intermediair in zee te gaan en niet blind te varen op de beloofde gouden bergen van beursgenoteerde verzekeraars en hun gemombakkeste kompanen in het intermediaire veld.

#### ► Pleidooi

Wij berekenen sinds jaar en dag open en bloot advies- en beheerkosten in de vorm van een percentage van de premie gedurende de looptijd van de verzekering, tenzij onze relatie na goed overleg iets anders wil. Die advies- en beheerkosten worden expliciet vermeld op de factuur, e.e.a conform de Europese Richtlijn. Kostentransparantie - lees: Kostert transparantie - bij bruto- en nettoproductie is kenmerkend voor de jarenlang gehandhaafde goede verhoudingen met onze zakelijke en privéklanten. De honorering is vooraf met hen besproken en vastgesteld, evenals de hierbij behorende werkzaamheden. Bij zakelijke contracten van enige omvang regelen we de zaken meestal tripartiet in een soort "service level agreements", bij ons genaamd de Gedragslijn. Waarmee vastgesteld wordt dat het portefeuillerecht bij het betrokken intermediair ligt, want een verzekeringsmaatschappij heeft geen klanten maar verzekerden. En dat is toch heel wat anders. In die kringen zal het daarom ook heel moeilijk zijn, zo niet onmogelijk, de klant centraal te stellen. Het is dan ook niet minder dan kortzichtig en bedenkelijk dat er door sommigen gedacht wordt dat klanten zouden denken dat de inspanningen van het intermediair gratis zijn.

#### ► Tot slot

Er ligt een gouwe tijd voor het intermediair te wachten. Minister de Jager moet dan wel ontnuchteren van de Griekse tragedie, de Kamer moet tot hernieuwd besef komen en de leiders en managers van de verzekeringsmaatschappijen moeten dan werkelijk naar hun klanten, het intermediair gaan luisteren. Dan is er zeker nog hoop op leven.

*WIM KOSTER, algemeen directeur en samen met Jolanda van Mil eigenaar van KOSTER verzekeringen b.v. en het pensioenadviesbureau Koster van Mil & Partners B.V.*

*Bron: VVP, 31 augustus 2011*