

De prijs van het provisie verbod

Het provisieverbod bestaat bijna vijf jaar. De consument betaalt zelf zijn financieel advies en dat moet een onafhankelijk en objectief traject waarborgen. Maar hoe is het met de kwaliteit van het advies gesteld?

André de Vos

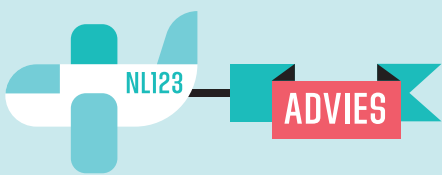
‘Het provisieverbod is 100% mislukt.’ Maar ook: ‘Op de vraag of de consument beter is geworden van het provisieverbod antwoord ik volmondig ja.’

Dat wordt nog een interessante opgave voor de onderzoekers die het provisieverbod evalueren in opdracht van het ministerie van Financiën. Zij presenteren binnenkort hun bevindingen aan de Tweede Kamer. De verwachting is dat er een genuanceerd beeld uit de evaluatie zal komen. De effecten van het provisieverbod zijn amper geïsoleerd te bezien en de cijfers zijn moeilijk te interpreteren, ook al doordat er bij de start van het provisieverbod geen nulmeting is geweest van de bestaande situatie. Dus zullen de onderzoekers voor een belangrijk deel moeten

afgaan op de meningen van belanghebbenden. En ja, die lopen nogal uiteen, zo blijkt uit bovenstaande citaten van respectievelijk Edwin Herdink, voorzitter van de Commissie Financiële Dienstverlening (CFD), vertegenwoordiger van tussenpersonen en medeauteur van het boek *Provisie 2.0*, en Marcel Hooft van Huysduynen van de Consumentenbond. Wie provisieverbod zegt, denkt woekerpolis, het wanproduct waaraan verzekeraars en tussenpersonen — het assurantiëkantoor op de hoek — flink verdienen via verborgen kosten en hoge provisies. De klant zat met een product waar hij niets aan had. De politiek greep in. In 2013 kwam het provisieverbod. Niet langer krijgen verkopers van complexe financiële producten zoals hypotheek, levensverzekeringen en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen (aov's) per product betaald door de verzekeraar of bank. De klant moet voortaan zelf betalen voor advies en bemiddeling. Dat kan per uur of in de vorm van een vast bedrag. Het provisieverbod moest ervoor zorgen dat financiële dienstverlening voortaan zou draaien om de belangen van de klant; ‘perverse verkoopprikkels’ moesten verdwijnen. Volgens directeur Mark de Rijke van de Hypotheekshop is dat ook gebeurd. ‘In korte tijd is de focus he-

Na het verbod
‘Adviseurs moeten hun waarde voor de klant nu bewijzen; daar ben ik heel blij mee’

lemaal verlegd. Vóór het provisieverbod was het zeer verleidelijk te kijken waar het meest aan te verdienen viel. Nu moet je echt samen met de klant bekijken waar hij het meeste aan heeft. Adviseurs moeten hun waarde voor de klant bewijzen. Daar ben ik heel blij mee, ook al lagen de inkomsten vroeger hoger.’ De Rijke constateert dat de aanbieders van hypotheek nog wel moeite hebben met het nieuwe model. ‘Veel geldverstrekkers worstelen met hun producten.’ Ook het Verbond van Verzekeraars en belangenverenigingen van tussenpersonen constateren een cultuuromslag. Maar hoewel iedereen beaamt dat de ‘cowboys’ de sector hebben verlaten — logisch, er is minder voor hen te verdienen —, blijft er scepsis over de diepgang van de cultuurverandering. ‘De regels zijn veranderd, de cultuur is onveranderd’, vindt Hooft van Huysduynen van de Consumentenbond. ‘Producten zijn minder complex, er zijn minder verborgen kosten, maar als het aan de sector ligt, komen die zo weer terug. Daarom zijn het provisieverbod en het toezicht van de AFM op producten zo hard nodig.’ Financiële producten zijn de afgelopen jaren goedkoper geworden, mede dankzij het provisieverbod. ‘Er is grote druk op de prijzen ontstaan doordat de klant



Wat is er veranderd na het provisieverbod?

- 1 Goedkopere en simpelere financiële producten
- 2 Levensverzekeringen en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen minder verkocht
- 3 Populariteit van banksparen verder gestegen
- 4 Aantal tussenpersonen daalt, verzekeraars en banken trekken meer markt naar zich toe
- 5 Meer producten worden verkocht zonder tussenkomst van een adviseur (‘execution only’)
- 6 Advieskosten staan onder druk
- 7 Wildgroei aan vergelijkingssites
- 7 Onduidelijke status onafhankelijk advies

nu ziet wat hij moet betalen voor advies’, zegt Fred de Jong, onderzoeker op het gebied van financiële dienstverlening. ‘Maar de prijzen van producten zijn niet een-op-een gedaald met de hoogte van de provisie. En dat zou je wel verwachten.’ De prijsdaling is over de hele linie. Vroeger was bij hypotheek 1% provisie op de aankoopsom gebruikelijk, nu schommelen de kosten tussen € 2000 en € 2500 per hypotheek. Eind 2014 constateerde de AFM al dat dat de consument € 400 mln aan advieskosten scheelde. Hypotheken zelf zijn door de lage rente uiteraard ook een stuk goedkoper geworden. Maar ook overlijdensrisicoverzekeringen werden goedkoper, in de aov-markt woedde een ware prijzenslag en de kosten van beleggingsverzekeringen daalden. De lagere prijzen zijn ook te danken aan de eenvoudiger producten. Sinds 2013 moeten starters op de woningmarkt een lineaire of annuïteitenhypotheek nemen. Ingewikkelde en duurdere hypotheekvormen zijn grotendeels verdwenen. De grotere concurrentie en onlineprijzentransparantie dwingen verzekeraars tot het aanbieden van simpeler producten. Maar niet alle vereenvoudi-

Lees verder op pagina 8 →



→ Vervolg van pagina 7

gingen zijn verbeteringen. De AFM greep in toen te ver uitgekilde budget-aov's op de markt verschenen.

Maar de consument laat zich niet zomaar verleiden door lagere prijzen, eenvoudiger producten en onafhankelijker advies. We kopen minder financiële producten. In 2012 ging nog € 11,1 mrd premie naar individuele levensverzekeringen, vorig jaar was dat € 7,7 mrd. Ook de markt voor overlijdensrisicoverzekeringen heeft een klap gekregen, net als de markt voor arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, hoewel daar vorig jaar een lichte groei was. Zelfs eenvoudige uitvaartverzekeringen zijn in aantal teruggelopen.

De markt voor hypotheeken is afhankelijk van de woningmarkt. Het provisieverbod werd ingevoerd toen die op het dieptepunt was, terwijl de huizenmarkt nu weer oververhit dreigt te raken en veel huizenbezitters hun hypotheek willen oversluiten naar een lagere rente.

De tussenpersonen voelen de pijn. Hun aantal daalt al jaren gestaag en degenen die overblijven, hebben lagere omzetten. Velen hebben zich teruggetrokken uit de consumentenmarkt. Klanten willen minder voor advies betalen dan ze aan onzichtbare provisie betaalden of ze sluiten producten direct op internet af.

Niet alle veranderingen en verbeteringen zijn toe te schrijven aan het provisieverbod. Het provisieverbod werd ingevoerd midden in de krediet- en eurocrisis. 'We zaten in 2013 in een "perfect storm" voor de financiële dienstverlening', zegt directeur Enno Wiertsema van interme-

Adviseur en verkoper?

Financieel advies is er in soorten en maten. De kwaliteit en onafhankelijkheid van het advies hangen af van wie het advies geeft. De aanbieders van financiële producten, zoals banken en verzekeraars, geven advies in hun eigen kantoren of via internet. Uiteraard gaat dat advies over het eigen product en heeft de adviseur er belang bij dat de klant het product koopt. Onafhankelijk is dit advies niet. De tussenpersoon biedt doorgaans een scala aan producten van verschillende aanbieders.

Dat is al een stuk onafhankelijker, hoewel er ook intermediairs en onlinepartijen zijn die

juist weer gebonden zijn aan bepaalde aanbieders. Intermediairs zijn dus al een stuk onafhankelijker, maar ontleenen hun bestaansrecht nog altijd voor een groot deel aan de verkoop van financiële producten. En dan is er nog een kleine groep onafhankelijke adviseurs die geen producten verkopen, maar gewoon kijken naar uw financiële huishouding en wat daarin eventueel kan verbeteren.

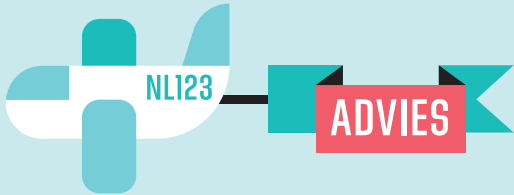
Zij geven alleen financieel advies. Vaak is dat alleen weggelegd voor het beter verdienende deel van de bevolking, dat sowieso al gewend is hiervoor op uurbasis te betalen. De verschillende adviseurs hanteren verschillende

tarieven. De klacht van tussenpersonen is dat producten bij verzekeraars en banken goedkoper zijn dan bij hen, doordat de directe aanbieders nog steeds mogelijkheden hebben om advieskosten in de prijs te versleutelen. Fiscaal zijn er ook verschillen.

Hypotheekadvies en -bemiddeling is fiscaal aftrekbaar (als er daadwerke-

lijk een hypotheek wordt afgesloten), maar advies bij andere verzekeringen is dat niet. Verkopers van producten hoeven geen btw te heffen over hun advies, terwijl geheel onafhankelijke adviseurs dat wel moeten.

'De rare situatie is dat de zuiverste vorm van advies ook de duurste is', zegt onderzoeker Fred de Jong.



diariskoepel Adfiz. Behalve het provisieverbod waren er ook veel andere ontwikkelingen. 'Dan is het lastig te bepalen welke effecten je kunt toeschrijven aan het provisieverbod.'

Door de woekerpolisaffaire raakten beleggingsverzekeringen al eerder uit de gratie. Consumenten stapten massaal over op banksparen, dat in 2008 werd geïntroduceerd. Inmiddels staat er € 34,5 mrd op geblokkeerde rekeningen, die dienen voor pensioen of het aflossen van hypotheeken, een verdubbeling sinds 2012.

Door de financiële crisis stortte de huizenmarkt in en was er lange tijd weinig behoefte aan hypotheeken en advies. Zelfstandigen hadden het moeilijk en wilden geen geld uitgeven aan verzekeringen of pensioenproducten. Bovendien zijn levensverzekeringen door de lage rente helemaal niet aantrekkelijk. Aflossen op de hypotheek levert meer op.

Internet speelt een belangrijke rol bij de prijsdaling. Vergelijkingsites hebben voor een deel de rol van de traditionele tussenpersoon overgenomen. Internet maakt vergelijken en afsluiten van producten eenvoudiger en goedkoper. En er komen steeds meer adviestools online.

Maar het provisieverbod heeft ook negatieve effecten. De voornaamste klacht van de financiële sector is dat nu de advieskosten zichtbaar zijn, veel mensen afzien van advies. Een enkeling gaat op eigen houtje iets afsluiten, de zogeheten 'execution only'. De ingevoerde kennis- en ervaringstoets moet daarbij rampen voorkomen, maar is een wassen neus.

Mensen zien af van financiële producten, ook als ze die wel nodig hebben.

Voor al voor lagere inkomens zou er een 'adviesgat' zijn ontstaan, zeker bij zogenoemde brengproducten als aov en pensioen, maar ook bij overlijdensrisicoverzekeringen. Het Nibud constateert dat de helft van de consumenten financieel advies te duur vindt en daarom niet snel naar een financieel adviseur stapt, tenzij ze geen keus hebben, zoals bij een hypotheek. Een slechte zaak, vindt Edwin Herdink. 'Geen advies is slechter dan een te duur advies.'

'De drempels voor advies zijn te hoog geworden', zegt Enno Wiertsema van Adfiz. 'De nadruk ligt nog steeds op de hoge kosten van advies en producten, terwijl daar veel is verbeterd. Niemand heeft het over de voordelen van goede producten en goed advies. Aov en pensioen zijn voor de klant ver weg, maar het betreft wel reële risico's.'

Nu is de paradoxale situatie ontstaan dat enerzijds advies goedkoper is en producten beter zijn, terwijl anderzijds de consument wegblijft, afgeschrikt door de nu zichtbare prijzen en de slechte reputatie van de financiële sector. De Consumentenbond is er echter niet zo zeker van dat er een adviesgat is. 'Financieel advies met echte toegevoegde waarde is toegankelijker dan ooit', zegt Marcel Hooft van Huysduynen. 'De daling van de verkoop van aov- en pensioenproducten heeft andere oorzaken dan dat het advies te duur is. Wij wachten graag de evaluatie af en horen dan wel wat de minister vindt van de toegankelijkheid van financieel advies.'


Vereniging Eigen Huis, een van de pleitbezorgers van het provisieverbod, ziet

ruimte voor verbetering. 'Advisering en bemiddeling zijn te veel aan elkaar gekoppeld, terwijl het mogelijk zou moeten zijn bij een partij advies te vragen en dan bij een andere de hypotheek af te sluiten', zegt Nico Stolwijk. 'Dat gebeurt nu zelden.'

Veel overzichtelijker is het ervoor de klant niet op geworden sinds 2013. De consument heeft soms nog producten uit het provisietijdperk en weigert die over te sluiten, bang voor nieuwe kosten. Op internet is onduidelijk hoe onafhankelijk aanbieders en vergelijkingssites zijn. En het begrip adviseur is uitgehold doordat ook gebonden verkopers die term gebruiken.

De voornaamste onzekerheid ligt in de toekomst. Dan gaat het in het eenvoudigste geval over de vraag of een klant op nieuw advies- of bemiddelingskosten moet betalen als hij een beroep doet op zijn provisieloze verzekering. Belangrijker is de vraag of er inderdaad een probleem ontstaat door onderverzekering. Terwijl de potentiële markt voor goede pensioen- en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen groter is dan ooit, worden ze amper afgesloten. Dat kan op termijn bij veel zelfstandigen tot problemen leiden.

De evaluatie gaat binnenkort naar de Tweede Kamer. Met de 21 aanbevelingen van het Verbond van Verzekeraars, de wens van de CFD (tussenpersonen) dat provisie weer terugkomt als optie en het verzoek van de CFD om alle financiële advies btw-vrij te maken en aftrekbaar van de belasting.

 **André de Vos is freelance-journalist.**

Hoe nu verder?
De voornaamste onzekerheid ligt in de toekomst. Ontstaat er een probleem door onderverzekering?

