

2010 is het jaar dat de meeste intermediairs een essentiële keuze moeten maken. Doorgaan met het vertrouwde provisie-systeem of overstappen op een alternatieve beloningsvorm? In dit artikel zetten we de verschillende bestaande beloningsvormen op een rij. Welke (combinaties van) beloningsvormen zijn er, wat is hun wetmatige kader en wat zijn praktijkervaringen tot nu toe?



Beloningsmodellen Uw keuze in 2010

Provisie is de beloning die de intermediair voor advies, bemiddeling, onderhoud en beheer ontvangt van de verzekeraar (en die deze vervolgens doorvertaalt in de premie van de verzekerde). Het is lang de enige toegestane betalingsvorm voor de diensten van intermediairs geweest. Dat is de voornaamste reden dat de Nederlandse consument anno 2010 denkt dat financieel advies gratis is. Provisie is bovendien een geldstroom die in alle opzichten lang aan het oog van de klant onttrokken is geweest en dat gaf spijtig genoeg nogal eens ruimte voor misbruik, hetgeen het imago van de branche op zijn zachtst gezegd geen goed heeft gedaan.

Valt er ook nog iets positiefs over het aloude provisiesysteem te zeggen? Ja, absoluut. Provisie is in meerdere opzichten gebaseerd op solidariteit. Met de inkomsten op bovenmatig gewaardeerde diensten van de intermediair kunnen andere, minder winstgevendende of zelfs verlieslatende diensten worden gefinancierd. Financieel advies en bemiddeling zijn daardoor voor iedereen bereikbaar, ook voor mensen met een kleine beurs. De keuze voor andere beloningsmodellen impliceert het loslaten van deze solidariteit.

Als de intermediair zich laat belonen met provisie, moet hij elke keer toetsen of de provisie passend is (inducementnorm) en dat stelt zware eisen aan de organisatie en administratie. Deze Bgfo-verplichting berust op de gedachte dat de aanbieder de provisie aan de intermediair betaalt, waardoor niet is uitgesloten dat er een prikkel van de provisie uitgaat om niet in het belang van de klant te handelen. De intermediair kan op overtreden van de inducementnorm worden afgerekend door de toezichthouder.

CAR

CAR of Customer Agreed Remuneration (vrij vertaald: met de Klant Overeengekomen Vergoeding voor diensten) is de noemer voor eigenlijk alle gangbare, met de klant overeengekomen, beloningsvormen met uitzondering van provisie (let wel: provisie valt wel onder CAR indien deze beloningsvorm is overeengekomen tussen klant en intermediair).

Onder CAR vallen bovenal afspraken over fee, abonnementen en servicekosten. CAR heeft als groot voordeel dat het een einde maakt aan de onjuiste beleving bij consumenten dat advies, bemiddeling en beheer door de intermediair gratis is. Het onmiddellijk bijkomende nadeel is dat adviseurs bij bijvoorbeeld banken geen nominale beloning hoeven te vermelden. Dit zal in de evaluatie van de Wft begin dit jaar ongetwijfeld onderwerp van discussie zijn. Elders in dit VB spreekt intermediair Arie van den Berg uit dat zijn bedrijf zonder meer hinder ondervindt van dit ongelijke speelveld.

CAR vraagt van intermediairs zich bewust te zijn van de waarde van hun dienstverlening. Door jarenlange gewenning aan het provisiesysteem of doordat zij nooit anders hebben gekend, hebben veel intermediairs daar geen flauwe notie van. Of je nu fee, abonnement of servicekosten overweegt, je moet je waarde naar tarieven weten te vertalen, en dat is niet altijd even gemakkelijk. Gelukkig zijn er nu steeds meer intermediairs (de pioniers en de groep die daar direct achteraan komt) die met hun ervaringen de 'achtervolgers' goed vergelijkingsmateriaal kunnen geven. De drempel wordt hierdoor lager.

Fee (uurtarief)

De Hypotheekshop is een van de eerste grote intermediaire partijen die, in september 2008, volledig op een feebeloning is overgestapt. De klant heeft daar doorgaans absoluut geen bezwaar tegen, is inmiddels de ervaring van alge-

'Als je direct betaalt, is de rente of premie daar ook op aangepast en dus lager. Per saldo is dat voordeliger'

meen directeur Ron Bavelaar: "Als je hem vraagt: 'Wil je een rekening of wil je geen rekening?', dan wil de klant natuurlijk geen rekening. Maar als je hem vervolgens uitlegt dat hij in alle gevallen betaalt, via provisie of via uurtarief, en dat het per saldo doorgaans niet veel verschilt maar dat het uurtarief een veel eerlijker methode is, dan kiest hij voor het uurtarief. Alle verandering valt of staat met communicatie."

De advies- en bemiddelingsrekening wordt rechtstreeks betaald door de klant of meegefinancierd met de hypotheek, waarbij Bavelaar is opgevallen dat veel klanten kiezen voor rechtstreekse betaling: "Als je direct betaalt, is de rente of premie daar ook op aangepast en dus lager. Per saldo is dat voordeliger."

Het vaststellen van de hoogte van de fee is iets waarmee veel intermediairs worstelen als zij overwegen op fee over te stappen. Volgens Bavelaar zijn slechts twee zaken daarbij van belang: "Dat is ten eerste wat jouw klant bereid is te be-

PRAKTISCHE HIGHLIGHTS

- De kostprijsanalyse van Bavelaar
- Het nultarief van Van Wanrooij
- De voorzichtigheid van Oosterbaan Martinus
- De telefonische benadering van Mackaaij
- Het dossier 'Beloning en transparantie' op VBnet.nl

talen en ten tweede hoeveel uur je gemiddeld aan een hypotheek kwijt bent. Op basis van die gegevens hebben wij een kostprijsanalyse kunnen maken. En natuurlijk ga je vervolgens, voor zover mogelijk, jouw uitkomsten toetsen aan wat gangbaar is in de markt."

Abonnementen

Financial life planner Neutralis bood haar klanten al langer de keuze uit provisie of fee, maar stapte in 2003 helemaal over op fee. In 2008 begon zij met een abonnementensysteem, puur voor het onderhoud van financial life planning. Daarmee heeft Neutralis volgens mededirecteur Ozewald van Wanrooij haar klanten allesbehalve overrompeld: "Heel veel fee-betalende klanten kwamen toch al uit zichzelf periodiek terug."

Iedere klant van Neutralis kiest nu voor een van de aangeboden dienstverleningsabonnementen, een systeem dat volgens Wanrooij niet had kunnen werken als niet van meet af aan ook een zogenoemd nulabonnement was aangeboden: de klant betaalt niet voor dienstverlening maar tekent ervoor dat Neutralis niet hoeft te voldoen aan de zorgplicht. "De klant bepaalt dan zelf wanneer hij ons nodig heeft en betaalt dan fee voor de diensten die hij van ons vraagt. Het

initiatief ligt bij hem", aldus Van Wanrooij.

"Bij de andere abonnementen met verschillende servicevarianten vindt van ons uit regelmatig contact plaats, eens per jaar of per twee jaar. Zo hebben we voor iedere klant iets passends."

Van Wanrooij en zijn klanten zijn heel tevreden

'De klant bepaalt wanneer hij ons nodig heeft en betaalt dan fee voor de diensten die hij van ons vraagt'

over het abonnementensysteem: "Mensen willen een abonnement bij ons, omdat ze het een veilig gevoel geeft: er is iemand – met verstand van zaken – die ze monitort. Het systeem werkt overigens alleen voor adviseurs, niet voor polisverkopers."

Mr. Jurjen Oosterbaan Martinius van Bureau D & O heeft intermediairs die een abonnementensysteem overwegen, gewaarschuwd uiterste zorgvuldigheid te betrachten: "DNB en de AFM

Beloning in wet en regelgeving

Overeenkomst van opdracht

De verhouding tussen intermediair en klant is een overeenkomst van opdracht. Een opdracht betekent dat de intermediair werkzaamheden verricht voor de opdrachtgever, in dit geval de klant.

Privaat- en publiekrecht

De verhouding intermediair/klant wordt beheerst door zowel privaatrechtelijke regels (het Burgerlijk Wetboek) als publiekrechtelijke regels (de Wft). Het grote verschil is (op hoofdlijnen) dat het privaatrecht de verhouding tussen partijen regelt en dat het publiekrecht een bepaald gedrag probeert af te dwingen. Een overtreding van het publiekrecht leidt tot ingrijpen van de toezichthouder. Het niet naleven van privaatrechtelijke regels betekent dat de wederpartij dit kan afdwingen.

Regels voor beloning

In zowel het Burgerlijk Wetboek (BW) als in de Wft worden regels gegeven over de beloning van de intermediair. In het BW hebben deze regels alleen betrekking op de verplichting van de

opdrachtgever om loon te betalen aan de intermediair. Het BW laat de opdrachtgever verder vrij in de wijze waarop hij aan deze verplichting vorm wil geven. Het al dan niet betalen van provisie door de verzekeraar is toelaatbaar onder het BW. Ook geeft het BW geen regels over de hoogte. Dit is afhankelijk van de afspraak tussen partijen. In de Wft – met name het Bgfo – hebben de regels betrekking op: de mogelijkheid om de beloning niet rechtstreeks te betalen, maar een provisie te laten betalen door de verzekeraar en op de hoogte van de provisie (de inducementnorm). Voor het BW is de beloning dus een zaak tussen de intermediair en de klant.

Wilsovereenstemming

De term 'customer agreed remuneration' is een uitvinding binnen het publiekrecht. Hoe de beloning ook wordt vormgegeven (fee, abonnement, provisie, servicekosten), in alle gevallen moet er krachtens het BW sprake zijn van wilsovereenstemming over de beloning. Dit lijkt niet de insteek in de Wft, althans niet in de

leidraad passende provisie financiële dienstverleners van de AFM. In de beleving van de toezichthouder wordt dit punt niet onderkend. De AFM lijkt zich te focussen op een onderscheid directe/indirecte beloning, waarbij ervan wordt uitgegaan dat het inbouwen van provisie in de premie altijd onder de inducementnorm valt, terwijl dit vanuit het BW geen issue is.

Vanuit het BW kunnen de regels over de inducementnorm afgeschaft worden, nu de transparantieregels zoals nu opgenomen in het Bgfo al voldoen aan de voorwaarde dat voor het sluiten van de overeenkomst de beloning (nominaal) bekend is bij de klant. Als de klant vervolgens hiermee instemt, is er wilsovereenstemming en is er geen rol meer voor de toezichthouder.

De tekst in dit kader is ontleend aan het artikel 'Provisie: to be or not to be?' van Sjoerd Meijer, advocaat bij NautaDutilh. Dit artikel is eerder geplaatst in Het VB 2009, nr. 21 (5 november 2009) en opgenomen in het dossier 'Beloning en transparantie op VBnet.nl'.

zijn aan het onderzoeken wanneer een abonnement een verzekering wordt. Bij het omschrijven van je dienstverlening voor een klant is heel belangrijk wat je precies toezegt. Zijn dat dingen waarvan onzeker is of de klant er een beroep op gaat doen – een onzeker voorval, denk daarbij bijvoorbeeld aan het geven van hulp bij schade – dan wordt de overeenkomst een verzekering en heb je naar de letter van de wet in principe een vergunning voor aanbieder nodig.”

Servicekosten

Wat het doorberekenen van vaste servicekosten (voor nieuwe én bestaande klanten) naast andere beloningsvormen betreft, heeft Michael Mackaaij van MultiSafe het afgelopen jaar een ware pioniersrol vervuld. Niet alleen heeft hij gefaseerd een servicekostensysteem ingevoerd voor zijn klantenbestand, ook heeft hij de media-critiek die over hem heen kwam, getrotseerd en heeft hij voorlichtingsbijeenkomsten gehouden om zijn ervaringen (ook de fouten die in eerste instantie zijn gemaakt bij de implementatie) te delen met andere intermediairs die naar alternatieve beloningsvormen zoeken.

Mackaaij introduceerde aanvullende vaste servicekosten vanwege de inducementregels voor complexe producten en hypotheek en het verbod op bonusprovisies. “De beloning die je krijgt voor advies, moet in verhouding staan tot de werkzaamheden die je voor dat advies uitvoert. Die ene klant en dat ene product subsidiëren met de inkomsten op andere klanten en producten, is niet langer mogelijk. Maar het bedrijfseconomische effect voor een intermediair is dat je dan geen funding meer hebt om je klant met één avp'tje te servicen.” Dat de vaste servicekosten wellicht de klanten met één of twee polissen zou weggagen, vindt Mackaaij geen drama: “Sommige klanten vertrekken en worden hopelijk totaalklant bij een andere intermediair. Andere besluiten al hun polissen bij mij onder te brengen.” Het aantal klanten dat vertrekt, is hem overigens alleszins megevallen. Hij verwacht (de gefaseerde invoering is nog niet beëindigd) dat uiteindelijk zo'n 20% van zijn particuliere klanten afscheid zal nemen van MultiSafe. Een beperkte 'schade', volgens hem vooral doordat iedere klant telefonisch van tekst en uitleg wordt voorzien. “Als meer klanten al hun polissen bij één intermediair hebben lopen, dan is iedereen daarbij gebaat: wij, onze collega's en bovenal de klant.” Hij verwacht dan ook dat binnenkort veel meer intermediairs op een vergelijkbaar verdienmodel zullen overstappen.

Het doorberekenen van vaste servicekosten bovenop de provisie is nog een controversiële maatregel. De Consumentenbond is naar de rechter gestapt om te laten uitmaken of dit wel kan. Mackaaij verwacht van de rechter geen ja of nee, maar een uitspraak over de condities waaronder zijn handelwijze is toegestaan.

AANBEVELINGEN

- Iets als 'de waarheid', de enige juiste belonings- of handelwijze, bestaat niet. Iedere intermediair moet voor zichzelf uitmaken welke beloningsvorm(en) het beste past bij zijn persoonlijke opvattingen en bedrijfsvoering (die, als het goed is, al in balans zijn met elkaar).
- Provisie als systeem zit in de verdrukking en die positie zal ongetwijfeld verder verslechteren. U hoeft nu niet halsoverkop van provisie af te stappen, maar overweeg wel welke beloningsvorm voor u een goed alternatief kan zijn en wat daarvan de consequenties (kunnen) zijn voor uw bedrijfsvoering, portefeuille en financiële positie.
- Vind niet opnieuw het wiel uit. Er zijn inmiddels allerhande ervaringen voorhanden in de markt, profiteer daarvan. Leer van uw collega's en deel uw eigen ervaringen met hen. Ook de vakbladen, websites, nieuwsbrieven en overlegorganen (assurantieclubs, brancheorganisaties) zijn vaak waardevolle bronnen van informatie.
- Overweegt u serieus (deels) op een andere beloningsvorm over te stappen, aarzel dan niet om daarbij professionele hulp in te schakelen. Twee zien meer dan één, en het helpt als één van die twee al vaker met het bijtje gehakt heeft. Een stukje risicomangement!

Ook bezig met een heroriëntatie op de beloningsvorm(en) die u hanteert? Hoe pakt u het aan en waar loopt u tegenaan? Uw mening en ervaring is goud waard voor anderen. Op VBnet.nl onderhoudt de redactie het dossier 'Beloningen en transparantie'. Naast artikelen uit Het VB en andere informatiebronnen, bundelen wij in dit dossier ook graag uw tips & tricks, uw do's & don'ts. Aarzel dus niet en schrijf naar vbredactie@kluer.nl.

Tot besluit

Het VB noemde 2009 in zijn jaaroverzicht een 'aanloopjaar', en dat geldt voor het intermediair zeker waar het de sprong naar CAR-beloningsvormen betrof. Wie in 2009 (of al eerder) die sprong waagde, mag nog tot de pioniers worden gerekend, maar liep wel de risico's die nu eenmaal bij pionierswerk horen. In 2009 heeft de belangstelling voor CAR wel een hoge vlucht genomen. Vrijwel iedere intermediair die als vanouds op provisiebasis werkt en ook in de nabije toekomst een gezond bedrijf wil hebben, heeft inmiddels wel aan de mogelijkheden van andere beloningsvormen dan provisie gesnuffeld en een klein deel is nu al geheel of gedeeltelijk overgestapt. Onze verwachting is dat in 2010 velen zullen volgen: één schaap over de dam... En dat is wellicht maar goed ook. Provisie is in politiek en media (en dankzij de wisselwerking daartussen) inmiddels een besmet woord geworden. De vraag is niet meer óf, maar wanneer, hoe en in hoeverre deze beloningsvorm verboden wordt. ■

Door: Erwin Loer

LEES MEER OP VBNET.NL/DOSSIERS