

## Vrije adviseurskeuze

Er woedden pittige discussies in Nederland over het recht van consumenten om zelf te kiezen voor een advocaat of huisarts. Verzekeraars beargumenteren dat een vrije keuze tot hogere kosten leidt en dat de jurist of huisarts die door de verzekeraar is geselecteerd even goed of soms zelfs beter zijn werk doet dan een willekeurige collega. Dat brengt mij op de positie van de financieel adviseur, en dan de zelfstandig of onafhankelijk werkende adviseur. Hoe staat het met de vrije financieel adviseurkeuze?

Een consument kan zelf bepalen of hij wel of niet gebruik maakt van een financieel adviseur bij het nemen van bepaalde beslissingen. Er is in ieder geval keuze genoeg met bijna 8.000 zelfstandige adviespunten. Voor een financieel advies of een financieel plan heb je aan alleen een financieel adviseur genoeg. De consument krijgt het advies of het plan en betaalt de adviseur voor zijn dienstverlening. Kortom, hier is dus sprake van volledige vrije keuze voor de consument. Hoewel, de vraag is of de consument voldoende beseft waar hij zijn advies afneemt. Weet de consument dat een adviseur van een bank of verzekeraar anders adviseert dan een zelfstandig adviseur? Pas als de consument daadwerkelijk beseft voor welk type adviseur hij kiest, is sprake van een vrije adviseurkeuze. De adviesmarkt kan daarin nog grote stappen zetten door de consument op te voeden een echt doordachte keuze voor de type adviseur te maken.

De markt van alleen advies is nog steeds een relatief kleine markt. De meeste zelfstandige adviseurs, en dit geldt ook voor de financieel planners, doen naast advies ook aan bemiddeling. Het advies dat men geeft wordt dan vaak omgezet in het afsluiten van het geadviseerde product (als daar sprake van is). Een echt onafhankelijke adviseur (de triple-A adviseur) moet hetgeen hij adviseert ook kunnen afsluiten voor zijn klant. Want dat is meestal de behoefte van de consument. Die vraagt advies en wil vervolgens dat hetgeen geadviseerd is, geregeld wordt. Het lijkt mij vooralsnog onverantwoord als financieel adviseurs hun klanten niet meer zouden helpen met het realiseren van hetgeen is geadviseerd. Klant centraal is ook uitvoeren wat de klant wil, als dat in zijn belang is.

Nu doemt het probleem op dat veel banken en verzekeraars een selectief distributiebeleid hanteren. Men wil niet met elke adviseur zaken doen en men is dan ook niet bereid om de 'afgewezen' adviseurs hun producten te laten afsluiten. De aanbieders zeggen dit te doen om de kwaliteit van hun distributiekanaal te kunnen waarborgen. De AFM verlangt ook dat aanbieders hun verantwoordelijkheid nemen en de distributieketen weten te beheersen. Maar ik kan mij niet aan de indruk onttrekken dat het veel aanbieders hun selectie van intermediairs bepalen aan de hand van overwegend commerciële motieven. En dat is een slechte zaak.

Financieel adviseurs die een bepaald product bij een bepaalde aanbieder hebben geadviseerd, maar daar geen samenwerkingsovereenkomst mee hebben, staan voor een lastig dilemma, zoals:

- hoewel het beste advies, adviseer ik mijn klant een minder goed product van een aanbieder die wel met mij wil samenwerken;
- ik kijk of de klant het product zelf kan afsluiten bij die aanbieder via execution only (eventueel help ik hem bij dat afsluiten);

- ik betrek al die aanbieders waar ik geen samenwerking mee heb helemaal niet meer in mijn adviestraject waardoor ik minder onafhankelijk ben;
- ik werk samen met serviceproviders via welk kanaal ik wel toegang krijg tot de geadviseerde aanbieders;
- ik bied alleen advisering aan en stop met bemiddelen.

Maar ook voor aanbieders zijn er verschillende vraagstukken die moeten worden opgelost:

- hoe beheers ik de keten als ik met alle adviseurs wil samenwerken?
- kan ik blindelings afgaan op hetgeen door de adviseur is geadviseerd of moet ik nog checks and balances inbouwen?
- Wil en kan ik een execution only kanaal gebruiken?
- Welke voorwaarden stel ik aan samenwerking met serviceproviders?
- Wil ik überhaupt nog wel samenwerken met intermediairs?

Ik vind dat een consument niet alleen vrije adviseurkeuze zou moeten hebben, maar ook vrije bemiddelaarkeuze. Dat is in mijn beleving de klant centraal stellen. Banken en verzekeraars zijn nu vooral bezig met formuleren van een selectieve distributiestrategie dat indruist tegen dit principe. Hoogste tijd dat banken en verzekeraars gaan aangeven hoe zij denken over het principe van de vrije keus. Nu verzekeraars toch bezig zijn met hun beleid rond vrije advocaat en vrije huisarts keuze, kan het beleid ten aanzien van de keuze voor de financieel adviseur daar naadloos bij aansluiten.