

Na een introductie door Ruud van der Wal, manager intermediaire distributie Monuta, haalde dr. Fred de Jong diverse onderwerpen aan waarbij hij allereerst opmerkte dat de koek voor het intermediair de komende jaren niet kleiner zal worden. Wel vindt er volgens hem een grote verschuiving plaats van de taartpunten waarin de koek verdeeld gaat worden. Het intermediaire distributiekanaal blijft daarbij onder druk staan. "Het marktaandeel van het intermediair bij particuliere schadeverzekeringen is gedaald naar minder dan 40%. Banken en verzekeraars zijn nu leidend in deze markt. Als reactie op deze trend is te zien dat het aandeel schadeverzekeringen dat in volmacht wordt gesloten, de laatste jaren toeneemt. Circa 19% van alle schadeverzekeringen loopt via een volmachtkantoor, dat gaat dus jaarlijks om 2,5 miljard euro! Blijkbaar zien veel intermediairs in het volmachtkanaal een belangrijk middel om hun positie in de particuliere schademarkt te behouden of zelfs te versterken. Het is dan ook mijn verwachting dat in 2020 particuliere schadeverzekeringen via het intermediair alleen met behulp van een volmacht kunnen worden gesloten. Ook de serviceproviders bereiden zich daarop voor. Het aandeel serviceproviders met een volmacht neemt langzaam toe ten koste van de huisvolmachten. Consolidatie en schaalvergroting is de trend. En dat is ook nodig om te kunnen innoveren en de concurrentie op het gebied van vooral de

digitalisering met verzekeraars aan te kunnen." De Jong voorspelt daarbij dat het aantal intermediaire spelers de komende jaren daalt van 8000 naar rond de 5000 kantoren waarbinnen het aantal volmachtkantoren nog wel licht zou stijgen.

Marktmacht

Nu de taartpunten anders worden verdeeld, worden de tegenstellingen tussen de partijen ook groter en vooral duidelijker zichtbaar. De Jong: "Het volmachtkantoor moet zich net als het intermediair positioneren als belangenbehartiger van de klant. En bij die rol van belangenbehartiger hoort nadrukkelijk dat je in staat bent om scherp (qua premie en voorwaarden) in te kopen en optimale service te bieden. Met name voor volmachtkantoren wordt dit nadrukkelijker de positie in de keten."

De recente groei van de volmachtmarkt toont aan dat verzekeraars in uitbesteding blijkbaar nog steeds voordelen zien, aldus De Jong. "Of volmachtkantoren werken efficiënter dan verzekeraars zelf, of de marktmacht van volmachtkantoren is dusdanig dat het een niet te passeren kanaal is voor verzekeraars. Hoe dan ook, het volmachtmodel is voorlopig een blijvertje."

Verrichtingentarium

De discussie in de markt over de beloning van volmachtkantoren wordt wat De Jong betreft in een

verkeerde volgorde gevoerd. "Het 'oude' model met tekencommissie en winstcommissie is door de wetgever afgeschoten. Winstcommissie mag niet meer, een conclusie die ik persoonlijk nog steeds een onbegrijpelijke vindt. Een partij die werkzaamheden in een keten uitbesteedt, heeft recht om daarbij prikkels in te bouwen om de kwaliteit en winstgevendheid van die activiteiten te waarborgen. Uiteraard moet de klant daarmee ook gediend zijn. Nu constateer ik dat in de schadeverzekeringsmarkt de concurrentie groot is, prijzen onder druk staan en er geen aantoonbare schade is voor de klant als gevolg van het oude beloningsmodel. Een rendabele portefeuille bij verzekeraars is immers ook in het belang van de klant."

Maar goed, de wetgever (of eigenlijk de toezichthouder) heeft beslist, zo gaat De Jong verder. "De discussie gaat nu over het omkatten van de winstcommissie naar een hogere tekencommissie en de stip aan de horizon is een nominaal beloningsmodel. De AFM en het Verbond van Verzekeraars zien een verrichtingentarium als beste beloningsvorm voor de toekomst. Ik ben bang dat in dat model een groter risico schuilt op misbruik, waar uiteindelijk de klant de rekening voor betaalt. Maar goed, de discussie gaat nu te veel over de hoogte en de manier van belonen. Terwijl de nadruk in eerste instantie zou moeten liggen op de toegevoegde waarde van het volmachtbedrijf."



Dr. Fred de Jong: "Ik ben bang dat bij een verrichtingentarium een groter risico schuilt op misbruik, waar uiteindelijk de klant de rekening voor betaalt."

Na een introductie door Ruud van der Wal, manager intermediaire distributie Monuta, haalde dr. Fred de Jong diverse onderwerpen aan waarbij hij allereerst opmerkte dat de koek voor het intermediair de komende jaren niet kleiner zal worden. Wel vindt er volgens hem een grote verschuiving plaats van de taartpunten waarin de koek verdeeld gaat worden. Het intermediaire distributiekanaal blijft daarbij onder druk staan. "Het marktaandeel van het intermediair bij particuliere schadeverzekeringen is gedaald naar minder dan 40%. Banken en verzekeraars zijn nu leidend in deze markt. Als reactie op deze trend is te zien dat het aandeel schadeverzekeringen dat in volmacht wordt gesloten, de laatste jaren toeneemt. Circa 19% van alle schadeverzekeringen loopt via een volmachtkantoor, dat gaat dus jaarlijks om 2,5 miljard euro! Blijkbaar zien veel intermediairs in het volmachtkanaal een belangrijk middel om hun positie in de particuliere schademarkt te behouden of zelfs te versterken. Het is dan ook mijn verwachting dat in 2020 particuliere schadeverzekeringen via het intermediair alleen met behulp van een volmacht kunnen worden gesloten. Ook de serviceproviders bereiden zich daarop voor. Het aandeel serviceproviders met een volmacht neemt langzaam toe ten koste van de huisvolmachten. Consolidatie en schaalvergroting is de trend. En dat is ook nodig om te kunnen innoveren en de concurrentie op het gebied van vooral de

digitalisering met verzekeraars aan te kunnen." De Jong voorspelt daarbij dat het aantal intermediaire spelers de komende jaren daalt van 8000 naar rond de 5000 kantoren waarbinnen het aantal volmachtkantoren nog wel licht zou stijgen.

Marktmacht

Nu de taartpunten anders worden verdeeld, worden de tegenstellingen tussen de partijen ook groter en vooral duidelijker zichtbaar. De Jong: "Het volmachtkantoor moet zich net als het intermediair positioneren als belangenbehartiger van de klant. En bij die rol van belangenbehartiger hoort nadrukkelijk dat je in staat bent om scherp (qua premie en voorwaarden) in te kopen en optimale service te bieden. Met name voor volmachtkantoren wordt dit nadrukkelijker de positie in de keten." De recente groei van de volmachtmarkt toont aan dat verzekeraars in uitbesteding blijkbaar nog steeds voordelen zien, aldus De Jong. "Of volmachtkantoren werken efficiënter dan verzekeraars zelf, of de marktmacht van volmachtkantoren is dusdanig dat het een niet te passeren kanaal is voor verzekeraars. Hoe dan ook, het volmachtmodel is voorlopig een blijvertje."

Verrichtingentarium

De discussie in de markt over de beloning van volmachtkantoren wordt wat De Jong betreft in een

verkeerde volgorde gevoerd. "Het 'oude' model met tekencommissie en winstcommissie is door de wetgever afgeschoten. Winstcommissie mag niet meer, een conclusie die ik persoonlijk nog steeds een onbegrijpelijke vindt. Een partij die werkzaamheden in een keten uitbesteedt, heeft recht om daarbij prikkels in te bouwen om de kwaliteit en winstgevendheid van die activiteiten te waarborgen. Uiteraard moet de klant daarmee ook gediend zijn. Nu constateer ik dat in de schadeverzekeringsmarkt de concurrentie groot is, prijzen onder druk staan en er geen aantoonbare schade is voor de klant als gevolg van het oude beloningsmodel. Een rendabele portefeuille bij verzekeraars is immers ook in het belang van de klant."

Maar goed, de wetgever (of eigenlijk de toezichthouder) heeft beslist, zo gaat De Jong verder. "De discussie gaat nu over het omkatten van de winstcommissie naar een hogere tekencommissie en de stip aan de horizon is een nominaal beloningsmodel. De AFM en het Verbond van Verzekeraars zien een verrichtingentarium als beste beloningsvorm voor de toekomst. Ik ben bang dat in dat model een groter risico schuilt op misbruik, waar uiteindelijk de klant de rekening voor betaalt. Maar goed, de discussie gaat nu te veel over de hoogte en de manier van belonen. Terwijl de nadruk in eerste instantie zou moeten liggen op de toegevoegde waarde van het volmachtbedrijf."



Dr. Fred de Jong: "Ik ben bang dat bij een verrichtingentarium een groter risico schuilt op misbruik, waar uiteindelijk de klant de rekening voor betaalt."



NVGA

NEDERLANDSE VERENIGING VAN GEVOLMACHTIGDE ASSURANTIEBEDRIJVEN

Aanbesteding of uitbesteding?

De Jong vraagt zich af of het niet logisch zou zijn als het volmachtkantoor in de toekomst beloofd wordt door zowel de verzekeraar als het provinciale intermediair. "De vraag is überhaupt of er in de toekomst nog een beloning van verzekeraars is toegestaan. Ik merk dat veel volmachtkantoren niet willen om na te denken over een nettopremie-structuur, waarbij het volmachtkantoor namens een groep intermediairs en hun klanten dekking inkooppt bij een verzekeraar. De inkooppremie wordt dan niet een opslag voor kosten en marge doorberekend aan het intermediair, dat intermediair zal daar ook niet een opslag bij doen, waarna de consument uiteindelijk een transparante prijs krijgt. Of die prijs, in combinatie met de voorwaarden, dan nog concurrerend is ten opzichte van de directe kanalen is de vraag. Maar dat is een markt vraagstuk en geen regelgevingsvraagstuk. In deze visie wordt volmacht niet aanbesteding in plaats van uitbesteding. Maar de vraag op tafel komt of er dan nog sprake is van een volmachtsituatie. In hoeverre handelen de inkoopers straks nog uit naam en voor rekening van de verzekeraar?"

**"ONBEGRIJPELIJK
DAT DE WINST-
COMMISSIE IS
AFGESCHAFT."**

Klantbelang

De Jong: "Er is door DNB en AFM onderzoek gedaan naar de volmachtmarkt over de volle breedte. Daaruit zijn twijfels gerezen over de mate van risicobewaking bij verzekeraars ten aanzien van het volmachtkanaal. Verzekeraars wegen commerciële belangen soms (te) zwaar mee bij het kiezen voor aanbesteding via volmachten. DNB stelt echter niet twijfel in het feit dat erg is. Volmachten die door verzekeraars worden aangehouden vanuit commerciële belang, kunnen wellicht niet het meeste belang zijn voor de verzekeraar, maar kunnen wel belangrijk in het belang van de klant zijn. Dit vanwege concurrentiedruk die van het volmachtkanaal komt. Voor (uitwaart-)verzekeraars en volmachtbedrijven is het zaak om duidelijk te maken dat (uitwaart-)volmacht wel degelijk tot efficiency kan leiden. Het is aan de sector om aan te tonen dat een (uitwaart-)volmacht van toegevoegde waarde is, en dat niet alleen voor verzekeraars en volmachtbedrijven, maar vooral dat daarmee ook het klantbelang is gediend."

Concurrentiekracht

De kracht van de volmacht is volgens De Jong het concurrerende vermogen. "Juist bij schadeverzekeringen zorgt het volmachtmodel de komende jaren voor marktmacht vanuit het intermediaire kanaal, waarmee de concurrentie met verzekeraars kan worden volgehouden. Dat is belangrijk, omdat concurrentie zorgt voor prijsdruk en een prikkel om innoverend en onderscheidend te opereren in de markt. Het is ongewenst als verzekeraars een monopoliepositie zouden verwerven bij particuliere schadeverzekeringen. De kracht van de volmacht is ook dat deze kantoren in staat zijn om het provinciale intermediair te ondersteunen met scherpe marktproposities en praktische ondersteuning. Dus ook voor het provinciale intermediair is een krachtig volmachtkanaal van belang." In dat licht spoort De Jong alle direct belanghebbenden aan om ten aanzien van de volmachtmarkt een meer economische discussie te gaan voeren. "Positioneer de volmachtmarkt als een belangrijk economisch tegenwicht namens klanten en intermediairs ten opzichte van verzekeraars. Toon vervolgens overtuigend aan dat het volmachtkanaal ook nog eens efficiënter kan werken dan verzekeraars en breng dan pas het beloningsvraagstuk ter tafel. Voor het volmachtkanaal is het van belang om uit te gaan van de eigen kracht. Als mocht blijken dat het volmachtkanaal niet efficiënter werkt en geen toegevoegde waarde heeft voor de consument en het intermediair, heb ik er als econoom geen moeite mee als het volmachtmodel verdwijnt. Maar ik ben ervan overtuigd dat de volmacht toekomst heeft."

Debat

Na deze rede debatteren de tafelgenoten over de aangehaalde onderwerpen. Zij zijn eveneens van mening dat volmacht toekomst heeft en daarbij dat verzekeraars geloof hebben in het volmachtkanaal. "Wel zijn ze zoekende naar hoe hiermee om te gaan en naar hoe ze controle en sturing kunnen blijven houden. Als volmachtbedrijf moet je daarom goed weten wat je wilt. Een eigen mening en beleid vormen en daar een standpunt in kiezen. Ook moet je opstelling tegenover verzekeraars onafhankelijk zijn, dus je moet zorgen voor alternatieven dan wel voor meerdere volmachten."

Het maatwerk dat het volmachtbedrijf – in belangrijke mate aan de zakelijke klant – levert, wordt als een belangrijke meerwaarde gezien. Verder wordt van het volmachtbedrijf vooral het administratieve gemak voor de tussenpersoon, de efficiency, de kostenbesparing, de distributiekraft en de toegang tot de hele markt geprezen. "Het concurrerende vermogen van de volmacht is belangrijk. Als een tussenpersoon beter kan functioneren door het vol-

machtkanaal dan is dat in het belang van de klant."

Over de toekomst van huisvolmachten zijn de debatterende deelnemers het eens: "Huisvolmachten worden meer onder druk gezet door verzekeraars dan service providers. Die laatste hebben een grotere markt en meer inkoopkracht. Wel zitten de bedrijven met een huisvolmacht vaak korter op de klant en is de focus gericht op verschillende inkomstenbronnen. Het gemiddelde beeld is echter wel dat hun inkomsten door de huidige ontwikkelingen dalen en dat dit nauwelijks op te vangen is."

Beloningsmodellen

Uitvoerig wordt vervolgens met elkaar stilgestaan bij de voor- en nadelen van verschillende beloningsmodellen voor het intermediair, zoals 'netto pricing' en abonnementen, en de eventuele komst van een provisieverbod op schade. Men zegt daarbij veel waarde te hechten aan factoren als 'een eerlijk speelveld' en 'voldoende overgangstijd'. Het door De Jong genoemde 'model van aanbesteding' voor het volmachtkanaal sluit men voor de toekomst niet uit. Een uitgesproken mening heeft men daar nu echter nog niet over. Wel vraagt men zich af of verzekeraars in dat geval daadwerkelijk in staat zullen zijn een nettopremie af te geven en of zij in dat geval in tarief onderscheid zullen gaan maken tussen het provinciale en het volmachtkanaal. De voorspelling is dat er een enorme diversiteit in tarieven zal gaan ontstaan. Voor partijen die beter presteren, zou het reëel zijn als in dat geval de winstcommissie weer terugkomt, zo wordt gesteld.

Zekere toekomst

Er volgen nog diverse bespiegelingen over onder meer de opmars van investeringsmaatschappijen in het volmachtkanaal, intermediaire samenwerkingsverbanden, de stroomlijning van processen ('control' en 'audit'), het belang van vakkenis en investeringen in technologie in relatie tot volume. Over één ding zijn de volmachtbedrijven het eens. "Als we ons werk goed blijven doen, dan kan de verzekeraar ons nooit inhalen. Wel zullen we ons bedrijf anders moeten inrichten door meer specialiteit toe te voegen, meer aan klantenbinding te doen en te anticiperen op waar de jeugd later behoefte aan zal hebben. Kortom, het is zeker dat de markt er anders uit zal gaan zien, maar zeker is dat het volmachtkanaal zal blijven bestaan."

Monuta zal de tafelrede van dr. Fred de Jong binnenkort in de vorm van een boekje uitbrengen.

Indien u dit wenst te ontvangen, kunt u een mail sturen naar volmachten@monuta.nl.