

De tussenpersoon als prijszetter

Vanaf 2013 geldt er een gedeeltelijk provisieverbod binnen het intermediaire distributiekanaal. Daarmee heeft de Tweede Kamer op 25 november 2010 ingestemd, na voorstellen hierover van de minister van Financiën (brief van 12 oktober 2010). Deze maatregel heeft tot gevolg dat de tussenpersoon zelf verantwoordelijk wordt voor het bepalen van zijn eigen prijs. De tussenpersoon wordt prijszetter. Dit artikel gaat in op de consequenties van deze ontwikkeling voor verzekeraars en intermediairs.

De meeste tussenpersonen worden op dit moment beloond via de provisie, als percentage van de premie. Provisie was tot 2002 de door de overheid verplichte beloningsvorm. Sinds het loslaten van deze verplichting heeft de marktwerking ervoor gezorgd dat slechts een klein deel van het intermediair op een andere manier wordt beloond dan via provisie. Tenminste bij verzekeringen. Bij hypotheekadvies en financiële planning zijn andere beloningsvormen als fee in plaats van provisie meer gemeengoed.

Cultuuromslag

SEO (2010) stelt in haar evaluatie van de provisiereggeving dat intermediairs in een afvinkcultuur zijn beland, zonder dat er daadwerkelijk een gedragsverandering heeft plaatsgevonden. Het gedrag van tussenpersonen is nog te veel gericht op het sluiten van verzekeringen en niet op het dienen van de belangen van de consument. Met het instellen van een provisieverbod voor complexe financiële producten als levensverzekeringen en hypotheek wordt dan ook een cultuurverandering binnen het intermediaire distributiekanaal beoogd. Die cultuur- en gedragsverandering wordt bespoedigd omdat via het provisieverbod het intermediair in de rol van prijszetter wordt gedrukt. In het provisiemodel is het intermediair de

prijznemer die de tarieven als bepaald door verzekeraars en banken overneemt. Enige nuance is hier op zijn plaats, omdat er de afgelopen jaren steeds meer aanbieders zijn gekomen die de provisie variabel hebben ingesteld (de zogeheten *provisieschuif*).

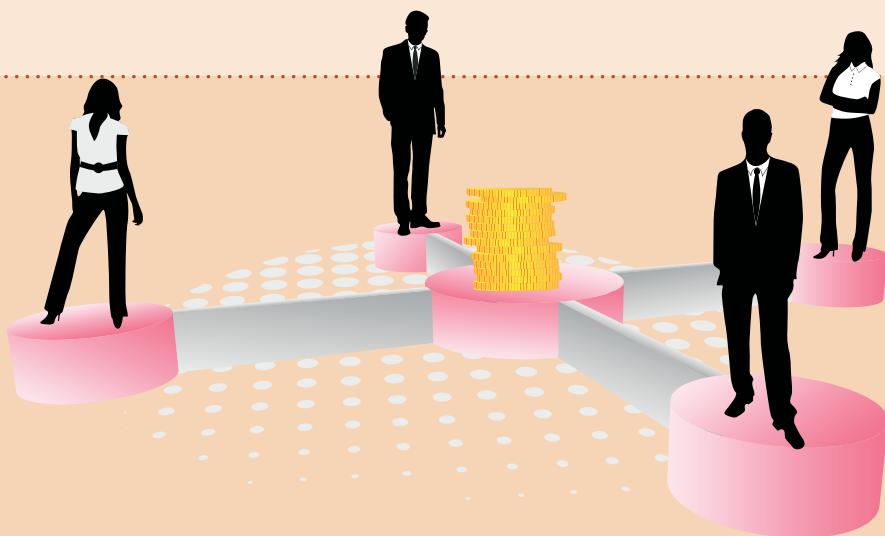
De positie van prijszetter zorgt ervoor dat de tussenpersoon afspraken moet maken met zijn klant over de aard en omvang van zijn dienstverlening en de prijs die de klant voor die dienstverlening moet betalen. Deze afspraken zal de ondernemer, de tussenpersoon, via een contract met de consument willen vastleggen. Naast de positie van prijszetter wordt de tussenpersoon door middel van het provisieverbod nog nadrukkelijker aan de kant van de consument geplaatst. In plaats van hulppersoon van de verzekeraar met een beloning van de verzekeraar, wordt de tussenpersoon de hulppersoon van de consument, die hem daarvoor ook een beloning betaalt. Dit effect is zeer belangrijk, omdat onder meer SEO (2010) constateert dat consumenten op dit moment te weinig tegenwicht kunnen bieden aan de verzekeraars en tussenpersonen. Door de tussenpersoon meer een bondgenoot van de klant te maken, via de financiële prikkel, wordt bereikt dat de tussenpersoon automatisch meer de belangen van de klant zal willen behartigen.

Marktfalen

In een optimaal functionerende markt is overheidsingrijpen (regulering) niet nodig. De verzekeringsmarkt heeft echter aangetoond dat er duidelijk sprake is geweest van marktfalen. Verzekeraars hebben producten in de markt gezet die niet in het belang van de klant waren (zoals aandelenleaseconstructies), hebben producten tegen te hoge kosten verkocht (woekerpolissen) en hebben via hoge provisies tussenpersonen aanzet tot verkoopgedreven advisering. Daarnaast hebben tussenpersonen ook hoge provisies in sommige markten afgedwongen, hebben ze blij gegeven van onvoldoende deskundigheid en hebben ze ook niet namens de consument de financiële schandalen kunnen voorkomen. Een nadere analyse van de oorzaken van het marktfalen toont aan dat de belangrijkste oorzaak de zeer nauwe financiële banden tussen verzekeraars en intermediairs is. En die analyse maakt ook duidelijk dat het marktfalen met name plaatsvindt bij complexe verzekeringen en hypotheek (zie ook De Jong, 2010). Bij het aanpakken van de oorzaken van het marktfalen is het dan ook verstandig om deze financiële banden door te snijden. Er was al een bonusverbod, nu dus ook een provisieverbod.

Voor verzekeraars betekent dit dat men niet meer via het instrument van provisie de tussenpersoon kan paaien om meer productie te leveren. En ook het hanteren van een soepele rekening-courantverhouding gaat tot het verleden behoren. Het uitbannen van deze financiële prikkels betekent ook dat verzekeraars onderling zul-

Elke tussenpersoon kan straks met droge ogen beweren dat hij echt onafhankelijk adviseert.



len gaan concurreren om te gunst van de tussenpersoon op basis van kwaliteit van producten, de reikwijdte van polisvoorwaarden en de mate van procesefficiency. Voor verzekeraars zal dat ook een grote cultuuromslag betekenen. Voor een tussenpersoon is het zonder de financiële prikkels vanuit verzekeraars ook mogelijk om verzekeringen voor de klant af te sluiten bij direct writers. Het aanbod van de tussenpersoon richting de consument wordt groter. Daarnaast wordt de positie van de tussenpersoon veel onafhankelijker, omdat elke tussenpersoon straks met droge ogen kan beweren dat hij echt onafhankelijk adviseert. Dat zal het imago van de tussenpersoon versterken bij de consument, politiek en media.

Marktwerking

Het provisieverbod beoogt ook meer marktwerking. Die zorgt in de ideale situatie voor evenwicht tussen vraag en aanbod tegen een redelijke prijs. Doordat tussenpersonen afspraken gaan maken over de dienstverlening en de prijs, krijgt die marktwerking vorm. Maar het is vreemd dat de wetgever, gesouffleerd door de AFM, daarnaast van mening is dat ook vormen van directe beloning gereguleerd moeten worden. Naar alle waarschijnlijkheid komen er regels die ervoor moeten zorgen dat intermediairs hun feebeloning of abonnementstarief in redelijke verhouding brengen (passend) met de verrichte werkzaamheden. De wetgever veronderstelt dus dat de consument dit zelf niet zal kunnen beoordelen. Ik heb iets meer vertrouwen in de consument, omdat hij op dit moment ook al de kosten van dienstverlening van advocaten, aannemers en andere dienstverleners op waarde weet te schatten. En zegt het Burgerlijk Wetboek niet al dat een dienstverlener als een redelijk handelend persoon moet optreden waardoor hij recht krijgt op

Verzekeraars zullen meer concurrentie gaan ondervinden.

loon? De overheid moet niet de prijs en de kosten van dienstverlening willen reguleren. Dat gaat ten koste van het ondernemerschap en ondermijnt de eigen verantwoordelijkheid van de consument.

Sanering

Nederland kent circa 9.000 intermediairs met een vergunning bij de AFM. Daarmee zijn er meer financieel adviseurs dan huisartsen, want in 2009 telde Nederland 8.789 huisartsen (Nivel, 2009). Het provisieverbod zal naar verwachting leiden tot een verdere sanering onder het intermediair. Sinds de invoering van de Wfd/Wft in 2006/2007 is die sanering al zeker 25 procent geweest (ruim 12.000 intermediairs vroegen in 2006 een vergunning aan). Daarnaast is een duidelijke schaalvergroting waarneembaar bij het intermediair. Kantoren worden groter en tussenpersonen sluiten zich massaal aan bij inkooporganisaties, serviceproviders en volmachtkantoren. Ook die schaalvergroting helpt het intermediair bij het vormen van een groter machtsblok, samen met de consument, tegenover verzekeraars. Een aantal ondernemingen binnen de intermediaire bedrijfstak is eigendom (volledig of gedeeltelijk) van aanbieders, de zogeheten *captives*. In 2008 waren zeker 28 van de top honderd van intermediaire bedrijven onderdeel van een aanbieder, inclusief de assurantieafdelingen van banken (AssurantieMagazine, 2009). Banken waren in 2007 goed voor 18 procent van de intermediaire omzet, samen met de *captives* was 29 procent van de intermediaire omzet direct verbonden aan een aanbieder (AssurantieMagazine, 2007). Als gevolg van het

provisieverbod zal het voor sommige intermediairs moeilijk zijn om zelfstandig, als onafhankelijk adviseur, te overleven. Dat betekent niet dat deze partijen per se gaan omvallen of verkocht worden. Het zou ook kunnen betekenen dat het aantal *captives* en gebonden agenten gaat toenemen. Immers, deze tussenpersonen zijn dan onderdeel van een aanbieder en vallen buiten de reikwijdte van het provisieverbod.

Bondgenoot

Het provisieverbod gaat de verhoudingen op de verzekeringsmarkt tussen verzekeraars, intermediairs en consumenten structureel veranderen. Dat betekent dat van verzekeraars en intermediairs grote aanpassingen gevergd gaan worden. De intermediairs die alleen als verlengstuk van de verzekeraars hebben gefunctioneerd, zullen alleen kunnen overleven als gebonden agent en niet als onafhankelijk intermediair. Verzekeraars zullen meer concurrentie gaan ondervinden, zowel vanuit intermediairs als onderling. Voor de echt onafhankelijke intermediairs gloort er een gouden toekomst. Gedwongen door regelgeving worden deze tussenpersonen nog nadrukkelijker als dienstverlener voor de klant gepositioneerd. En daarmee dus een bondgenoot van de klant tegenover de machtige verzekeraars (en banken). Wie de klant heeft, heeft de toekomst en het provisieverbod brengt de klant nog nadrukkelijker in de schoot van het intermediair. In plaats van een rechtszaak tegen de minister lijkt mij een dankbetuiging meer op zijn plaats.

Dr. Fred de Jong

De auteur is zelfstandig onderzoeker/adviseur voor financiële instellingen en daarnaast als onderzoeksmanager verbonden aan het Amsterdam Centre for Insurance Studies.

Bronnen:

- AssurantieMagazine (2007), AM Jaarboek, Alphen aan den Rijn: Kluwer.
- AssurantieMagazine (2009), Tussenpersonenbestand blijft omvangrijk ondanks tegenwind, nr. 20, 30 oktober 2009, Alphen aan den Rijn: Kluwer.
- F. de Jong (2010), Marktfalen bij tussenpersonen. Zutphen: Uitgeverij Paris.
- Ministerie van Financiën (2010), Brief aan de Tweede Kamer met kenmerk FM/2010/17247 M, Den Haag.
- Nivel (2009), Cijfers uit de registratie van huisartsen, peiling 2009, Utrecht.
- SEO (2010), Evaluatie provisieregels complexe producten, Amsterdam.