

Tussen advies en bemiddeling

Wat is de kerncompetentie van onafhankelijke financieel adviseurs? Is dat advies, is dat bemiddeling of is dat bijvoorbeeld beheer (schadebehandeling)? Het antwoord op deze vraag mag elke adviseur voor zichzelf invullen. Van belang is dat je focus aanbrengt in je dienstverlening richting de klant.

Advies en bemiddeling zijn twee verschillende begrippen. Tenminste in de praktijk. Het adviseren van een klant over financiële zaken is iets anders dan het afsluiten van een product. Vaak is bemiddeling een gevolg van het gegeven advies. Toch ziet de wetgever dit anders. Advies en bemiddeling zijn volgens de Wft vrijwel dezelfde activiteiten. Als je bemiddelt gaat de wetgever er vanuit dat je ook adviseert. En er is pas sprake van advies volgens de Wft als er over een concreet financieel product met de klant wordt gesproken. Om de transformatie te realiseren van een transactiegerichte naar een relatiegeoriënteerde markt voor financieel advies (ik citeer toenmalig minister De Jager) lijkt het mij verstandig om als eerste de definitie van advies en bemiddeling onder de loep te nemen.

Een tweede punt betreft de fiscaliteit. Als je uitsluitend adviseert zonder de intentie te hebben om ook een product af te sluiten, dan ben je BTW-plichtig. Als je er primair op uit bent om de klant een product te laten afsluiten (zoals de adviseurs bij banken en verzekeraars) dan hoef je geen BTW in rekening te brengen. Het is ongewenst dat de wetgever goed advies fiscaal slechter behandelt dan productgedreven verkoop.

Dan het proces tussen advies en bemiddeling. Ik denk dat de meeste klanten nog steeds van een adviseur verwachten dat hij/zij het geadviseerde product ook voor de klant kan afsluiten. Gemak speelt hier een belangrijke rol, maar ook het feit dat veel (met name complexe) producten nog nauwelijks direct zijn af te sluiten via execution only. Maar ik zie de consument ook opschuiven in zijn standpunt. Het kostenaspect is hierbij doorslaggevend. Een klant betaalt de adviseur voor zijn advies. Advies en bemiddeling zijn in de dvd's keurig qua prijs uit elkaar gehaald. Ik denk dat steeds meer consumenten gaan vragen om de bemiddelingsfase zelf met de aanbieder te regelen. Die aanbieder kan dit waarschijnlijk effectiever en in de bemiddelingsfase zit niet de belangrijkste toegevoegde waarde voor de adviseur. Natuurlijk, aan het bemiddelen wordt geld verdiend. Maar als je als adviseur minder gaat bemiddelen, hou je meer ruimte over om te adviseren. Bij de meeste intermediairs ligt daar hun hart en kan ook de meeste marge worden gemaakt.

De markt schuift op naar meer scheiding van werkzaamheden. De adviseur adviseert en de aanbieder sluit het product af. Dit hybride model vraagt ook om aanpassing van de wet. Een goede onafhankelijke adviseur moet verder niet bang zijn dat aanbieders met hun klanten gaan weglopen als er meer direct contact ontstaat. De klant is bij die onafhankelijk adviseur gekomen voor het advies en zal bij problemen in het bemiddelingsproces echt wel bij die adviseur aankloppen. Juist door de keuze te maken voor je kernkwaliteit wordt je positie richting de klant / ten opzichte van aanbieders sterker. Het is voor onafhankelijk adviseurs zaak om de focus te leggen op datgene waar het meeste plezier en rendement mee kan worden behaald. Ik schat in dat dit voor de meeste kantoren het adviestraject is.