

Doel is aanvaardbare prijs/prestatieverhouding voor consument én adviseur

Hoog tijd voor wijziging van

De afgelopen maanden stonden in het teken van de woekerpolis, een door de normaliter kritische media overgenomen beladen woord. Tussenpersonen en aanbieders kregen veel vragen van klanten die in het verleden een beleggingsverzekering hebben afgesloten. Volgens de media is er sprake van kosteninhouding tot veertig procent, waarbij het begrip 'kosten' nogal subjectief wordt gehanteerd. Gelukkig geeft het rapport van de commissie-De Ruiter expliciet aan dat de premie voor het overlijdens- en arbeidsongeschiktheidsrisico niet als kosten moet worden gezien; er staat immers een tegenprestatie tegenover. Een belangrijke component van de kosten – de beloning van de adviseur of tussenpersoon voor geleverde diensten – krijgt intussen opvallend weinig aandacht in de discussie, constateert Aloys Harmsen. Hoog tijd voor wijziging van de beloningsstructuur, meent hij.

Door Aloys Harmsen *

Voor de branche is er weinig nieuws onder de zon; de complexe materie van kostentransparantie speelt immers al sinds de jaren tachtig. Ook na invoering van de laatste Financiële Bijsluiter resteert nog steeds de vraag op welke wijze transparant kan worden gemaakt welke kosten (eenmalig en doorlopend) worden ingehouden en hoe deze moeten worden gecommuniceerd. Hierbij is het voor de consument niet zo belangrijk te weten welke kosten betrekking hebben op de aanbieder en op de tussenpersoon. De totale inhouding dient procentueel te worden aangegeven. Hangende deze discussie is per 1 januari 2007, in het kader van het streven naar volledige provisiestructuurtransparantie en het voorkomen van misselling, gestart met een wijziging in de provisiestructuur. Hierbij wordt de afsluitprovisie verlaagd van tachtig naar vijftig procent ten gunste van doorlooppromissie. Deze regelgeving leidt echter niet tot de gewenste transparantie en biedt te veel ruimte voor creatieve oplossingen. Daarnaast voorkomt het geen misselling omdat de basis gelijk blijft; alleen de verdiensten verschuiven.

De ingezette ontwikkeling toont gelijkenis met het reviseren van een oldtimer. Het huidige systeem van afsluit- en doorlopende provisie dateert al uit de beginjaren van de vorige eeuw. Het provisiestelsel kan echter structureel worden

"Door de hoogte van de provisie los te koppelen van het advies is er geen sturing naar productmatige oplossingen"

doorbroken als alle partijen hierin de juiste keuzes maken en een correct onderscheid tussen schade- en levensverzekeringen hanteren.

ONDERSCHIED SCHADE/LEVEN

Doorlopende provisie bij schadeverzekeringen past in de beleving van de consument. De polis loopt jaarlijks door en de adviseur krijgt een vast percentage van de premie. Of dit

bedrijfseconomisch voldoende is, blijft de vraag. De vaste overhead voor beheer staat immers vast en de variabele kosten zijn mede gerelateerd aan het inkomende werk zoals advies, mutaties, controle en wijzigingen. De discussie of dit percentage te laag of hoog is, blijft hypothetisch, een ieder kan narekenen dat twintig procent commissie op een aansprakelijkheidspolis met een premie van 55 euro nooit dekkend kan zijn. Per saldo geldt al jaren dat het totale volume van de portefeuille dient te matchen met de totale overheadkosten voor beheer, service en onderhoud. Vreemd genoeg is het percentage vast en stijgen de verdiensten met de hoogte van de premie, terwijl de werkzaamheden gelijk blijven. Misschien wordt het tijd voor een degressieve tabel. Dit zou ook een einde maken aan de discussie over de hoogte van de provisie op polisseniveau. De adviesgevoeligheid van de simple-risk schadeproducten wordt immers als laag ervaren.

Deze provisiestructuur is anno 2007 niet gewijzigd en klaarblijkelijk is hieraan ook geen behoefte. De adviseur doet er goed aan zijn winst steeds uit de beheersbaarheid van de overheadkosten te halen door efficiency van bedrijfsprocessen en toepassing van actuele communicatievormen.

De provisiestructuur bij levensverzekeringen en hypotheek is, door de bank genomen, sinds jaren hetzelfde. Hypotheken kennen een afsluitprovisie ineens, levensproducten doorloop- of afsluitprovisie gebaseerd op premie maal looptijd vermenigvuldigd met een percentage tussen 4 en 6 procent. De vraag is of deze vergoeding, gezien ook het terugboekrisico, voldoende is om de kosten te rechtvaardigen. Een provisie voor een spaarhypotheek van 2 procent van de lening zal mogelijk als hoog worden ervaren. Een afsluitprovisie van 0,5 procent over een aflossingsvrije hypotheek past beter in de beeldvorming. Ook

de beloningsstructuur

hier geldt dat de werkzaamheden voor de adviseur feitelijk gelijk zijn. Wat is dan de rechtvaardiging voor het verschil in beloning? Het antwoord kan alleen maar zijn dat de marges voor de aanbieder een hogere vergoeding rechtvaardigen. Zie hier de koppeling tussen beide kostencomponenten.

Een basisbeginsel in de marketing is de prijs nooit alleen te noemen. Door het communiceren van prijs en prestatie kan de consument een afweging maken of de prijs gerechtvaardigd is. Helaas wordt dit beginsel nog te weinig toegepast in de financiële wereld waardoor de consument feitelijk geen beeld heeft van de werkzaamheden van de adviseur voor, tijdens en zelfs jaren na het adviesgesprek. De consument acht deze inspanning van de adviseur vanzelfsprekend, maar is dat wel gerechtvaardigd? Hierin ligt de komende jaren een belangrijke taak voor de adviseur, zowel om dit te communiceren als het werkelijke resultaat van zijn inspanningen zichtbaar te maken.

REËEL RENDEMENT

Bij het beantwoorden van de vraag of de hoogte van de provisie gerechtvaardigd is, dienen we te beseffen dat de adviseur – gezien zijn zorgplicht – tijdens de gehele looptijd van de polis werkzaamheden verricht om de klant blijvend te informeren. De impact van deze service wordt nogal onderschat. De tabel hiernaast geeft inzicht in het resultaat van kosten voor beheer en service. Hierbij is gekeken naar enkele belangrijke deelmarkten van de afgelopen jaren, waarbij het kantoor de klant persoonlijk of schriftelijk informeert en adviseert over de betreffende wijziging. De provisieverdiensten per deelmarkt zijn in het verleden al verdiend en ontvangen. De tabel toont de procentuele toe- of afname van het totale resultaat, bestaande uit de totaal ontvangen provisie resp. de contante waarde van de nog te ont-

vangen provisie afgezet tegen de extra kosten (uren) voor beheer, service en advies gerelateerd aan één fte (à 42.000 euro). Dit all-round advieskantoor kent per saldo een toename van de kosten van 20.160 euro per fte. De conclusie kan dus worden getrokken dat ogenschijnlijk "hoge" verdiensten uiteindelijk bedrijfseconomisch tot een negatief resultaat hebben geleid. Kort samengevat betekent het voor deze portefeuille dat het netto resultaat van beheer, service en onderhoud een extra 0,48 fte heeft gekost.

In dat kader sta ik sceptisch tegenover het korte termijnvoordeel van bancair lijfrentesparen, waarbij men zich te veel richt op transparantie en de kostenfactor. Uiteraard is het plezierig voor de consument om een lage kostenloading te constateren, maar dezelfde consument vraagt nu aandacht en deskundig advies. De kosten, zowel voor de aanbieder als (bank)adviseur dienen te worden gefinancierd uit de toekomstige provisie. De looptijd van dergelijke contracten is relatief lang en mede in het licht van de reguliere wijzigingen in de gezinssituatie en de diverse wetwijzigingen de komende jaren is het de vraag wie vervolgens de kosten betaalt voor beheer en advies tijdens de looptijd. De aanbieder onderschat deze kosten voor beheer op langere termijn en de overheid overschat

het kennisniveau van de consument, die een objectief advies wenst bij zijn financiële beslissingen – zowel bij aanvang als tijdens de rit.

WIJZIGING PROVISIESTRUCTUUR

Een objectief advies bestaat ook na 2007 niet. Zolang de provisiestructuur verschillend is per product zal de adviseur inherent aan een normale commerciële marktwerking bij gelijkwaardige oplossingen de neiging kunnen hebben om in beginsel kiezen voor een hogere verdienste. Uiteraard is het tegenargument dat er in die situatie geen nadeel is voor de consument, maar dat is niet controleerbaar. De Wfd vraagt immers om rechtvaardiging middels een reconstrueerbaar advies. Het is niet moeilijk om proargumenten te vinden en vast te leggen. De oplossing zou kunnen liggen in een wijziging van de provisiestructuur bij aanbieders, te beginnen met een degressief tarief, een invoering van een netto tarief en een verbod op provisie – dienstverlening op uurtarief dus.

DEGRESSIEVE PROVISIE

Zoals gezegd zijn de werkzaamheden bij diverse adviezen gelijk. Hierin past dus niet een systeem waarbij de provisie stijgt bij een hogere premie of een andere aflossingsvorm. Feitelijk zou de eerste stap kunnen zijn om de provisie bij

Tabel 1: Reëel resultaat provisie/kosten beheer

Jaar	Witteveen Pensioen	Wet IB2001 Lijfrente	Spaarloos Lijfrente	WAZ AOV	WIA/WAO Coll/WAO	Levensloop Verz.recht	Zorg Wet VPL	Pensioenwet Pensioen	Saldo
1999	0	+5	+3						
2000	0	-3	0						
2001	-3	-11	-4						
2002	-2	-6	-3						
2003	-4	-5	-3						
2004	-5		-2	+6	+4				
2005					+3			-4	
2006					+3	0	-4	-5	-6
2007									P.M.
totaal	-14	-24	-9	+6	+13	0	-4	-5	-10
euro	-5.880	-10.080	-3.780	2.520	5.460	0	-1.680	-2.100	-4.200
									P.M.
									-20.160

Bron: Technisch/financiële analyse portefeuille Facog 1999-2006. Kerncijfers gemiddelden: omzet 650.000 euro, 7 fte's, schade/leven 73/27%



Aloys Harmsen

► lagere premies hoger te stellen ten einde de overheadkosten goed te maken en deze procentueel te laten dalen bij een hogere premie. Hiermee wordt recht gedaan aan de inspanningsverplichting versus het resultaat. Zelfs voor bestaande portefeuilles zou dit een budgetneutrale operatie kunnen zijn. Bij hypotheeken kan de provisie (afsluit of doorloop) voor elke aflossingsvorm gelijk zijn. De aanbieder belooft de adviseur vervolgens voor het beheer van de gezamenlijke portefeuille waarbij de beloning is gerelateerd aan de werkzaamheden op basis van de aard van de portefeuille, gebruik van extranet en kwaliteit inzake mutaties en beheer. Deze beloning kan wel progressief zijn aangezien de tevredenheid van de klant wordt beloond al naar gelang de tijd. (De SLA's kunnen wat dit betreft wel wat uitbreiding gebruiken.)

NETTO TARIEVEN

Bij levenproducten communiceert de aanbieder naar de markt de prijs die hij nodig heeft voor zijn product. Hieruit blijken expliciet de kosten van de verzekeraar. De prijs is daarmee transparant voor de consument. Vervolgens stelt de consument zich de vraag of hij de gevolgen van de aankoop van een product kan overzien. Hierbij zijn simpele, complexe en adviesgevoelige producten te onderscheiden. Als er behoefte is aan advies stelt de adviseur zijn opslag vast waarbij, afhankelijk van de aard van het advies, een vergoeding wordt gevraagd voor de geleverde dien-

sten bij het afsluiten en tijdens de looptijd. Deze kosten zijn een percentage van de premie tijdens de looptijd, analoog aan de verplichting van de adviseur om de klant te begeleiden. Toekomstige wijzigingen worden opnieuw beoordeeld aan de hand van deze opslag.

TIJD VOOR UURTARIEVEN?

Is het nog wel van deze tijd dat specialistische adviseurs consumenten adviezen geven om vervolgens te hopen dat die opdracht wordt gegund teneinde de advieskosten weer goed te maken? Hoe meer kan een adviseur werken in de wetenschap dat van hem ook omzet wordt verlangd? De kosten voor de werkgever lopen immers door en de aandeelhouders willen resultaat zien. Zou de markt niet juist tot een kwaliteitsvermindering van het advies kunnen leiden? Naar mijn mening wel.

Mijns inziens zou voor alle financiële diensten een uurtarief moeten gaan gelden. Door de hoogte van de provisievergoeding los te koppelen van het advies is er geen sturing naar productmatige oplossingen. Op deze wijze kan de adviseur met kennis, ervaring en efficiency de consument volledig adviseren. Het staat de consument vervolgens vrij om de oplossing, voor waarvan sprake is, bij de adviseur of elders aan te kopen.

Hierin ligt een belangrijke taak voor de overheid. Eenzijdige invoering werkt immers niet, omdat de consument (nog) niet is gewend te betalen voor adviezen. Daarentegen is de consument wel bereid om voor andere diensten bij de notaris, advocaat, accountant en huisarts te betalen en wordt hij geacht zich bewust te worden van de (maatschappelijke) kosten. De invoering van een uurtarief zou simpelweg veel problemen oplossen. Een rekensom leert dat de gemiddelde adviseur voor alle diensten wordt betaald en dus per saldo onder de streep geen daling van de omzet hoeft te vrezzen. Daarnaast zal dit leiden tot rust in de markt. Door marktwerking zal het tarief binnen een zekere marge blijven, terwijl de consument weet dat het advies de facto objectief is.

OVERGANGSREGIME

De huidige regelgeving waarbij de verdeling tussen afsluit- en doorlopende provisie vanaf 2007 naar tachtig/twintig gaat en de komende jaren naar vijftig/vijftig kan leiden tot liquiditeitsstekorten. Oplossingen zijn denkbaar middels een overbruggingsfinanciering zonder daarbij de objectiviteit van de adviseur aan te tasten. De voorgestelde wijziging van de provisiestructuur kan voor sommige kantoren in de overgangsfase tot tekorten leiden. Het lijkt me dat het overbruggingsdeel vrij eenvoudig te berekenen is. De verwachting van de inkomsten anno 2010 van de afsluitprovisie (vijftig procent) en de hoogte van de doorloop vanaf 2007 zijn immers bekend. Op basis van deze inkomsten kan een uurtarief worden vastgesteld. Vervolgens is het aan de adviseur om zijn dienstverlening op een andere wijze bij de markt over het voetlicht te brengen.

BETERE PRIJS/PRESTATIEVERHOUDING

De oplossingen die marktpartijen aandragen leiden slechts beperkt tot het beoogde doel: openheid van zaken en een hogere kwaliteit van het advies. Te vaak wordt de provisie/prestatieverhouding als een afgezonderd item beoordeeld zonder rekening te houden met de beheerskosten die financiële producten met zich meebrengen. In veel gevallen blijkt dat de provisie bij complexe en adviesgevoelige financiële producten feitelijk te laag is geweest. De adviseur doet er goed aan inzicht te verwerven in het werkelijke resultaat van zijn inspanningen over een lange periode. Het verdient de voorkeur marktbreed een aantal wijzigingen door te voeren waar alle aanbieders zich aan dienen te conformeren. Uiteraard is dit een zaak van lange adem, omslag in denken en gewinning. Op den duur kan een meer volwassen markt ontstaan waarbij consument en adviseur elkaar vinden in een aanvaardbare prijs/prestatieverhouding met het oog op de lange termijn. ■

* Aloys Harmsen is zelfstandig adviseur bij Financieel Advies Centrum te Varsseveld.