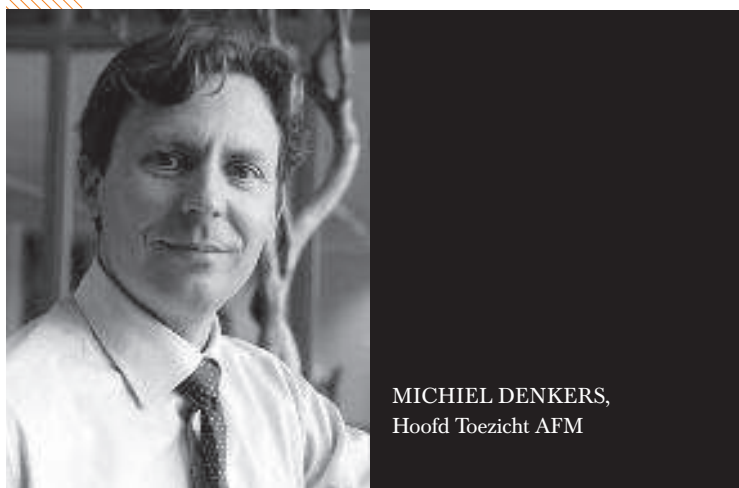


# HELP, DE CONSUMENT WORDT KLUSSER!

Doe-het-zelven en het op eigen houtje de gereedschapskist ter hand nemen brengen risico's mee. Om de soms desastreuze gevolgen van deze daadkracht kunnen we allemaal gniffelen bij tv-programma's als 'Help, mijn man is klusser'. De risico's zijn des te groter bij de aanschaf van financiële producten, waarvan de consequenties over het algemeen moeilijker te overzien zijn dan een lekkende dakkapel of scheef keukenblok.

De vrees leeft in de sector dat er straks helemaal niets te lachen zal zijn om de gevolgen van het financiële doe-het-zelven door consumenten. Verschillende experts in financiële dienstverlening hebben de afgelopen tijd gewaarschuwd voor de gevolgen van aanschaf van ingewikkelde financiële producten zonder advies. Die waarschuwing is begrijpelijk. Uit onderzoek blijkt dat de meeste consumenten hun financiële situatie en de passendheid van eventuele productoplossingen nauwelijks kunnen overzien. Tegelijkertijd zijn zij steeds meer op zichzelf aangewezen om in hun toekomstige financiële welzijn te voorzien. Of het nou gaat om wonen, de zorg of de oude dag.

De AFM heeft haar zorgen over een vlucht richting aanschaf van financiële producten zonder enige advisering – in jargon 'execution only' – meerdere keren naar buiten gebracht. Naarmate een financieel product ingewikkelder is, achten wij het voor een steeds kleinere groep van consumenten geschikt om execution only af te sluiten.



MICHEL DENKERS,  
Hoofd Toezicht AFM

## “OPKOMST EXECUTION ONLY EN ONLINE BEDIENING NIET NEGEREN MAAR JUUST OMARMEN”

Een goed advies kan voorzienbare teleurstellingen voorkomen. De adviseur kan immers beoordelen of een bepaalde productoplossing echt voorziet in een behoefte van zijn klant. Hij kan overzien of het product gaat doen wat het beoogt te doen in allerlei omstandigheden en of de uitkomsten in die omstandigheden acceptabel zijn voor zijn klant. En hij heeft antwoord op de vraag of zijn klant waar krijgt voor zijn geld. Kortom, voor een grote groep consumenten staat de toegevoegde waarde van onafhankelijk financieel advies buiten kijf. In aanloop naar 1 januari 2013, en daarna, zal de AFM het belang van financieel advies blijven benadrukken.

Dat neemt niet weg dat de ontwikkeling van alternatieve vormen van dienstverlening – waaronder execution only of online bedieningsconcepten – een verdere vlucht zal nemen. Dit lijkt een beweging die niet te vermijden is. De vraag is ook of je dat wel wil vermijden. Je kunt het ook omarmen, erop inspelen. Het grootste risico is misschien wel het te negeren. Het draagt bij aan vernieuwing van de inrichting van financiële dienstverlening. Het biedt u als ondernemer kansen om uw bedrijfsmodel aan te passen en zo op verschillende klantgroepen en klantbehoefes in te spelen.

Uit meerdere consumentenonderzoeken blijkt dat consumenten behoefte hebben aan advies. Meer dan tachtig procent geeft aan ook bereid te zijn om daarvoor te betalen. De angel zit vaak in de hoogte van de advieskosten, de meeste consumenten deinzen terug voor het prijskaartje wat nu hangt aan integraal advies.

Juist in segmentatie en focus in dienstverlening aan consumenten liggen dus kansen. Behoeftes van consumenten verschillen. Een goed onderlegde consument die geïnteresseerd is in financiële zaken en die al meerdere financiële producten heeft aangeschaft, heeft misschien enkel behoefte aan sparen met zijn dienstverlener voordat hij zelfstandig zijn keuze maakt voor een product. Terwijl de consument die financiële zaken maar eng vindt en die zich er liever niet in verdiept, het liefst zijn hele financiële huishouding uit handen geeft. Hij zal begrijpen dat hieraan een prijskaartje hangt, en tevreden zijn dat hij zelf de gereedschapskist kan laten staan. ««

Reacties op deze column zijn welkom op [vvp@afm.nl](mailto:vvp@afm.nl)