



De adviseur ontketend: de toekomst is aan u

Speech Theodor Kockelkoren, waarnemend voorzitter van de AFM op de Verzekeringsbrandedag 'Samen sta je sterker' op 19 november 2013.

1. Zeven jaar. Het is zeven jaar geleden dat de Wet op de Financiële Dienstverlening (Wfd) van kracht werd. Zeven jaar geleden hebben van de ruwweg 20 duizend bij de SER ingeschreven adviseurs en bemiddelaars, 14 duizend een vergunningaanvraag ingediend. Zo'n 11 duizend hebben de vergunning gekregen.
2. Ruim voor de Wfd was de komst van het internet al aanleiding om het einde van de adviseur in te luiden. De Wfd zelf werd ook opgevoerd als de doodsteek voor de adviseur. Na de Wfd was het vervolgens de economische crisis die ervoor zou zorgen dat adviseur haar poorten zou sluiten. Recentelijk is gewaarschuwd dat het provisieverbod voor het einde van de adviseur zou zorgen.
3. Ik kan de toekomst niet voorspellen. Toch heb ik – al sinds de oprichting van de AFM in 2002 – de stellige overtuiging dat aan u de toekomst is. Ik kijk hier naar u in deze zaal en zie veel ondernemers. Mensen die begaan zijn met hun klanten en hun vak. Mensen die bovendien druk bezig zijn hun toekomst vorm te geven. U zult het zijn die talloze Nederlanders zult helpen bij het vormgeven van hun financiële toekomst. Natuurlijk, de Nederlander is kritisch en klaagt graag – vandaag de dag ook graag over de financiële sector. Diezelfde Nederlander is ook praktisch, pakt aan en ziet in toenemende mate de toegevoegde waarde van de vakman die begaan is met zijn klant. U kunt het zich wellicht nog herinneren, jaren geleden werden de eerste onderzoeken gedaan naar wat de Nederlander over had voor een financieel advies: zo'n 15 euro per uur. Wat later gaven de onderzoeken aan dat de klant 500 euro voor een hypotheekadvies wel wilde betalen. Inmiddels zien we dat klanten het viervoudige willen betalen. Kortom: het was en is even wennen, voor zowel de klant als ook voor u.

De relatie met de AFM

4. Met de komst van de Wfd heeft u ook moeten wennen aan de toezichthouder, de AFM. De toezichthouder controleerde u zowaar en legde u ieder jaar een lange verplichte vragenlijst voor. De toezichthouder deelde zelfs boetes uit. Dat waren geen eenvoudige bonnetjes, maar ingewikkelde juridische betogen vol detail. Dit riep bij velen van u het beeld op van microtoezicht met detailcontroles, waarbij je voor de kleinste overtreding direct te grazen werd genomen. De moedeloze onder u verzuchtte 'het maakt niet uit wat je doet, ze vinden toch altijd wat'. Dit hebben we ons aangetrokken. Je zou kunnen zeggen: wij hebben ook moeten wennen aan u.
5. We proberen u gerichter te benaderen. Om te voorkomen dat de meerderheid van goedwillende ondernemers niet onnodig ten onrechte in het kwade daglicht komen te staan waar alleen die veel kleinere groep kwaadwillende in thuis horen.
6. We hebben twee jaar geleden met het toezicht service centrum en het digitaal loket voor lagere drempels proberen te zorgen, zodat u dagelijkse vragen en problemen eenvoudig bij ons kwijt kunt. Daar is voor ons nog steeds werk aan de winkel. We krijgen namelijk nog steeds indirect signalen dat er branchegenoten zijn die dat niet durven. Omdat ze bang zijn dat er rode vlagjes of kruisjes achter hun naam komen te staan. Of dat ze de kans lopen zichzelf 'aan te geven'. Ik kan echter niet genoeg benadrukken dat voor iedere adviseur en bemiddelaar geldt: wij gaan uit van uw goede bedoelingen en goede wil – totdat het tegendeel duidelijk wordt. In dat licht is het Ondernemersloket er voor u, niet tegen u. Maak er dus gerust gebruik van!
7. Naast het openen van ons ondernemersloket, hebben we meer dan voorheen rechtstreeks contact met u, niet alleen in de massale vorm zoals hier, maar ook in kleinere samenstelling. Zo zijn we vanaf vorig jaar vaker 'het land in getrokken' met eigen bijeenkomsten. En zijn we naar u toe gekomen dankzij bijeenkomsten van anderen. Ook testen we op dit moment een volledig nieuw deel van onze website, waarin we proberen u zoveel mogelijk te ondersteunen.
8. Behalve dat de AFM op deze momenten van samen zijn er voor u is, kunt u er ook zijn voor de AFM. Zo is ons tijdens verschillende werkbezoeken steeds duidelijker gebleken dat als

gevolg van onze leidraden over advisering er een beeld is ontstaan dat alleen een integraal advies een goed advies is. Ook ikzelf heb tijdens verschillende werkbezoeken met ondernemers klantsituaties besproken die laten zien dat onder bepaalde omstandigheden een beperkter advies passender is voor de klant. Een bekend voorbeeld dat u aandroeg is de vrijkomende lijfrente van 4000 euro, waarbij het geen goed idee zou zijn om voor 1500 euro een adviestraject in te gaan.

9. U adviseerde ons om duidelijk te maken aan u allemaal dat dit – beperkter adviseren onder omstandigheden – kan en mag (of misschien zelfs moet). We hebben dit gedaan eerder dit jaar met het document ‘dienstverlening op maat’. Een stuk dat de nodige discussie heeft losgemaakt. We vinden het belangrijk dat we deze discussie met elkaar voort te zetten. Bijvoorbeeld met het ‘Panel van adviseurs’, de levendige LinkedIn-discussies en de regelmatige seminars waar we elkaar in levende lijve ontmoeten.
10. Kortom, we hebben in de afgelopen jaren aan elkaar moeten wennen, een proces overigens dat nog ongetwijfeld verder zal gaan. Toch merk ik steeds vaker een wederzijds vertrouwen waardoor de ruimte ontstaat om elkaar beter te begrijpen. Ik hoop van harte dat we instaat zullen zijn samen verder te werken aan dit vertrouwen, ieder vanuit zijn eigen rol. Niet op de laatste plaats omdat de ontwikkelingen in hoog tempo door blijven gaan. Wij en uzelf zullen nog vaak uitgedaagd worden door nieuwe situaties. Het is dan cruciaal als de AFM en u, ondernemers met het klantbelang in hart en hoofd, in staat zijn een goed gesprek te voeren op basis van wederzijds vertrouwen.

De relaties in de keten

11. De keten. Al tientallen jaren bent u onderdeel van een keten. U was geketend als een schakel in een vooral door aanbieders geregiseerde ketting. De rolverdeling in de keten leek wel zo duidelijk voor uw klanten. Door de betalingen van de aanbieder waren die rollen eigenlijk helemaal niet zo duidelijk. De keten was op eigenlijk een knoop, een platte knoop, waarbij de knoop alleen maar strakker kwam te zitten naarmate er van links of rechts aan werd getrokken.
12. Die knoop is nu ineens losgesneden. Daarmee zijn, denken we, basisvoorwaarden geschapen voor een gezonde sector waar iedereen zijn rol goed kan vervullen. Meer nog dan voorheen

krijgt u de volle ruimte om de onafhankelijke adviseur te zijn. De adviseur heeft alleen het belang van de klant om te dienen. En daar betaalt de klant een aparte rekening voor. En, ik zei het al eerder, dat begrijpt hij in toenemende mate. Uit onderzoek van afgelopen zomer blijkt dat 53 procent van de consumenten voorstander is van invoering van direct betalen voor advies. Voor de groep die zich heeft georiënteerd op een product of een product heeft afgesloten, is dat 61 procent. En dat al na slechts enkele maanden ná de invoering van het provisieverbod. Hiermee zijn we op weg gegaan om langzamerhand het vertrouwen weer op te bouwen. Het zal een lange maar ook interessante weg zijn.

13. De weg zal lang zijn omdat er het nodige te doen is en het vertrouwen stapje voor stapje teruggewonnen moet worden. Op verschillende terreinen heeft u al de nodige stappen gezet. Kwaliteit van financieel advies bijvoorbeeld, is de laatste jaren stapje voor stapje verbeterd, voornamelijk op terreinen waar wij veel aandacht hebben gegeven, zoals hypotheek. Tegelijkertijd heeft de AFM ook signalen dat in de volle breedte van de advisering het klantbelang nog dieper en concreter kan worden meegenomen. Recent onderzoek naar de advisering bij expirerende lijfrentes wijst op ruimte voor verbetering. Hier is dus nog werk aan de winkel en net als dat ook op andere terreinen het geval zal zijn.
14. De weg naar herstel van vertrouwen zal ook interessant zijn, omdat er de nodige kansen liggen. We zien nu al ondernemers die in netwerk verband begrepen hebben dat ze niet meer geketend zijn, maar een gelijkwaardige relatie met aanbieders kunnen en moeten opbouwen. Deze ondernemers bundelen hun inkoopkracht en onderhandelen de evenwichtige voorwaarden die nodig zijn om hun werk goed te doen. Denkt u bijvoorbeeld ook aan heldere afspraken hoe om te gaan met de kosten die ontstaan als een verzekeraar fouten maakt. Ze bundelen ook hun kracht om betere producten af te dwingen voor hun klanten. En: ze hebben er – let u goed op: samen – succes mee! Wat een aantal jaren geleden door een groep Excellente Adviseurs geprobeerd is – ze waren hun tijd wellicht net iets te ver vooruit – begint nu een realiteit te worden.
15. Ik denk dat dit nog maar het begin is. Ik zei het al in het begin: de toekomst is aan de ondernemers. Het lossnijden van platte knoop van de provisie heeft nieuwe energie ontketend. We zien ondernemers, grote en kleine, nieuwe dienstverlening ontwikkelen zodat ze hun beoogde klantgroepen zo goed mogelijk kunnen bedienen. Adviseurs en bemiddelaars, net als aanbieders, investeren in de mogelijkheden van het internet. Wij proberen deze

ontwikkelingen, vermits in het belang van de klant, te ondersteunen. De wetgeving geeft geen voorkeur aan een fysiek of virtueel concept, aan een kleine zelfstandige adviseur of een grote bank. De wetgever probeert diversiteit en eerlijke concurrentie te stimuleren: koren op de molen van de ondernemer dus. Onze leidraad 'dienstverlening op maat' en recentelijk 'online dienstverlening' wil laten zien dat er volop mogelijkheden zijn. Ik begreep dat vandaag in de paralelsessie die wij hierover hebben gegeven de mogelijkheden ook aan bod zijn gekomen.

16. Voor wat betreft die eerlijke concurrentie, wil ik graag nogmaals onderstrepen dat wij het gelijke speelveld een cruciale voorwaarde vinden. Het is belangrijk dat de consument in staat wordt gesteld om een eerlijke vergelijking te maken tussen de adviesdienstverlening van aanbieders en die van onafhankelijk adviseurs. Daarom is het belangrijk dat banken en verzekeraars het kostprijsmodel op de juiste manier toepassen. We hebben dit jaar veel aandacht aan dit belangrijke onderwerp besteed en het blijft een onderwerp dat onze aandacht zal krijgen.

17. In het verlengde van de ondernemende adviseurs, bemiddelaars en aanbieders, houden wij ook oog op de toekomst. Er zijn nog genoeg vragen die de sector aan zichzelf wil stellen, maar die ook aan ons gesteld mogen worden. Gegeven de tijd, bespreek ik er nu één. Het is een vraag die raakt aan een aantal fundamenteën: wat is de eigenlijk de toekomst van de aanstellingsovereenkomsten, tegenwoordig samenwerkingsovereenkomsten geheten?

18. Iedere adviseur, ongeacht het hebben van een overeenkomst, kan een product adviseren aan zijn klant. Immers, elke gediplomeerde adviseur kan op basis van zijn algemene productkennis en de productspecifieke informatie die door de aanbieder sowieso moet worden verstrekt aan de consument, een product doorgronden en zodoende een product meenemen in zijn advies. Dus voor de pure adviseur zijn de overeenkomsten eigenlijk niet meer nodig.

19. Maar dan het bemiddelen. Vanuit het perspectief van de klant bezien is het vervelend als zijn adviseur, zijn zaakwaarnemer, in deze fase van de dienstverlening niet thuis moet geven. Dit vraagstuk is overigens niet nieuw. Jaren geleden hadden veel adviseurs en bemiddelaars een beperkt aantal aanstellingscontracten. Meer kon niet, want de aanbieders stelde productie-eisen waar de kleine ondernemer niet aan kon voldoen als hij meer dan drie aanstellingen

zou hebben. De Service Providers zijn in dit gat gesprongen, mede gestimuleerd door de omzetbonussen die hierdoor sneller binnen bereik kwamen. Maar hoe moet dat nu? Want vandaag de dag stellen aanbieders nog altijd eisen, niet iedere ondernemer krijgt zomaar een dergelijk contract.

20. Recent besteedde Tros Radar aandacht aan dit punt. Mijn collega Michiel Denkers stelde toen terecht: “In een ideale wereld zou een consument bij de adviseur van zijn keuze brede toegang hebben tot financiële producten van een breed scala aanbieders en verzekeraars. Keuzevrijheid is in het belang van de klant. We juichen meer marktwerking toe.” Zijn vraag is eigenlijk: waarom is er voor bemiddeling eigenlijk een aanstellingscontract nodig?
21. Veel aanbieders zijn nu al doende om internetwinkels te ontwikkelen en openen voor hun klanten. Een ontwikkeling waar risico’s aan vast kunnen zitten. Immers, kan een klant zelfstandig wel tot goede keuzes komen? Tegelijkertijd, bied deze ontwikkeling ook kansen, zowel voor ondernemers als klanten. Een adviseur kan namelijk met gebruik van deze kanalen, als zaakwaarnemer van zijn klant, de bemiddeling van producten ter hand nemen. Dit nadat hij een passend advies heeft gegeven aan deze klant. De adviseur kan dit doen zonder aanstellingsovereenkomst. Hij is niet gebonden door de toetredingsdrempels van de aanbieder – hij kan bij iedere aanbieder met een dergelijk kanaal aan de slag.
22. De zorg die we bij dit scenario wel eens horen, namelijk dat de aanbieder geen idee heeft welke adviseurs op deze manier actief zijn, begrijpen we misschien wel als we over onze schouder terugkijken. Echter, kijkend naar de toekomst, waarin dit scenario mogelijk een realiteit wordt, is deze zorg misschien minder passend. Kwaliteitsbewaking kan immers op vele manieren.
23. Het is natuurlijk in de eerste plaats aan u om de toekomst vorm te geven waarin het klantbelang voorop staat. Dat is niet eenvoudig. En ook hier lijkt het me belangrijk het credo van de dag in uw hoofd te verankeren: ‘samen sta je sterker’. U kunt samenwerkingsverbanden aangaan met collega’s of u kunt met uw brancheorganisatie aan de slag. Wij dragen waar nodig graag bij om tot goede oplossingen te komen. Als het in ons bereik ligt helpen we graag mogelijke knelpunten op te lossen. Begin volgende maand praten we in een kleine groep banken, verzekeraars en bemiddelaars over zowel de toekomst van de keten, alsook de praktische problemen in de keten in het hier en nu. Ik hoop dat u ons ook weet te vinden!

24. Dames en heren, ik rond af. Ik hoop dat ik duidelijk heb kunnen maken dat we in de zeven jaar dat we nu met elkaar te maken hebben een hoop hebben geleerd over en weer. Dit stemt positief voor de toekomst, ook al kunnen u en ik die toekomst niet voorspellen. Ook vandaag waag ik me niet aan voorspellingen over hoe we er over nog eens zeven jaar voorstaan. Wel wil ik opnieuw mijn overtuiging uitspreken dat de toekomst aan u is. Ik hoop van harte dat het opbreken van de keten u niet alleen energie kost, maar ook energie geeft. Dat u de kansen die nu ontstaan weet te benutten. Wij zullen onze rol met verve blijven spelen, ondersteunend aan de goedwillende ondernemer, doorpakken bij de kwaadwillende partijen.