

Eerste indrukken van het provisieverbod: ‘so far so good’

Speech gegeven door Theodor Kockelkoren, bestuurder van de AFM, op de themadag van het Verbond van Verzekeraars met betrekking tot het provisieverbod op 6 november 2014.

1. Het provisieverbod is een bijzondere maatregel. De maatregel grijpt in op de marktstructuur. Hij dwingt ‘unbundling’ af. De intentie van de maatregel was om consumenten te beschermen. De maatregel zou de industrie in staat stellen om het belang van de klant voorop te stellen. Daarmee zouden betere uitkomsten voor consumenten gerealiseerd moeten worden: hogere kwaliteit in producten en diensten tegen zo mogelijk een lagere prijs.
2. Wij zitten nu in het tweede jaar van het provisieverbod in financiële dienstenland, en in het eerste jaar van het provisieverbod in het land van vermogensopbouw. Als iets duidelijk is geworden de afgelopen paar jaar, dan is het wel dat alle partijen, van toezichthouder, consumenten tot financiële instellingen, fors uitgedaagd zijn om zich aan te passen aan de nieuwe realiteit. Dat maakt meteen ook duidelijk dat het eigenlijk te vroeg is om terug te kijken en een eerste evaluatie te maken van het provisieverbod.
3. Desalniettemin, wil ik toch proberen eerste indrukken met u te delen. Niet om definitieve conclusies te trekken, maar wellicht wel om te zien of de ergste zorgen die er waren en wellicht nog zijn omtrent het provisieverbod terecht zijn of niet. Ik zal de eerste indrukken met u delen door allereerst vanuit het perspectief van consumenten naar kwaliteit en prijs van producten en dienstverlening te kijken. Daarna wil ik, mede ook in vergelijking met andere landen, kijken naar andere ontwikkelingen die mogelijk mede het gevolg zijn van het distributieverbod.

Kwaliteit in producten

4. In de productcategorieën van hypotheke, levensverzekeringen en AOV, is onze indruk niet dat als gevolg van het provisieverbod de kwaliteit of keuzemogelijkheden zijn afgenomen. Als het gaat om de vormgeving van deze producten, dan heeft dit zich ontwikkeld, maar die ontwikkelingen lijken eerder het gevolg van andere fiscale wetgeving (hypotheke en levensverzekeringen) of het acteren van de toezichthouder op productkwaliteit (AOV).
5. Bij vermogensopbouw lijkt deze situatie anders. De toegenomen aandacht voor kosten in de gehele beleggingsketen zorgt ervoor dat distributeurs (vooral banken) gaan voor producten die op kostenefficiënte wijze in het massakanaal geadviseerd kunnen worden. Dit zijn voor het massakanaal life cycling profiel fondsen of in elk geval een beperkte range fondsen over de verschillende asset classes. In een deel van de gevallen zien we dat distributeurs als onderdeel van deze ontwikkeling ervoor kiezen om in efficiënte markten passieve fondsen op te nemen in hun op zich beperktere scala aan fondsen. Onze indruk is dat distributeurs dat nu makkelijker kunnen doen, omdat passieve en actieve fondsen op gelijke wijze concurreren met elkaar. Voorheen was dat niet het geval, omdat voor actieve fondsen een flinke distributievergoeding werd betaald, terwijl passieve fondsen het zonder distributievergoeding moesten doen. Het aandeel passieve fondsen in het vermogen van particulieren is dan ook gestegen van zo’n 8% in 2011 naar 16% in 2014 – verdubbeling.

6. Onze indruk is dat deze ontwikkelingen ertoe bijdragen dat de kosten in de beleggingsketen naar beneden gaan, terwijl de kwaliteit van de beleggingsprestaties niet noodzakelijkerwijs hieronder lijdt. Ook is onze indruk dat productaanbieders sterker dan voorheen nadenken over de intrinsieke kwaliteiten van het product en niet primair meer aan de push-mogelijkheden van het product in hun marketingmix.

7. Dat neemt niet weg, dat onze indruk ook is dat in alle productmarktcombinaties de marketingteams nog steeds in enige mate in het oude paradigma lijken te hangen. Zo is het volume van verzekeringen via het volmacht opvallend toegenomen. We zien marketing en leadvergoedingen voorbij komen en vergoedingen aan de distributeur gelieerde derde partijen zoals call centers, marketing BV's, servicing en consultancy bedrijven. Ook zien we dat de spreiding over aanbieders niet duidelijk toegenomen is. Kortom, het bloed kruipt waar het niet gaan kan: Aanbieder en distributeur hangen nog steeds in enige mate aan elkaar. Ik kom daar straks nog op terug.

Kwaliteit in dienstverlening

8. Onze indruk is dat in elk geval de kwaliteit van de advisering niet naar beneden is gegaan sinds de introductie van het provisieverbod. Deze zorg bestond bij enkelen en werd ingegeven door de mogelijke reactie van consumenten om nog alleen op prijs te letten en niet op kwaliteit. Onze voorzichtige eerste indruk is dat mogelijk de kwaliteit van de advisering in de eerste periode na het provisieverbod licht verbeterd is.

9. De prijs voor advisering is vooral voor hypotheekadviesing fors gedaald. De gemiddelde huizenkoper betaalde vroeger makkelijk 4000 euro, tegenwoordig ligt dat veelal tussen de 1500 en 2500 euro. Bij zo'n 200 duizend hypotheeklen per jaar is dit een besparing van 400 miljoen euro per jaar.

Differentiatie in het dienstenaanbod

10. Onze indruk is verder dat de dienstverlening zich verder aan het differentiëren is. Een van de eerste differentiaties was de korting voor de zelfwerkende klant: een klant die zijn financiële schoenendoos klaarzet in een online omgeving mag 600 euro korting incasseren. Een dergelijke korting had tien jaar geleden ook al ingevoerd kunnen worden, maar er was in de verticale gebonden markt geen enkele prikkel om dit te doen. Het provisieverbod heeft dat veranderd. Onze indruk is dat zo'n kwart van de mensen van dergelijke zelfhulp-kortingen gebruik maakt. Dat betekent een verdere besparing voor consumenten van 30 miljoen euro per jaar.

11. Bij vermogensopbouw was voorheen de prijsstelling voor distributiediensten identiek, ongeacht de dienst die werd afgenomen. De execution only klant betaalde net als de adviesklant zo'n 75 tot 100 basis punten (bp) over het vermogen, ieder jaar. Met de komst van het provisieverbod betalen execution only klanten meestal niet meer dan zo'n 25 bp, een besparing van minimaal 50 bp. In de Nederlandse markt waren er zo'n 70% execution only klanten (het aandeel is inmiddels licht gestegen) die gezamenlijk zo'n 40% van het belegde vermogen uitmaken. Op basis van de informatie van de vijf grootste banken betalen deze klanten ten gevolge van het provisieverbod jaarlijks 300 miljoen euro minder voor dezelfde dienstverlening.

12. Onze indruk is ook dat het provisieverbod verdere differentiatie zal stimuleren. De eerste tekenen zien we al her en der in de markt. Zo zien we aangeklede execution only diensten ontstaan, waarbij de klant uitgebreider geïnformeerd wordt omtrent de mogelijkheden en de afwegingen die hij daarin kan maken. Ook zien we dat advies deels op afstand via chat of webcam

gegeven wordt. Nog verder gaat dienstverlening waarbij verkort advies geautomatiseerd via een online tool gegeven wordt. De verwachting is dat het provisieverbod, maar ook de zich verder ontwikkelende technologie voor een versnelling van verdere differentiatie zal leiden.

13. Consumenten plukken daar de vruchten van. Eenvoudig gezegd waren er voorheen maar twee smaken, zelf doen of volledig op maat gemaakt advies. De toekomst zal, is onze indruk, een scala aan dienstverlening tussen beide uitersten beschikbaar maken voor consumenten. Deze kunnen daardoor die dienstverlening die past bij de portemonnee en de kwaliteitsbehoefte, kunnen opzoeken.

Geen vlucht naar Execution Only

14. De zorg dat consumenten door de prijs die ze nu via de voordeur moeten betalen voor advies, naar execution only gejaagd zouden worden, heeft zich tot dusver niet gematerialiseerd. Niet bij hypotheek en slechts in beperkte mate bij vermogensopbouw. Voor vermogensopbouw zien we in de eerste periode in 2014 het aantal klanten in advies afnemen (van 24% naar 13%) en bij execution only (van 70% naar 75%) en beheer (van 6% naar 11%) toenemen. Ten dele is deze verschuiving het gevolg van het provisieverbod, ten dele is zij het gevolg van een langer lopende trend om het adviesconcept af te bouwen. In elk geval is van een grote verschuiving naar execution only tot dusver geen sprake.

Consumentengedrag sinds het verbod

15. Onze indruk is dat een deel van de consumenten een actievere rol speelt, doordat ze beter doorhebben dat ze dienstverlening kopen voor een forse prijs. Een deel van de consumenten is hierdoor niet alleen scherper op prijs, maar ook voor de kwaliteit die ervoor terug kijken. Ook lijkt een deel van de consumenten een meer bewuste keuze te maken welke dienstverlening zij nodig hebben. Consumenten zijn, als gevolg van het provisieverbod is onze indruk, ook bewuster van de waarde van advies. Was de gemiddelde consument in 2012 bereid om 600 euro voor een hypotheekadvies uit te geven (terwijl dat advies in markt zo'n 2600 euro kostte), was diezelfde consument in 2013 bereid om 1000 euro te betalen voor advies (terwijl advies op dat moment zo'n 1500 euro kostte).

16. Tegelijkertijd zien we ook dat consumenten de toegevoegde waarde van vergelijkingssites zien, terwijl ze daar vaak niet via de voordeur voor hoeven af te rekenen. Vergelijkingssites beperken zich tot dusver meestal tot bemiddelen of tot activiteiten die niet vergunningplichtig waren. Hun verdienmodel is gebaseerd op lead- of schapvergoedingen en/of advertentie-inkomsten. Het gevolg is dat consumenten de indruk hebben deze toegevoegde waarde gratis te krijgen. Verder blijkt ook uit kwalitatief onderzoek onder consumenten dat zij behoefte aan dienstverlening die er nu nog niet is dan wel zeer beperkt. Voorbeelden die consumenten benoemden zijn APK-achtige keuringen, second opinions of heel gerichte adviezen, zoals advies bij het aflopen van de rentevaste periode.

17. Deze indrukken laten zien dat overall de consument niet slechter af lijkt met het provisieverbod. Vooralsnog blijven producten en advisering toegankelijk, zij het dat consumenten wel bewustere keuzes maken of zij bepaalde dienstverlening en producten wel nodig hebben. Ook lijkt er verdere differentiatie in het dienstenaanbod mogelijk om consumenten optimaal te kunnen bedienen. De AFM zal de vinger nauw aan de pols houden, zowel om na te gaan of in de komende periode de risico's van het provisieverbod zich alsnog materialiseren en om te bezien in welke mate innovatie en differentiatie in het dienstenaanbod zich doorzet.

Ervaringen in andere landen

18. Bij het verzamelen van de eerste indrukken is het belangrijk opnieuw naar het buitenland te kijken. Daarbij is het belangrijk te realiseren dat Nederland samen met slechts een handvol andere landen een provisieverbod heeft geïntroduceerd. We lopen daarmee in de voorhoede en kunnen zodoende maar beperkt leren van andere ervaringen. Omgekeerd merken we al enige tijd dat verschillende andere landen met grote interesse kijken naar de ervaringen in Nederland. Desalniettemin zijn er een aantal landen waar ook de eerste indicaties beschikbaar komen van de effecten van het geïntroduceerde provisieverbod. Ik loop ze met u na.

Verenigd Koninkrijk

19. Het land dat de meeste van u als zullen noemen is het Verenigd Koninkrijk (VK). Het VK heeft in 2013 een beperkt verbod ingevoerd. Zo geldt het verbod alleen voor vermogensopbouw (exclusief verzekeringen) en bovendien alleen voor vermogensbeheer en advies. In het VK zijn een aantal eerste ontwikkelingen zichtbaar aan het worden. Zo is de prijsstelling van maatwerk advies zodanig dat een belangrijk deel van het massasegment deze dienst niet meer kan en wil afnemen. De Execution only dienstverlening, hetzij door aanbieders zelf uitgevoerd, hetzij door zogenaamde distributieplatforms uitgevoerd, is sterk gestegen (ruwweg zo'n 40% per jaar sinds de introductie van het verbod). Dat mag niet verbazen, omdat in de ogen van de consumenten deze dienst gratis is ten opzichte van advies en vermogensbeheer.

20. De prijs voor zowel de producten (de fondsen) als de dienstverlening is naar beneden gegaan. Het aanbod van fondsen in het massasegment is afgenomen, doordat in dat segment partijen meer met profielfondsen of anderszins gestandaardiseerde oplossingen zijn gaan werken. Tegelijkertijd is het aantal mogelijkheden om in passieve fondsen te beleggen duidelijk toegenomen. Tenslotte is de zorg dat mensen in grote getalen weg zouden gaan van het beleggen tot dusver onterecht gebleven. Netto heeft de industrie een duidelijke toename van geld gezien sinds de introductie van het verbod: de toename van het geld per jaar is zelfs licht genomen sinds begin 2013.

21. Een andere keuze van het VK is om grand fathering toe te staan bij de bestaande provisiestromen. De indruk is dat deze keuze kostenverhogend voor de industrie heeft uitgedaakt, doordat tenminste drie verschillende asset classes nodig zijn.

Zwitserland

22. In Zwitserland heeft de Hoge Raad voor een impuls gezorgd door uit te spreken dat provisie die een conflict met het belang van de klant kunnen opleveren doorgegeven moeten worden aan de klant. Deze uitspraak is gedaan op het terrein van beleggingsfondsen en is nog relatief van recente datum. De impact is daarmee nog onduidelijk. Wel duidelijk is dat de Zwitserse regering bezig is de wetgeving aan te passen aan deze nieuwe realiteit. De voorgestelde wetgeving zal binnenkort geconsulteerd worden.

Australië

23. Australië is het enige andere land waar op alle product en dienst categorieën een provisieverbod is geïmplementeerd. De introductie van wettelijke verplichting was in 2013. Er zijn momenteel nog geen duidelijke ervaringen bekend.

India

24. In India is een provisieverbod in gevoerd in 2009 voor beleggingsfondsen. Het voert nu te ver om hier in meer detail op in te gaan. De indruk is dat als gevolg hiervan in de Indiase markt het aanbod vereenvoudigd is in het massasegment. Deze ontwikkeling lijkt vergelijkbaar met wat er in het VK en in Nederland zichtbaar is in het massasegment.

Een vergelijking

25. De belangrijkste les die uit het buitenland getrokken kan worden is dat het verstandiger lijkt om een verbod voor alle dienstverleningsvormen te introduceren en niet slechts voor sommige diensten. De ervaringen in het VK laten zien, dat de dienstverlening die uitgezonderd is, in feite bevoordeeld wordt omdat consumenten de indruk hebben – onterecht weliswaar – dat deze dienst gratis is. En voor de andere diensten moet men betalen. Zo bezien is het compromis dat uit de Mifid 2 discussies is gerold niet gelukkig. Immers, ook daar geldt het verbod niet voor bijvoorbeeld Execution Only. Het risico bestaat daarmee dat met de implementatie van Mifid 2, in Europa het Execution Only kanaal gestimuleerd wordt en duidelijk zal groeien. Dit terwijl in dezelfde Europese discussie dit nu juist als het belangrijkste risico werd en wordt gezien...

Aandachtspunten in Nederland

26. Na de implementatie van het provisieverbod in Nederland zien we drie belangrijke aandachtsgebieden: consumentenondersteuning, differentiatie van dienstverlening en nog aanwezige gebondenheid van aanbieders en distributeurs.

Consumentenondersteuning

27. Het is in de ogen van de AFM belangrijk dat consumenten goed ondersteund worden bij het maken keuzes met betrekking tot de dienstverlening. Deze keuzes zijn niet persé eenvoudig, juist omdat de consument zowel de eigen behoefte, de prijs als de kwaliteit in ogenschouw moet nemen. De ondersteuning kan mogelijk langs verschillende lijnen verlopen. Zo is onze indruk dat het aanbieden van een beperkt scala aan mogelijkheden belangrijk is. Hierdoor zal de consument meer gestimuleerd worden na te denken wat hij of zij nodig heeft. Het ontwikkelen van beslistools zodat consumenten zelf kunnen bepalen welke dienstverlening bij hen past is een andere manier om consumenten te ondersteunen.

Differentiatie van dienstverlening

28. Juist omdat maatwerk advies erg duur is en daarmee voor kleinere producten en klanten niet kostenefficiënt is, is de differentiatie van het dienstaanbod erg belangrijk. Om ook klanten die slechts behoefte hebben aan een kleine hypotheek of kleinere vermogensopbouw, goed te ondersteunen bij hun keuzes zijn nieuwe bedieningsconcepten nodig. Onze indruk is dat technologie het mogelijk maakt om deels geautomatiseerd advies aan te bieden tegen een lage prijs. De innovatie gaat tot dusver echter niet bijzonder snel. Ik ben nieuwsgierig om van u te horen wat er nodig is om dit te versnellen.

Gebondenheid in de keten

29. Gebondenheid in de keten bestaat nog steeds, vooral bij verzekeringen, maar ook bij hypotheek en vermogensopbouw, namelijk via aanstellingscontracten en rekeningcourant verhoudingen. Zp bedraagt de rekening courant nu zo'n 675 miljoen euro (was in 2013 zo'n 775 miljoen euro). Op een omzet van 1,9 miljard euro. Deze verhouding is een gemiddelde. Zo zijn er meer dan 300 dienstverleners met een rekeningcourant verhouding ten opzichte van de jaaromzet van meer dan 50%. Dit lijkt vooral bij de kleinere partijen het geval te zijn. Deze voelen zich beslist minder vrij in hun keuzes dan partijen die nauwelijks of geen rekening courant kennen.

30. Het aanstellingscontract is een andere vorm die gebondenheid creëert. Niet ieder intermediair krijgt een aanstellingscontract. Aanbieders stellen zich op het standpunt dat er een minimaal volume aanwezig dient te zijn voordat het zich loont een dergelijk contract aan te gaan. Kleine intermediairs klagen steen en been dat ze geen poot aan de grond krijgen bij een brede groep aanbieders. Ze voelen zich welhaast gedwongen om de productie bij een beperkt aantal partijen onder te brengen. Dat is ook precies de indruk die we hebben. Het provisieverbod heeft bij de kleinere partijen nog slechts beperkt verschuivingen en/of verbredingen op gang gebracht.

31. Als het zuivere marktmodel een kans moet krijgen, zullen deze heilige huisjes tegen het licht gehouden moeten worden. Laat dat in elk geval voor ons allemaal een opdracht zijn.

32. Afsluitend, zou ik de stelling willen neerleggen dat het provisieverbod waar het nu staat goed samen te vatten is met 'so far, so good'. Er zijn significante besparingen gerealiseerd voor veel consumenten. Tegelijkertijd is het voor consumenten niet persé eenvoudiger geworden. Ook is het nog onduidelijk of een aantal risico's van het provisieverbod zich niet alsnog kunnen tonen. Tot dusver blijven consumenten niet massaal weg bij advies. Wel lijken ze zich bewuster van de keuzes die kunnen en moeten maken. Ik ga er vanuit dat u hen daarbij van dienst wilt zijn, en ik wens u daar dan ook veel succes bij toe!