



Thema's project Wie Betaalt Bepaalt

1. TOEGANG TOT ALLE AANBIEDERS

Nu de consument zowel de premie als het advies zelf en apart betaalt, is een basisvoorwaarde dat onafhankelijke advieskantoren (met een AFM vergunning en de vereiste diploma's) volledig toegang krijgen tot nieuwe en bestaande producten van alle verzekeraars en banken om consumenten te kunnen leveren waarom ze vragen. Verzekeraars en banken verlenen echter om commerciële en technische redenen die toegang steeds vaker niet aan onafhankelijke advieskantoren. Zowel direct als indirect (bijvoorbeeld via een serviceprovider) niet. In de SWO moet standaard zijn opgenomen dat een onafhankelijk advieskantoor met AFM vergunning dit recht wel heeft en hoe een onafhankelijk advieskantoor die toegang krijgt (direct of indirect) om aan de vraag van de consument te kunnen voldoen. In het huidige SWO voorstel van het Verbond van Verzekeraars wil men hier niets over opnemen en de discussie hierover pas in de toekomst een keer voeren.

2. GEZAMENLIJKE ZORGPLICHT

De zorgplicht moet een gezamenlijke verantwoordelijkheid zijn van zowel productaanbieder als advieskantoor. We zien in de concept SWO van het Verbond van Verzekeraars en in de praktijk dat productaanbieders die zorgplicht steeds vaker proberen te verleggen naar het advieskantoor. Zo zijn er voorbeelden van productaanbieders die voorstellen om op basis van execution only klantenportefeuilles van advieskantoren te benaderen voor upsell, maar de zorgplicht van die upsell vervolgens neerleggen bij het advieskantoor. Dat is voor de consument geen goede ontwikkeling, zeker niet gelet op de discussie rondom een bredere invulling van de zorgplicht in de Wet Financieel Toezicht en de gevolgen van de zorgplicht in relatie tot de beroepseed. In de SWO moet die gedeelde zorgplicht eenduidig worden opgenomen.

3. CONSUMENTENSERVICE

Verzekeraars en banken voeren al enkele jaren aan dat 'de klant centraal' staat. In het SWO concept van het Verbond van Verzekeraars wordt qua serviceniveau echter slechts 'gestreefd naar het niveau van het Keurmerk Klantgericht Verzekeren, waarbij niet deelnemers zelf hun niveau kunnen bepalen'. CFD en Stichting ODIN zien veel liever een ambitieus gegarandeerd minimum serviceniveau voor alle aanbieders opgenomen in de SWO. Bovendien zou dit niveau ook hard moeten worden gekoppeld aan de [herstelkostenregeling provisieverbod](#). Nu leiden fouten of vertragingen bij productaanbieders tot veel te veel extra uren voor consument en advieskantoor (geschat op ca. 80 miljoen euro per jaar) en is er discussie en onduidelijkheid of deze kosten via de herstelkostenregeling vergoed kunnen worden aan de consument.

4. PRIJSDISCRIMINATIE

Via prijsdiscriminatie wordt door productaanbieders via eigen verkoopkanalen de concurrentie buiten spel gezet. Vooral bij schadeverzekeringen en hypotheekadvies is dit een ernstig en groeiend probleem. Het komt steeds vaker voor dat productaanbieders via eigen verkoopkanalen producten en diensten aanbieden die onder de inkoopprijs of kostprijs van het onafhankelijke advieskantoor uitkomen. Dit verstoort de eerlijke marktwerking. Omdat de meeste consumenten korte termijn prijsgericht zijn, wordt massaal van professionele en onafhankelijke adviseurs afgezien ten gunste van onwettelijk goedkope productverkopers en verkoopsites. Transparantie in en een degelijk toezicht op 'af fabriek' prijzen en kostprijsmodellen van verkoopkantoren van aanbieders zelf is essentieel. Ook de SWO moet deze transparantie borgen.



5. **GEBRUIK KLANTGEGEVENS**

In de concept SWO is het commerciële gebruik van gegevens van klanten van advieskantoren die producten bij een productaanbieder aanbrenge buiten de discussie gehouden. Dat is onbegrijpelijk. Wie betaalt bepaalt. Dat betekent dat in de SWO een procedure moet worden vastgelegd hoe de klant kan aangeven van wie hij/zij wel of geen commerciële informatie wenst te ontvangen. Bij voorkeur werken alle productaanbieders hiervoor met een gelijk systeem dat online kan worden ingevuld en worden gewijzigd naar believen van de klant.

6. **WERKZAAMHEDEN ONDER VOLMACHT**

In de nieuwe markt bepaalt de consument welk product op welke manier wordt aangeschaft. Soms is dat via een internetvergelijker, soms direct en soms via een advieskantoor. Het beheer van alle producten kan de consument echter weer collectief onderbrengen bij een onafhankelijk advieskantoor. Via een standaard model volmacht van de consument moet het voor een onafhankelijk advieskantoor mogelijk zijn makkelijk toegang te krijgen tot die informatie, ook al heeft het advieskantoor (bewust of onbewust) geen SWO met een bepaalde productaanbieder. Een standaard model volmacht moet door alle productaanbieders worden gerespecteerd.

7. **SCHADEAFWIKKELING**

Gepleit wordt voor een uniforme aanpak voor het afwikkelen van schades. Nu zijn consumenten en advieskantoren afhankelijk van eigen (gedrags)normen en systemen van productaanbieders, die onderling van elkaar afwijken. In de nieuwe SWO worden daarin geen wezenlijke stappen naar verbetering gezet. Het inzichtelijk maken van een uniform schadeproces alsmede het (online) kunnen volgen van de afwikkeling ervan levert belangrijke toegevoegde waarde op voor de consument en het advieskantoor. Inspiratie kan worden geput uit de Gedragscode Behandeling Letselschade. Proces en maximale doorlooptijden kunnen worden vastgelegd in de SWO.

8. **EXECUTION ONLY**

Deze verkooptechniek werd na het provisieverbod massaal door aanbieders zelf op de markt gebracht (directe kanaal). Het betekent verkopen zonder advies. De klant is hierbij volledig verantwoordelijk voor het eigen handelen. Via execution only worden producten door aanbieders regelmatig onder de netto inkoopprijs van de onafhankelijk adviseur in de markt gezet. Hiermee is verkoop via internet (met grote mediabudgetten) zonder advies volgens productaanbieders dus goedkoper dan de 'af fabriek' inkoopprijs voor advieskantoren. Dat is pure misleiding.

Execution only is een zeer beladen onderwerp dat het klantbelang in veel gevallen helemaal niet dient. Het is een bedenkelijk uitvloeisel van het provisieverbod met de wens om aansprakelijkheid en adviesverantwoordelijkheid zoveel mogelijk buiten de deur te houden. Het zou alleen al om die redenen slechts zeer beperkt moeten worden toegestaan, verboden moeten worden voor complexe financiële producten en verzekeringen en zou nooit lager geprijsd mogen zijn dan de 'af fabriek' prijs voor het onafhankelijk advieskantoor. Execution only producten moeten ook volledig beschikbaar zijn voor onafhankelijke advieskantoren om te voorkomen dat via productdiscriminatie het onafhankelijk intermediair buitenspel wordt gezet. In de SWO wil het Verbond van Verzekeraars de toegang tot deze producten voor advieskantoren beperken of zelfs helemaal uitsluiten. Dat is niet wenselijk.