

Leuk bedacht, goed bedoeld maar zullen we op de branche vertrouwen?

Ik ben mijn carrière in de financiële advieswereld op mijn 23e begonnen. In 1993 bij een mooi assurantiekantoor in Zwolle. Leuke tijd, veel geleerd, hard werken en omdat er nog sprake was van het provisietijdperk goed verdienen.

GEEF ARTIKEL CADEAU

DELEN



Ook ik heb de jaren van de woekerpolis meegemaakt. Overigens geen grote huizen en jachten aan overgehouden. Wel het gevoel dat er iets niet klopte aan het systeem waar ik zelf onderdeel van was. Ik had een Falcon-polis, adviseerde die eveneens aan klanten, familie en bekenden.

Woekerpolissen bekeken en geadviseerd

Ook flexibel verzekerd beleggen van Nationale Nederlanden, De Hollands Gloriepolis van Levob, Beurs Index Pensioenplan van Fairgo of het Toekomstplan van Generali. Ik heb ze allemaal bekeken, berekend en geadviseerd. Hele Excelsheets om te bepalen welke verzekeraar bij 6, 7 of 8 procent rendement en een inleg van 200 gulden per maand na 30 jaar het hoogste eindkapitaal had. En hoe dat dan zat met de kosten?

Ook interessant

[Kifid geeft over woekerpolissen klagende professionals veeg uit de pan](#)



We weten de antwoorden

Inmiddels weten we de antwoorden. De producten waren niet best. Gebouwd om geld aan de klant te verdienen in plaats van de klant er geld mee te laten verdienen. Goed dat dit niet meer zo gaat. Claimorganisaties vechten nog steeds hard tegen verzekeraars om te veel gemaakte kosten terug te krijgen. Geen tijd om trots op te zijn, als branche. En een forse schoonmaak was nodig. Dit mocht nooit meer gebeuren.

Met de AFM wilde je als aanbieder of adviseur geen discussie en al helemaal geen ruzie

Tijd voor strenger toezicht

Het werd tijd voor strenger toezicht. In 2002 ontstond de AFM, in vergelijking met de jaren daarvoor een super toezichthouder. Kon je voorheen jezelf assurantie- of hypotheekadviseur noemen met een SER-inschrijving van 50 gulden per jaar; nu waren er Arthur Docters van Leeuwen en zijn collega's van de AFM. En eerlijk is eerlijk, qua toezicht werden flinke

stappen gezet. Foute producten en partijen werden uit de markt gedreven. Met de AFM wilde je als aanbieder of adviseur geen discussie en al helemaal geen ruzie.

Zo moet onafhankelijk advies er uitzien

Met strenge richtlijnen en regels werd de branche duidelijk gemaakt hoe goed en onafhankelijk advies er uit moet zien en aan welke voorwaarden dat moest voldoen. Je kunt daar van alles van vinden maar het was op veel vlakken wel nodig en heeft ook bijgedragen aan een betere branche. Of in gewoon Nederlands: de snelle jongens zijn eigenlijk wel verdwenen. Helemaal prima, alles voor het klantbelang. Op veel vlakken dus best goed werk van de AFM.

Veel richtlijnen en wetten vanuit Europa

En ook vanuit Europa kwamen de nodige richtlijnen en wetgeving op de branche af. Maar het gevolg is helaas ook dat we met een aantal maatregelen, spelregels en verplichtingen zitten waar ik minder vrolijk van word en waarvan ik inschat dat collega's ze wel herkennen. Ik noem even een paar zaken op die wat mij betreft de prullenbak in kunnen. Want als alles draait om klantbelang dan is mijn conclusie dat deze zaken niet bijdragen aan duidelijkheid en beter advies voor onze klanten.

Een klant heeft ons nog nooit gekozen als adviseur omdat we zo'n goede DVD hadden

Geen klant leest het DVD

Het beroemde dienstverleningsdocument (DVD): een verplicht document waarmee een klant moet kunnen zien wat een adviseur doet en kost. En waarmee die klant adviseurs kan vergelijken en de keuze voor de juiste adviseur kan maken. Geen klant die het leest en als ze het lezen begrijpen ze het niet. Een klant heeft ons nog nooit gekozen als adviseur omdat we zo'n goede DVD hadden. Binnenkort wordt het document vervangen door een vergelijkingskaart financiële dienstverleners. Ik ben benieuwd hoe dat er dan uitziet, maar in alle eerlijkheid: ik verwacht er niet veel van. Wie denkt dat een klant de keuze voor een adviseur laat afhangen van een dergelijke document bieden we bij Moneywise een stageplaats aan om eens te ervaren hoe het in de echte wereld gaat.

JKP slaat eigenlijk nergens op

Het Jaarlijks kosten percentage (JKP) is een Europees speeltje, bedoeld om hypotheekverstrekkers goed met elkaar te kunnen vergelijken. Bijna iedere klant die een hypotheek bij Moneywise sluit tegen een rente van 3 procent moeten we uitleggen dat hij echt maar 3 procent betaalt. En dat het JKP van 3,4 of 3,5 procent of wat het dan ook is, eigenlijk nergens op slaat. Dat het lastig is om te snappen waar dat percentage op gebaseerd is. En dat je het als klant eigenlijk gewoon maar moet vergeten. Lekker duidelijk verhaal om zo je klant te moeten informeren.

Hoe zit het met het JKP

Hoe zat het ook alweer met het JKP? Je kunt de echte kosten van geldverstrekkers dan vergelijken. Maar klanten vergelijken helemaal niet vijf of tienoffertes. Dat is namelijk het werk van de adviseur. Een goede adviseur vraagt maar één offerte aan, namelijk bij de geldvertrekker die het beste past bij de wensen en situatie van de klant. Als je weet dat het JKP wordt bepaald aan de hand van de indicatieve kosten die de adviseur meegeeft bij de hypotheekaanvraag dan snap je helemaal dat het JKP onzin is.

En een klant heeft geen twee adviseurs met twee offertes

Even ter verduidelijking: als een klant een hypotheek aanvraagt voor 3 procent en de adviseur geeft bij de aanvraag aan dat het advies 1.200 euro kost en een taxatie 600 euro bedraagt, dan volgt een offerte met bijvoorbeeld een JKP van 3,5 procent. Als een andere adviseur precies dezelfde offerte met een rente van 3 procent aanvraagt maar de kosten van advies op 1.500 euro zet en een taxatie op 800 euro, dan krijgt die een offerte met een JKP van bijvoorbeeld 3,7 procent. Immers de bijkomende kosten zijn hoger en dus stijgt het JKP. Maar bij beide adviseurs betaalt de klant gewoon 3 procent. En een klant heeft geen twee adviseurs met twee offertes. Het is non-informatie die alleen maar vragen oproept. Vandaar mijn stelling: JKP, weg ermee!

ESIS is ballast

European Standard Information Sheet (ESIS) is een document dat geldverstrekkers mee moeten sturen bij het rente aanbod van een bank. En ook weer bedoeld om aanbieders te vergelijken. En wederom klanten vergelijken niet meerdere hypotheekoffertes. Resultaat: zeven extra bladzijden met informatie die ook terug te vinden is in de offerte die de klant ontvangt. En dan komen er soms bij de offerte ook nog vijftien pagina's met uitleg hoe de geldverstrekker met de privacy van de klant omgaat. Ik weet het, dit komt niet uit de koker van de AFM. Maar wat een ballast.

Overbodige regels moeten weg

De markt had sturing en spelregels nodig. Er is veel verbeterd. Laat overbodige regels, documenten en wetgeving vervallen en vertrouw de branche. En treedt op waar nodig!

Dit vind je misschien ook interessant