

Gebonden advies

De nauwe banden tussen tussenpersonen en aanbieders zijn niet altijd helder, maar kunnen wel van invloed zijn op financieel advies.

Tekst Marlies Feytens

Wie via de Rabobank een schadeverzekering afsluit, wordt klant bij 'huisverzekeraar' Interpolis. De bank verbergt niet dat zij maar één smaak schadeverzekeringen en hypotheek heeft. De warme banden tussen aanbieder en intermediair zijn hier helder, maar dat is zeker niet altijd het geval. Zo bleek onlangs uit een mysteryshoponderzoek van de Consumentenbond onder hypotheekadviseurs dat Meeüs-adviseurs in vijf van de acht adviesgesprekken verzwegen dat Aegon eigenaar is van deze adviesketen. Terwijl de mysteryshoppers expliciet vroegen naar de onafhankelijkheid.

Sinds ruim anderhalf jaar zijn er voor complexe financiële producten geen provisieprikkels meer tussen aanbieder en adviseur. De klant betaalt nu de adviseur. Dit betekent echter niet automatisch dat de adviseur volledig onafhankelijk is. Er zijn tussenpersonen die gebonden zijn aan een of meer aanbieders, via contractuele afspraken of aandelen. Ook hebben sommigen een lening bij een aanbieder. Dat mag van de wet, maar die stelt wel grenzen. Zo mag een bank of verzekeraar geen (rente)korting geven die gekoppeld is aan de hoeveelheid producten die een tussenpersoon slijt, en mag de intermediair geen reclame maken voor de financiële producten van een specifieke aanbieder.

Het provisieverbod geldt niet voor schadeverzekeringen. En die vormen nog een grote inkomstenbron voor intermediairs. Onafhankelijkheid is hier dus zeker een heikel punt.

Dr. Fred de Jong, die is verbonden aan het Amsterdam Centre for Insurance Studies (ACIS) van de Universiteit van Amsterdam,

ontwikkelde recentelijk een onafhankelijkheidslabel, dat adviseurs op tien onderdelen beoordeelt en de financiële banden met aanbieders bloot moet leggen. Hierdoor moet onder meer duidelijk worden met welke banken en verzekeraars een intermediair bovengemiddeld veel samenwerkt. En of financieel

dienstverleners beschikken over een volmacht voor het sluiten en beheren van verzekeringsovereenkomsten, iets wat niet in een zogenoemd dienstverleningsdocument (DVD) staat. Aandelenbezit en andere eigendomsverhoudingen tussen intermediair en aanbieders staan hier wel in, maar de namen vaak niet.



FINANCIËLE BANDEN TUSSENPERSONEN

Intermediair, locatie	Aantal aanbieders van...				Mate van gebondenheid	
	Complexe producten	Overige producten (schadeverzekeringen)	Heeft volmacht van verzekeraars	Verzekeraar bezit aandelen	Deels provisie van aanbieder	Op pand intermediair rust hypotheek gecontracteerde aanbieder
GROTE VESTIGINGEN						
1 Aon Nederland/Aon Consulting	15	40			X	
2 Boogaard Assurantiën Haarlem	20	70+	X		X	
3 Independer.nl Hilversum	24 (orv's)	100+		X	X	
4 MeeÛs Utrecht	22+	20+	X	X	X	
5 PMA Nieuwerkerk aan den IJssel	7	11			X	
6 SNS Bank Utrecht	7	4		n.v.t.		X
7 Zicht Den Bosch	54	67	X	X	X	
WILLEKEURIG GEKOZEN VESTIGINGEN						
8 24/7 Insurance Emmen	15	4			X	
9 Comoditas bv Amsterdam	15	21			X	
10 De Hypotheekshop Den Haag	25	15				
11 De Hypotheker	37	10				
12 Huis & Hypotheek Utrecht	24	2	X		X	X
13 Zwartjens Vekemans Den Bosch	15	14				

X: van toepassing

- Complexe producten zijn bijvoorbeeld hypotheek en overlijdensrisicoverzekeringen (orv), overige zijn vooral schadeverzekeringen.
- Alle intermediairs in de tabel hebben een eigen AFM-vergunning en geven aan geen voorgefinancierde portefeuille (tegen geleend geld en voordeliger voorwaarden) en contractuele produc-

tieverplichtingen ten opzichte van aanbieders te hebben.

- Independer.nl beschikt over volmachten via een gescheiden volmachtbedrijf, Aon Groep via een zusterorganisatie.
- Independer.nl is voor meer dan 78% van Achmea; MeeÛs voor 100% van Aegon; Zicht voor 100% van Nationale-Nederlanden.
- Medewerkers van de SNS Bank zijn in loondienst of franchisenemer. De inter-

mediairs hebben geen volmacht. De SNS Bank heeft (als intermediair) zelf wel volmachten.

- Huis & Hypotheek, 24/7 Insurance en Zwartjens Vekemans vergelijken schadeproducten aanvullend via een serviceprovider of vergelijkingsmodule.
- Zwartjens Vekemans maakt oude schadeproducten de komende jaren provisievrij (met serviceabonnement) en ontvangt geen provisie voor nieuwe.

DICHTE DEUREN

Om na te gaan hoe transparant tussenpersonen zijn over hun financiële banden met aanbieders, legt de Consumentenbond de 10 onafhankelijkheidsaspecten van Fred de Jong voor aan ruim 40 tussenpersonen. Het gaat om 17 grote intermediairs en 25 willekeurig gekozen 'onafhankelijke' kantoren. Ruim de helft houdt de deuren gesloten. Slechts 13 kantoren geven openheid van zaken, waarbij de Hypotheekshop de vragen centraal beantwoordt voor twee aangeschreven vestigingen. Drie grootbanken werken niet mee. ING Bank

Assurantiebedrijf voelt zich als bemiddelaar in verzekeringen niet aangesproken. Rabobank geeft aan gebonden bemiddelaar te zijn (voor Interpolis) en al volstrekt duidelijk te maken wat ze doet. ABN Amro bemiddelt voor ABN Amro Verzekeringen.

Intermediair Van Lanschot Chabot reageert helemaal niet. Wie de DVD's van dit kantoor doorspikt, ziet dat Van Lanschot Bankiers (49%) en de verzekeraar de Goudse (51%) eigenaar zijn. In de dienstenwijzer, een document met algemene informatie over de dienstverlening, verzekert het kantoor echter dat

het aandelenbezit van aanbieders de adviesvrijheid en onafhankelijke positie van Van Lanschot Chabot niet beïnvloedt.

Ook Univé en IAK Verzekeringen werken niet mee. Bij de laatste deels vanwege vertrouwelijke gegevens die we vragen. Een tussenpersoon uit Utrecht heeft er 'geen zin in'.

Marcel Hooft van Huysduynen, campagneleider bij de Consumentenbond, is teleurgesteld over de reacties. 'Dat er zo veel tussenpersonen zijn die hun klanten niet duidelijk willen zeggen met welke aanbieders ze een financiële relatie hebben, is niet meer van >

deze tijd. Consumenten moeten precies kunnen nagaan met welke aanbieders een adviseur zaken doet.'

FINANCIËLE BANDEN

De meeste tussenpersonen die wel meewerken, ontvangen hun beloningen niet alleen van consumenten. Dit heeft waarschijnlijk te maken met de provisies die zij voor schadeverzekeringen ontvangen. Dat is niet inzichtelijk voor de klant.

Andere financiële banden zijn aandelenbezit van aanbieders en volmachten van aan-



AFM: ADVIES VAN BANK IS 'WELLICHT NIET BESTE DEAL'

bieders. Hoewel Achmea grootaandeelhouder is, garandeert Independer '100% onafhankelijk' advies. Hypotheekshop en De Hypotheker geven aan dat het centrale kantoor geen beperkingen oplegt voor franchisehouders (vestigingen). De Hypotheker biedt wel eigen hypotheekproducten (SKP en HQ Hypotheken) aan, die voor 10% van de omzet zorgen.

Eén tussenpersoon geeft aan soms maatschappijen de voorkeur te geven. Dat blijkt ook bij andere intermediairs het geval. Maar hoe weet je als klant dan dat het geadviseerde product écht het best is? Meeüs zegt geen voorkeursmaatschappijen te hebben en onafhankelijk advies te geven, maar stelt in de dienstenwijzer dat 'gezien de relatie met Aegon' Aegonaanbiedingen de voorkeur hebben als deze gelijk of beter zijn dan vergelijkbare producten. In de voetnoot van de DVD staat dat Meeüs onderdeel is van Aegon. Maar: 'Vanuit Aegon bestaat geen enkele verplichting om uitsluitend te bemiddelen in producten van Aegon', aldus Meeüs.

Een vergelijkbaar verhaal geldt voor Zicht

in Den Bosch en de producten van moederbedrijf Nationale-Nederlanden.

DISCUTABEL

De vergelijking die adviseurs maken, is vaak niet marktdekkend. De meeste benaderde tussenpersonen vergelijken voor hun hypotheekadvies zo'n 20 producten; voor schadeverzekeringen varieert dit van 3 tot 100.

Er is geen wettelijke definitie voor onafhankelijk advies, of een norm voor het aantal producten en aanbieders dat wordt meegenomen. Adfiz, branchevereniging voor onafhankelijke financieel adviseurs, legt zijn leden wat dat betreft evenmin iets op en vindt 'een dergelijke kwantitatieve norm ook niet relevant voor de essentie van onafhankelijkheid'. Adfiz wijst op het verschil tussen onafhankelijk advies en verkoop, dat voor consumenten niet altijd duidelijk is. 'Adfiz vindt dat verzekeraars en banken die hun eigen producten adviseren, geen objectieve analyse aan de klant kunnen leveren', aldus een woordvoerder.

De SNS Bank bestempelt het eigen advies toch als onafhankelijk. Het is de enige bank

die bemiddelt in hypotheek van andere aanbieders, zes in totaal, en die vier schadeverzekeraars meeneemt in de vergelijking. In

totaal zijn er echter wel zo'n 30 hypotheekaanbieders en 30 tot 40 aanbieders van schadepolis. De vergelijking van de SNS Bank is dus vrij beperkt. De rest van de banken biedt alleen eigen producten aan. De vraag is wat een klant dan aan het advies heeft. Volgens de toezichthouder AFM zijn de adviezen van banken wel volwaardig omdat banken aan dezelfde regels voldoen als zelfstandig adviseurs. Maar, stelt de toezichthouder, je krijgt als klant dan 'wellicht niet de beste deal'. Niet elke consument zal zich hiervan bewust zijn.

Marcel Hooft van Huysduynen: 'Nogal wat banken en verzekeraars maken de consument wijs dat ze de beste oplossing bieden. Deze partijen zouden verplicht duidelijk moeten maken dat ze alleen producten uit het eigen schap verkopen.'

BELANGENVERSTRENGELING

Sommige aanbieders stoppen de samenwerking met een tussenpersoon als die geen producten slijt. Zo verbrak ABN Amro eind vorig jaar de banden met tussenpersoon Neutralis

vanwege het 'ontbreken van een structurele samenwerking', wat gezien kan worden als een indirecte productieafpraak.

Andersom kunnen aanbieders last hebben van gebonden adviseurs. Volgens verzekeraar Klaverblad zijn die vooral te vinden in de kantoren van de grote intermediairs. Klaverblad schrijft in zijn laatste jaarverslag over 'onafhankelijke' tussenpersonen, die een volmacht hebben of eigendom zijn van een verzekeraar. 'Het valt ons op dat deze adviseurs er veelal op voorhand van uitgaan dat het belang van hun klanten het best gediend is met een verzekering van deze aanbieder', aldus Klaverblad. Om welke aanbieder het gaat, laat Klaverblad in het midden.

Tussenpersonen met volmachten kunnen klanten adviseren, maar voeren tegelijkertijd werkzaamheden voor de verzekeraar uit. Deze (juridisch gescheiden) dubbelrol is, ook volgens de AFM, niet altijd helder voor de klant.

Een advies hoeft niet onafhankelijk te zijn, zolang dat maar duidelijk is voor de klant. Die moet weten waarom een bepaald product wordt geadviseerd. Sommige tussenpersonen zeggen in hun dienstenwijzer volledig 'adviesvrij' en dus ongebonden te zijn. Dit betekent echter niet dat ze alle aanbieders meenemen in hun vergelijking. Er zijn dan bijvoorbeeld geen contractuele verplichtingen met aanbieders, maar er wordt wel slechts een beperkte groep producten vergeleken. Dat moet je als klant maar net weten.

Het belang van de klant staat voorlopig nog niet centraal. De Consumentenbond pleit voor een actuele lijst van adviseurs en bemiddelaars met het aantal producten en namen van aanbieders die ze meenemen in het advies, c.q. de vergelijking. Deze lijst moet in de DVD en op de site van intermediairs komen te staan. Ook moeten tussenpersonen duidelijk aangeven welke banken en verzekeraars een voorkeurspositie hebben en waarom. Alleen dan kan de klant het advies op waarde schatten. <

MEER INFORMATIE

Kijk voor meer informatie op www.consumentenbond.nl/onafhankelijk-advies.