



**Publicatie ‘Scherper toezicht op intermediairs’
FD d.d. 9 maart 2002**

Tussenpersonen onder vuur

Scherper toezicht op intermediairs kan misschien argeloze consument behoeden voor miskopen

EDI COHEN

Wie kent de cowboyverhalen niet? Over de nieuwe BMW van de tussenpersoon die op basis van onjuiste adviezen fortuin heeft gemaakt. Of over het groeiend aantal faillissementen bij intermediairs die zich voornamelijk hebben beziggehouden met de afzet van levensverzekeringen (kapitaal- en lijfrente-verzekeringen) al dan niet betaald met de gelden uit bedrijfsspaarregelingen. Overdreven verhalen vaak, vindt Alexander van Voorst Vader, voorzitter van de NBVA, één van de twee belangenorganisaties van tussenpersonen. 'Je zou de indruk krijgen dat de beroepsgroep een rommeltje is. Uiteindelijk komen er maar 10 tot 20 klachten over NBVA-leden bij het klachteninstituut per jaar binnen. Op de miljoenen transacties is dat natuurlijk niet veel', vindt Van Voorst Vader. Ook stroken al deze wilde verhalen niet met een recent onderzoek van bureau Center in opdracht van het ministerie van Financiën en Economische Zaken waaruit blijkt dat klanten best tevreden zijn over de dienstverlening van de gemiddelde tussenpersoon. Consumenten zijn nog steeds ruimhartig in het geven van vertrouwen aan hun financieel tussenpersoon.

Tussenpersonen, van wie ongeveer de helft niet bij een beroepsorganisatie is aangesloten, zijn een belangrijke economische macht. Ze bemiddelen in de verkoop van financiële producten waar de gemiddelde Nederlandse burger niet zonder kan. Essentiële producten zoals schade- en levensverzekeringen en hypotheeken komen voornamelijk via intermediairs bij de consument terecht. Ondanks het gewicht van deze positie staan tussenpersonen niet onder onafhankelijk toezicht en zijn de deskundigheidseisen maar mager.

Is het vertrouwen van de consument gebaseerd op naïviteit of op een goede trackrecord van dienstverlening? De beroepsgroep van tussenpersonen wordt in ieder geval momenteel van alle kanten bestookt. Vorige maand heeft de Raad van Financiële Toezichtshouders (RFT) een aanbeveling gedaan waarbij alle ruim 10.000 tussenpersonen onder één vorm van toezicht moeten vallen. De raad bestaat uit de Nederlandse Bank, de Pensioen- en Verzekeringskamer en de Autoriteit Financiële Markten. Er komt een centraal register voor alle tussenpersonen. Voor het eerst komen er ook minimumeisen voor de deskundigheid, integriteit, transparantie, klachtafhandeling en beroepsaansprakelijkheidsverzekering van intermediairs. Zij mogen uitsluitend nog werken met een eigen vergunning of onder verantwoordelijkheid van een financiële instelling. Verwachtingen bestaan dat het kabinet ten minste de hoofdlijnen van het advies overneemt.

De recente voorstellen van de RFT en de nieuwe vrijwillige gedragscode GIDI (Gedragscode Informatieverstrekking Dienstverlening Intermediair)

moeten ervoor zorgen dat de dienstverlening van de intermediair ten opzichte van zijn klant ten minste aan bepaalde kwaliteitsnormen gaat voldoen. Een financieel adviseur moet van beroepsorganisaties NBVA en NVA in de komende maanden gaan beschikken over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering en moet aangesloten zijn bij de Stichting Klachteninstituut Verzekeringen. Ook moet de intermediair zijn klanten een advieswijzer geven waarin hij meer uitleg geeft over zijn dienstverlening, de wijze van beloning en de mate waarin hij in zijn advisering gebonden is aan één of meerdere bankverzekeraars. Intermediairs die zijn aangesloten bij GIDI, moeten minstens in het bezit zijn van een assurantie- of hypotheekdiploma.

'Dit zijn allemaal uitstekende initiatieven', zegt Ab Flipse van adviesbureau FPOINT en oprichter van een particuliere Stichting Toezichthoudend Nederland. 'Het verschil met drie jaar

geleden is vergelijkbaar met het verschil tussen de hel en de hemel. Drie jaar geleden was er niet eens interesse in toezicht. In die tijd hadden interme-

Er zijn bakken met producten over de Nederlandse consument uitgestort

diars compleet vrij spel. Er zijn toen bakken met producten over de consument uitgestort', zegt Flipse.

Flipse heeft wel 100 dossiers in handen met bewijs van tussenpersonen die hun klanten onjuist hebben geadviseerd. Hij denkt dat er na 13 september 1999 200.000 tot 250.000 polissen zijn gesloten, waarvan de consument in de

veronderstelling verkeert dat ze te zwaar zijn belastingvrij worden uitgekeerd, terwijl dit niet meer het geval is. Ook de RFT spreekt over 'minimaal enige tientallen serieuze incidenten' per jaar en voegt hieraan toe dat dit 'slechts het topje van de ijsberg' vormt.

De ergste ellende voor consumenten moet volgens Flipse nog komen. 'Veel mensen horen in deze tijd van hun boekhouder of belastingadviseur: meneer, die polis is nu niet meer aftrekbaar maar wordt nu in box 3 belast. Dit komt hard aan. Zeker nu beleggingsproducten ook zwaar onder druk staan.' Volgens Flipse gaat de hele toezichtskwestie te traag. 'Er worden iedere dag nog producten verkocht aan consumenten die niet weten dat ze niet meer aftrekbaar zijn', zegt Flipse.

Kern van het probleem is volgens Flipse de betalingsstructuur van de intermediairs. Er zijn tussenpersonen die zichzelf als onafhankelijke adviseurs verkopen, terwijl zij meestal aan

één of meerdere verzekeraars verbonden zijn. Deze verzekeraars betalen de tussenpersonen provisie op het verkochte product. De consument krijgt zelden duidelijkheid over de provisiestructuur. Zolang tussenpersonen nog op provisiebasis worden betaald, weet een klant nooit zeker of hij het beste advies en het beste product aangeboden krijgt. Het financieel adviesbureau van Flipse, FPOINT, werkt sinds 2000 steeds meer op basis van uitsluitend declaraties via een abonnementsstelsel. 'Het sluiten van producten gaat hand in hand met het regelmatig afsluiten van producten die te duur zijn. Dit kan je alleen goed doen als je niet meer afhankelijk bent van provisie', zegt Flipse.

Hoe gevaarlijk is de huidige situatie zonder duidelijk toezicht en een toenemende hoeveelheid faillissementen voor de consument? Van een faillissement van een tussenpersoon ondervindt de consument geen financiële schade. Het contract met de verzekeraar loopt ongewijzigd door. Toch ziet ook de Consumentenbond dat de consument in een lastige positie komt na een faillissement. Als het advies inderdaad het eigenbelang van de tussenpersoon heeft gediend, kan de consument in principe bij niemand terecht en is hij in veel gevallen geld kwijt doordat hij geadviseerd wordt zo snel mogelijk de 'foute' producten af te kopen. In het geval dat de tussenpersoon wel goed geadviseerd heeft, heeft de consument volgens Flipse ook een probleem. Omdat het advies van veel factoren afhankelijk was, veroorzaakt het wegvallen van de adviseur wel degelijk schade. De consument komt met andere adviseurs in aanraking die de bestaande producten royeren en nieuwe producten aanbieden omdat dit de enige manier is om geld aan deze consument te verdienen.

De RFT gelooft duidelijk niet meer in zelfregulering maar beide beroepsorganisaties denken dat ze dat best kunnen. 'We hebben al jaren gedragscodes en klachteninstellingen. Wat dat betreft is het niet zo'n verandering voor ons, zegt Niels Mourits, directeur van beroepsorganisatie NVA. Van Voorst Vader van de NBVA is een vurig voorstander van de bevordering van de zelfregulering ondersteund door wettelijke eisen. Hij denkt dat het bovendien fysiek onmogelijk is om direct toezicht uit te oefenen op het distributiekanaal van tienduizenden assurantie-tussenpersonen, kredietbemiddelaars, hypotheekbemiddelaars en effectenintermediairs. 'Je kan wel praten over mooie zaken als vakbekwaamheid en kwaliteit, maar hoe ga je het echt controleren? Dat kan alleen maar via algemene normen', zegt hij. De wens naar grotere transparantie betekent dat de consument overgeïnformeerd wordt 'met zoveel begrippen dat hij door de bomen het bos niet meer ziet.' Flipse daarentegen denkt dat deze branche niet in staat is tot zelfregulering. 'Zolang intermediairs afhankelijk van provisies zijn, komt er geen verandering.'



ILLUSTRATIE: HANS VAN DEN TILLAART

GELDWIJZER

Spaarhypotheek

Peldatum 7 maart 2002, looptijd 5 jaar

RENTE BIJ FISCALE BESPARING VAN

	Afsluit-provisie %	Opgave bank	37,06 %	42 %	52 %	Zonder garantie
ABN Amro	1,00	5,80	3,03	2,64	1,66	6,00
ABP Hypotheken	1,00	5,70	2,90	2,51	1,54	5,80
Amersfoortse Verz.	1,00	5,40	2,75	2,38	1,46	5,50
ASN Bank	1,00	5,90	3,05	2,65	1,65	6,10
Avero	1,00	6,00	3,20	2,80	1,79	6,10
Bouwfonds	1,00	6,10	3,17	2,77	1,74	6,30
BLG Hypotheken	1,00	5,60	2,86	2,48	1,53	5,70
Cen E Bankiers	1,00	5,80	3,05	2,66	1,68	6,00
Centraal Beheer	0,50	5,70	2,91	2,52	1,56	5,90

Rood R'dam treurt 'Mil de s

VERVOLG VAN PAGINA 19

Dat zou volgens Laan nog steeds de basis moeten zijn van het politieke bedrijf. 'De PvdA heeft ook nu niet verloren in de deelraden waar PvdA-ers de handen uit de mouwen staken en dat vpor de bevolking ook zichtbaar was. Als mensen de stad onveilig of smerig vinden, dan verwachten ze dat politici daar wat

'Maar er wordt in Rotterdam niet meer gekankerd dan elders. Er is wel één niet onbelangrijk verschil: de PvdA heeft hier al die jaren geregeerd dus als er iets misgaat, is het snel de schuld van de partij.'

Van Middelkoop erkent dat de PvdA in de kwade reuk staat van een 'regentencultuur'. 'Wie lang in het bestuur zit, laadt automatisch

EDI COHEN

Euwenlang
Nederland
schroom