

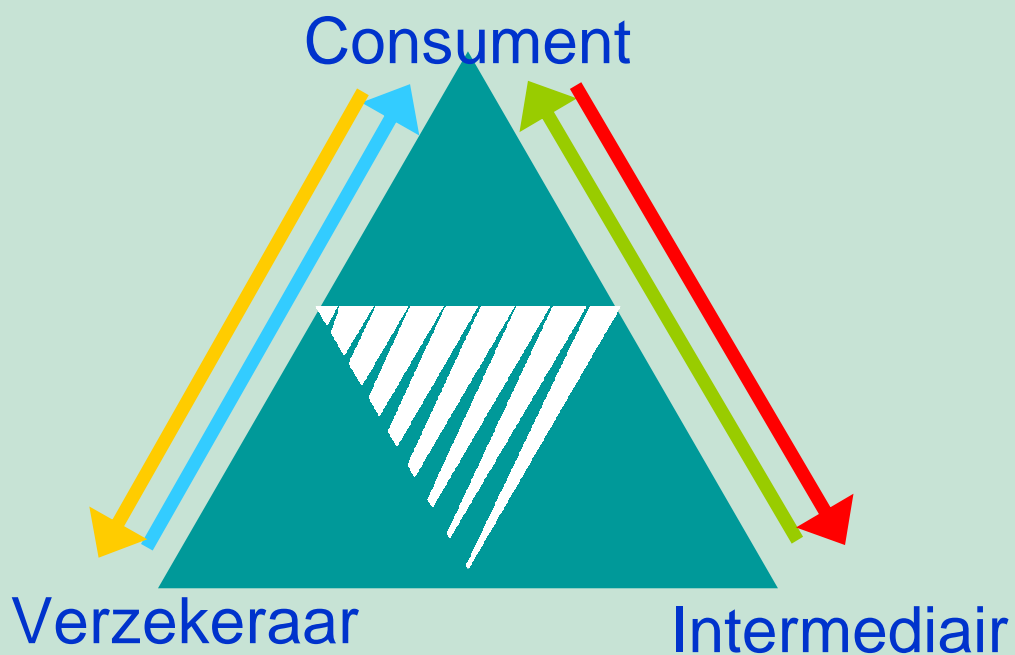


**Position paper**

# ‘De klant aan het stuur, ook in de relatie tot zijn intermediair’

Standpunt van verzekeraars met betrekking tot een toekomstbestendig, onafhankelijk intermediairsysteem

18 februari 2010



In position papers geeft het Verbond van Verzekeraars zijn mening, standpuntbepaling en argumentatie daarbij over een concreet vraagstuk of actuele ontwikkeling op het snijvlak van politiek, samenleving en verzekeringsbedrijfstak.

Gebruik (van delen) van de tekst van het position paper is toegestaan mits de bron wordt vermeld.

Dit position paper is tevens te vinden op de website van het Verbond van Verzekeraars: [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl) onder de button 'Publicaties/Downloads/Position papers'.

**Meer informatie over de inhoud van dit position paper 'De klant aan het stuur, ook in de relatie tot zijn intermediair'**

H.A. Mahadew (Beleidsadviseur Distributie & Verkoop)  
telefoon: 070 - 333 86 66  
e-mail: [h.mahadew@verzekeraars.nl](mailto:h.mahadew@verzekeraars.nl)

mr. M. Heeneman (PA/PR)  
telefoon: 070 - 333 86 93  
e-mail: [m.heeneman@verzekeraars.nl](mailto:m.heeneman@verzekeraars.nl)

mr. H.L. De Boer  
telefoon: 070 – 333 86 57  
e-mail: [l.de.boer@verzekeraars.nl](mailto:l.de.boer@verzekeraars.nl)

Dit is een uitgave van het  
Verbond van Verzekeraars  
Bordewijklaan 2  
Postbus 93450  
2509 AL Den Haag

## Samenvatting

1. **Fundamentele stelselwijziging:** een fundamentele stelselwijziging is geboden om het belang van de klant centraal te stellen en het intermediairsysteem toekomstbestendig te maken. Wij zien in Customer Agreed Remuneration (CAR) over de gehele linie – d.w.z. voor alle producten – het te bereiken einddoel voor de beloning van het onafhankelijke deel van het intermediair.
2. **Nieuw wettelijk kader vereist:** de stelselwijziging vraagt om een wettelijke verankering. Deze gedachtegang impliceert dat het huidige ‘dubbele’ systeem, waarbij zowel traditionele provisie (provisie als niet-transparant onderdeel van de premie) als CAR mogelijk is, wordt veranderd richting CAR als enig mogelijke beloningssysteem.
3. **Klant bepaalt:** beloning en dienstverlening moeten een afspraak op maat tussen de klant en het intermediair zijn. Het CAR-model is de beste optie hiertoe.
4. **Aanhouden transitiefase:** een begeleide transitie is geboden. De markt en in het bijzonder het intermediair en de particuliere klanten moeten voldoende gelegenheid krijgen om zich aan te passen. Dit betekent dat de stelselwijziging begeleid moet worden. Er is flankerend beleid nodig en de stelselwijziging zal gefaseerd moeten worden ingevoerd.
5. **Aanscherping normen:** onafhankelijkheid, integriteit en deskundigheidseisen behoeven aanscherping.

Een stelselwijziging naar CAR zorgt ervoor dat de klant daadwerkelijk aan het stuur komt. Verzekeraars hebben geen rol meer in de beloning van het intermediair, waarmee mogelijke perverse prikkels zijn weggenomen evenals de schijn van belangenverstrengeling. Ontwijkgedrag naar niet onder de regels vallende branches is uitgesloten. Daarmee wordt de concurrentie gevoerd daar waar deze ook moet worden gevoerd, namelijk op de prijs/kwaliteitverhouding van het intermediair. Hiermee wordt tegemoetgekomen aan de maatschappelijke onrust. De regelgeving wordt aanmerkelijk vereenvoudigd en het toezicht door de AFM wordt minder complex. Uiteindelijk betekent dit een lastenverlichting voor de bedrijfstak.

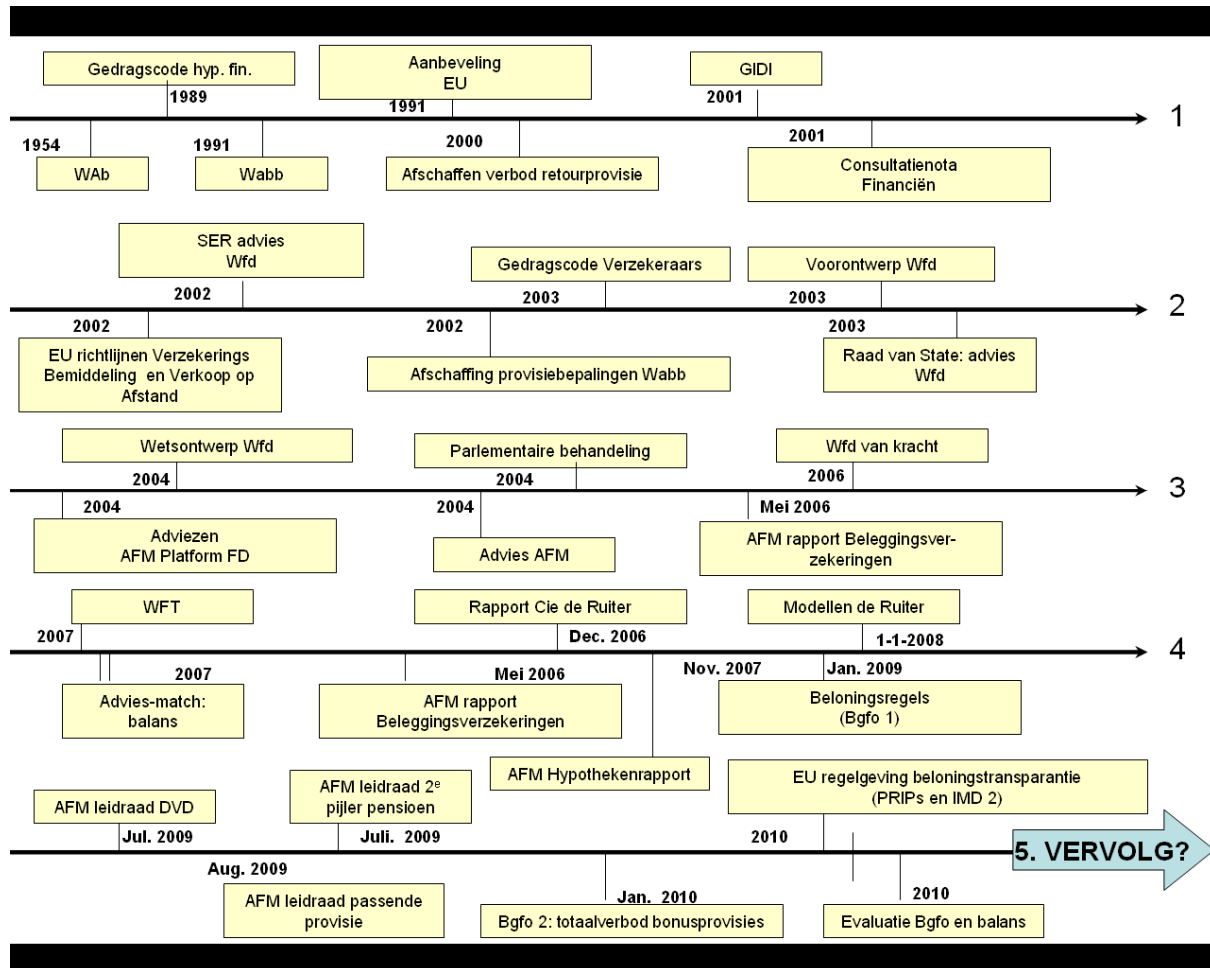
### Kritiek op het intermediairsysteem

De financiële sector kampt met een ongekend zware reputatiecrisis. Dit raakt ook het intermediair systeem en alle daarin betrokken partijen, waaronder aanbieders, intermediairs en serviceproviders. De politiek-maatschappelijke kritiek op de wijze waarop de intermediaire distributie vorm heeft gekregen, is niet nieuw. Deze is in jaren gegroeid. Thema's zoals onafhankelijkheid, deskundigheid, integriteit, transparantie en beloning zijn steeds sterker in discussie gekomen. Recent heeft met name de DSB-affaire hieraan een nieuwe snelheid en richting gegeven. Binnen de sector zorgt de vraag hoe hiermee moet worden omgegaan voor veel beroering. De meningen lopen sterk uiteen. Voor- en tegenstanders van verandering botsen en een groot aantal partijen is zoekend. Dit speelt zich af in de context van een economisch moeilijk tij waarin de bedrijfseconomische consequenties steeds sterker merkbaar zijn.

### Oerwoud aan regelgeving

In de tweede helft van de jaren '90 zijn nieuwe politiek-maatschappelijke inzichten ontstaan over wat in onze samenleving wenselijk wordt geacht met betrekking tot concurrentie, consumentenbescherming en transparantie. Dit heeft ook uitstraling gekregen in de verzekeringssector als geheel en het daarbinnen functionerende intermediairsysteem. De vertaling hiervan heeft geleid tot een reeks van maatregelen: in de sfeer van zelfregulering, in wet- en regelgeving en in de uitwerking in toezichtnormen. Gaandeweg zijn veelal incidenten nadrukkelijker de

aanleiding gaan vormen voor reparatiewetgeving. Daarmee is de interval van overheidsingrijpen steeds kleiner geworden.



Dit had en heeft ingrijpende consequenties voor de sector, die deze veranderingen moet vertalen in aanpassing van businessmodellen, werkwijze, administratie, ICT, marketing en niet in de laatste plaats het gedrag. In toenemende mate blijkt uit de praktijk dat de grens van het absorptievermogen is bereikt. Kennis, praktische vertaling en bedrijfseconomische belangen lopen vast in het oerwoud aan regelgeving dat is ontstaan. Met alle consequenties van dien: variërend van onbegrip en onwetendheid tot creatief ontwijk- en afhaakgedrag. Het opzoeken en overschrijden van grenzen is het onvermijdelijke gevolg hiervan. Dit blijkt vervolgens voor de AFM en de wetgever telkens weer een impuls voor nieuwe aanvullende maatregelen.

### Fundamentele herbezinning

De huidige aanpak van de wetgever en in het verlengde daarvan van de toezichthouder heeft dan ook het karakter van het bestrijden van de pijn zonder de kwaal aan te pakken. Het Verbond ijvert al jaren voor een toekomstbestendig intermediairmodel. Van daaruit is het Verbond de afgelopen twee jaar naar de conclusie toegegroeid dat een fundamentele herbezinning op de vormgeving van het intermediairsysteem is geboden. Zonder verdergaand ingrijpen schatten wij in dat er een groot risico is dat de reputatie van verzekeraars en intermediair verder zal worden geschaad, dat groeiende bedrijfseconomische druk zal ontstaan met alle creativiteit van dien ('waterbedeffect'), dat de AFM zich genoodzaakt zal voelen zich meer te doen gelden, ook publicitair, en dat de media hier dankbaar op in zullen spelen. Uiteindelijk zal dan de wetgever rigoureuze ingrijpen, waarbij geen tijd en ruimte meer zal zijn voor de 'begeleide landing' die wij voorstaan. Met alle consequenties van dien:

bedrijfseconomisch en voor de infrastructuur van de intermediaire distributie, maar ook voor de vele consumenten die advies en begeleiding zoeken.

In juni 2008 hebben wij onze visie vertaald in een tiental uitgangspunten.

#### 10 uitgangspunten visie Verbond

1. **Pluriformiteit in dienstverlening.** Elk intermediair moet – binnen de grenzen van wet- en regelgeving – zelf kunnen bepalen welke dienstverlening hij zijn klanten wil bieden en hoe hij zijn bedrijf daarop inricht. De klant behoudt de mogelijkheid van toegang tot een fijnmazig, goed functionerend netwerk van deskundige, onafhankelijk adviseurs.
2. **Helderheid voor de klant.** Het moet voor de consument volstrekt helder zijn welke rol de adviseur vervult, mede in relatie tot de verzekeraar, en wat hij van zijn adviseur mag verwachten. De consument is zo in staat een afgewogen keuze te maken en krijgt een helder verwachtingspatroon 'tijdens de rit'.
3. **Afgesproken beloning.** Bij de verschillende rollen horen verschillende beloningsvormen en verschillende opdrachtgevers. Een adviseur-verkoper die als het ware het verlengstuk is van de verzekeraar, spreekt zijn beloning af met de verzekeraar. Een onafhankelijk adviseur die namens de klant optreedt, zal zijn beloningsafpraak moeten maken met de klant. Consequentie voor verzekeraars is dan dat zij de wens van de klant en het intermediair qua beloning volgen.
4. **Transparantie van beloning.** Als de beloning is gebaseerd op afspraken met de klant impliceert dit volledige transparantie.
5. **Vrije marktwerking.** Ook voor de beloningsvorm en -hoogte geldt dat er vrije marktwerking moet zijn. Dit uiteraard binnen de grenzen van wet- en regelgeving. Voorwaarde daarbij is dat de klant bewust een afweging kan maken en hierop controle kan blijven houden.
6. **Verskillende beloningsvormen.** Een tussen de klant en adviseur afgesproken beloning kan op vele manieren worden betaald: uurtarief, abonnement, maar kan ook lopen via de polis (als betalingsvorm). Provisie moet dus niet worden verboden, maar blijft een keuzemogelijkheid, mits in de vorm van een transparante opslag op de premie, en afgesproken met en geaccordeerd door de klant.
7. **Vermijden van (zelfs maar de schijn van) belangenverstrengeling.** Voor zover het gaat om een onafhankelijk adviseur dient voorkomen te worden dat er oneigenlijke belangen gaan spelen bij de invulling van de dienstverlening of dat de schijn van belangenverstrengeling wordt gewekt. Dit is het geval bij omzetterelateerde beloning (bijv. bonus).
8. **Geen fiscale ongelijkheid.** Om intermediair en klant in staat te stellen een zuivere afweging te kunnen maken, moet eventuele fiscale ongelijke behandeling (IB en BTW) worden weggenomen.
9. **Versnelling geboden.** Het is voor de sector urgent om een adequaat antwoord te geven op de veranderde marktomstandigheden. Aanpassingen zullen sneller moeten worden doorgevoerd dan lang gebruikelijk was in de sector. Wet- en regelgeving kan de snelheid van implementatie vooruit helpen, zonder dat daar de concurrentie onder mag leiden.
10. **Transitiefase aanhouden.** Om praktische en bedrijfseconomische redenen voor de sector en in het belang van de consument is het van belang de transitie in zijn effecten te begeleiden. Deze verandering vraagt een cultuuromslag.

#### Onafhankelijk intermediair blijft belangrijk

Verzekeraars hebben alle belang bij een breed toegankelijk, krachtig en toekomstbestendig intermediairsysteem. Omdat zij overtuigd zijn van het belang van de mogelijkheid van advies en bemiddeling in verzekeringszaken voor de consument, ook in de toekomst. Tegelijkertijd maakt dat dat voor de afzet van verzekeringsproducten het intermediairsysteem heel belangrijk zal blijven. In het kader van het actieprogramma van het Verbond onder de noemer 'Verzekeraars Vernieuwen' past ook het actief inspelen op de politiek-maatschappelijke kritiek op het intermediairsysteem. Niet alleen omdat aanbieders daarin een rol spelen, maar ook omdat verzekeraars en intermediair breed in de publieke beleving als één geheel worden gezien. Vanuit het huidige systeem is de reputatie van verzekeraars sterk verbonden met die van het intermediair.

#### Zelfregulering

Het Verbond heeft niet het vertrouwen dat zelfregulering voldoende soelaas biedt om tot de gewenste verandering te komen. Daarvoor is dit onderwerp te concurrentiegevoelig. Bovendien kent dit mededingingsrechtelijke grenzen. Daarom is het aan de wetgever om het kader waarbinnen de vrije

markt zijn werking kan doen, opnieuw te bepalen. En wel op een zodanige wijze dat dit recht doet aan de politiek-maatschappelijke verwachtingen ten aanzien van de rol en het functioneren van het intermediair.

### **Rol AFM**

Als het kader voldoende is bepaald, kan ook het toezicht daadwerkelijk principe based worden ingevuld. Onder de huidige wetgeving is dit het uitgangspunt. Maar in de praktijk neigt het toezicht naar een rule based invulling. Om meerdere redenen achten wij dit ongewenst. Het gevaar bestaat dat dit uitmondt in 'pseudowetgeving' en in te vergaand ingrijpen door de AFM in de marktwerking. Bovendien heeft dit consequenties voor de verantwoordelijkheid en de werkbelasting van de AFM. Dit vertaalt zich in administratieve lasten voor marktpartijen.

### **Kernthema beloning**

De kritiek op het huidige intermediairsysteem spitst zich toe op de wijze van beloning. Dit vormt een scharnierpunt in de discussie. Het markeert de positionering van het intermediair. Wie betaalt, bepaalt. Provisie wordt betaald door de verzekeraar. De praktijk heeft helaas geleerd dat dit kan leiden tot prikkels die niet in het belang van consumenten zijn. Waar het onafhankelijke intermediair de klant als zijn opdrachtgever heeft, draagt provisie op zijn minst de schijn van belangenverstrengeling in zich.

Met de achtereenvolgende regelgeving volgens Wft, Adviesmatch, Bgfo 1 en 2 en Leidraden van de AFM zijn weliswaar belangrijke stappen in de goede richting gezet, maar dit biedt geen afdoende oplossing. Dit geldt zelfs voor de recente vergaande ingrepen via Bgfo 2 in de vorm van het verbod van andere dan transactiegebonden provisie en de verplichting tot transparantie. De reikwijdte beperkt zich tot complexe producten, hypothecair krediet, betalingsbeschermers en uitvaartverzekeringen. De genoemde maatregelen bestrijken dus niet het volledige productenpalet. Deze leemtes kunnen niet worden ingevuld door het toezicht. Dat zou namelijk leiden tot oprekking van het wettelijk kader. Daarom pleiten wij voor een structurele wettelijke stelselwijziging.

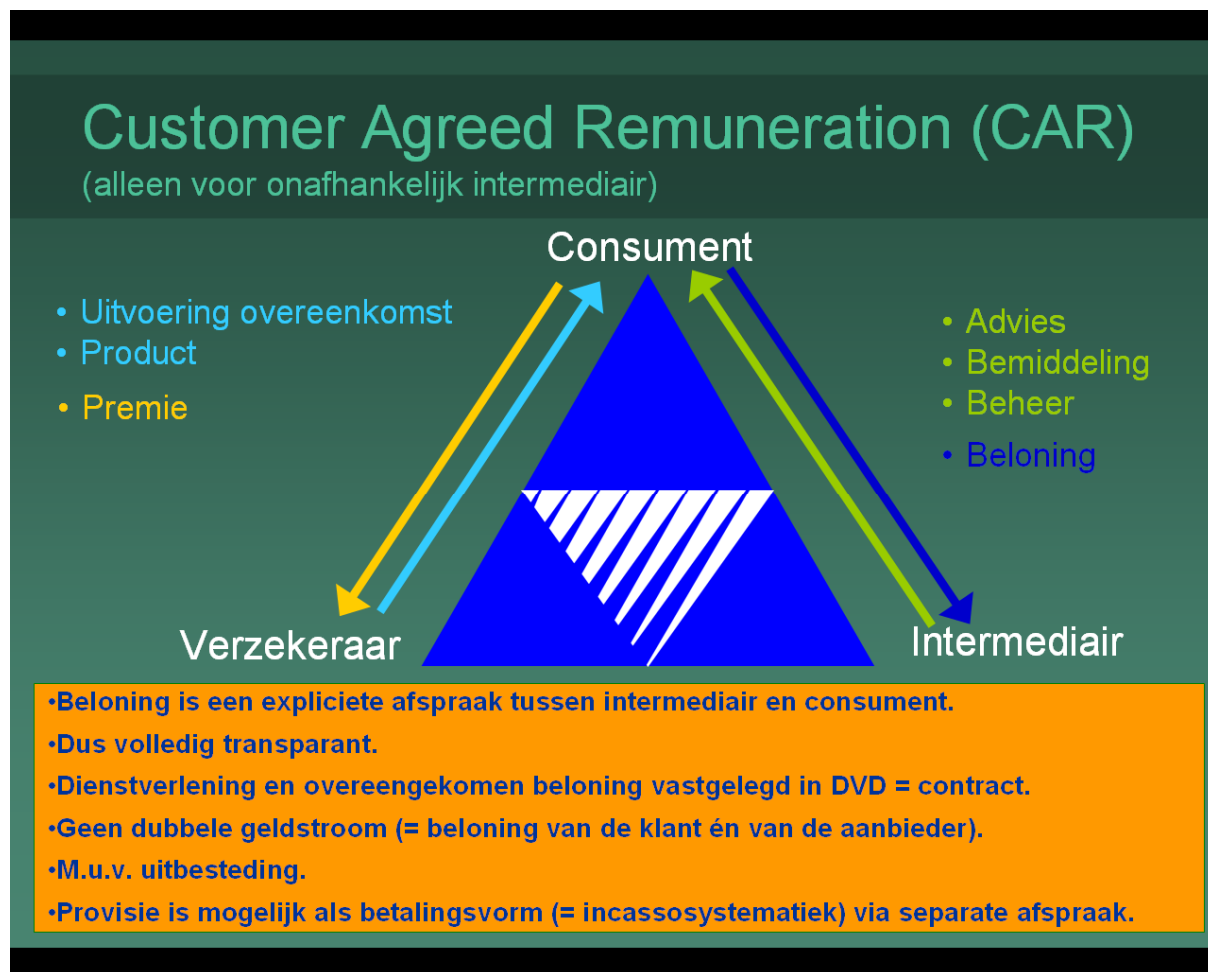
### **CAR-systematiek**

Naar onze mening is de Customer Agreed Remuneration-systematiek (CAR), afkomstig uit het Verenigd Koninkrijk, de juiste richting voor de vormgeving van een nieuw intermediairsysteem. Althans voor het deel van het intermediair dat niet optreedt onder verantwoordelijkheid van een verzekeraar: de onafhankelijke intermediairs. Dit doet recht aan de Nederlandse verhoudingen. De uitkomsten van het SEO-onderzoek dat in mei 2008 is uitgevoerd in opdracht van het Verbond van Verzekeraars samen met NVA/NBVA, heeft ons destijds gesterkt in deze opvatting. Als Verbond hebben wij toen voor CAR als 'stip op de muur' gekozen.

Naar de mening van het Verbond van Verzekeraars is nu de tijd rijp om dit over de gehele linie in te voeren. En wel als enig toegelaten beloningsvorm, naar keuze van klant en intermediair te vertalen in een vaste vergoeding, uurtarief, abonnement, een percentage van de premie of het verzekerd bedrag dan wel een combinatie van deze varianten. Maar altijd op basis van een expliciete afspraak met de klant waar de verzekeraar buiten staat en die volkomen transparant is voor en tijdens 'de rit'. Dit is de essentie van CAR. In tegenstelling tot wat nog weleens te beluisteren valt, verplicht CAR dus niet tot een beloning op basis van uurtarief.

Daarmee wordt ook in de beloningswijze tegemoetgekomen aan de gewenste scheiding van en helderheid van rollen van verzekeraars en onafhankelijk intermediair. Verzekeraars zijn verantwoordelijk voor hun producten en de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst. Het intermediair treedt in opdracht van de consument op als diens adviseur en begeleider. De beloning voor de beide te onderscheiden taken wordt dan dienovereenkomstig gesplitst.

Het CAR-systeem zoals wij dat voor ogen hebben, ziet er als volgt uit:



Met het CAR-systeem komt de klant daadwerkelijk aan het stuur. Verzekeraars hebben geen rol meer in de beloning van het intermediair, waarmee mogelijke perverse prikkels zijn weggenomen, evenals de schijn van belangenverstrengeling. Ontwijkgedrag naar niet onder de regels vallende branches: het waterbedeffect, is uitgesloten. De concurrentie wordt gevoerd daar waar deze moet worden gevoerd, namelijk op de prijs/kwaliteitverhouding van het intermediair. Hiermee wordt tegemoetgekomen aan de politiek-maatschappelijke onrust. De regelgeving wordt aanmerkelijk eenvoudiger en daarmee wordt de toezichtstaak minder complex. Dit maakt lastenverlichting mogelijk.

### **Incassosystematiek**

Een tussen de klant en adviseur afgesproken beloning kan op vele manieren worden betaald: uurtarief, abonnement, maar kan ook lopen via de polis (als betalingsvorm). Provisie moet dus niet worden verboden, maar blijft een keuzemogelijkheid, mits in de vorm van een transparante opslag op de premie, en afgesproken met en geaccordeerd door de klant.

### **Dienstverleningscontract**

De dienstverlening door het onafhankelijke intermediair en de beloning daarvan moeten in evenwicht zijn. Dit ter beoordeling van de klant: niet alleen op het moment van de opdrachtverlening, maar ook daarna. De dienstverlening kan op uiteenlopende wijzen vorm worden gegeven. Dat zal zich ook in de prijs daarvoor vertalen. Daarom is het van belang dat het intermediair en de klant daarover expliciet afspraken maken en dit vastleggen. Het veelgehoorde bezwaar van administratieve ballast en overkill van documenten gaat uit van de onjuiste veronderstelling dat het hier om uitgebreide formulieren zou

moeten gaan. Wij denken echter meer in de richting van een eenvoudige e-mail met bevestiging door de klant o.i.d.

### **Geen dubbele geldstroom**

Geen 'dubbele geldstroom' betekent dat er alleen sprake is van een beloning door de klant en niet ook door de verzekeraar of welke andere wijze dan ook. Wat wel mogelijk is, is dat het intermediair wordt beloond voor werkzaamheden die zij verricht in het kader van het overnemen van werkzaamheden van de verzekeraar. Dit in de vorm van uitbesteding door de verzekeraar. Uitbesteding is geregeld in de Wft en bevat waarborgen. Het kan daarbij niet gaan om werkzaamheden die het intermediair voor de klant verricht.

### **Level playing field**

Gelijke gevallen moeten gelijk worden behandeld. Introductie van de CAR-systematiek betekent dan ook dat alle intermediairs die zich als onafhankelijk adviseur van de klant presenteren, hieraan gebonden zijn. Ook banken en verzekeraars die zich als zodanig gedragen en presenteren.

### **Overige wettelijke maatregelen**

De meeste aandacht in het denken over een toekomstbestendig intermediairsysteem gaat uit naar de wijze van beloning. Maar zoals al eerder aangegeven, zijn wij van mening dat meer maatregelen zijn geboden.

De onafhankelijkheid, integriteit en deskundigheid moeten zijn gewaarborgd. De praktijk leert dat ook op dit terrein aanscherping van wetgeving is geboden. Te denken valt onder meer aan:

- nadere vergunningseisen ten aanzien van ondernemers die eerder in de fout zijn gegaan c.q. van wie de onderneming financieel ten onder is gegaan;
- aanvullende deskundigheidseisen op sommige terreinen, zoals pensioenadvisering;
- nadere eisen aan transparantie en zorgplicht van niet-onafhankelijke intermediairs, de zogenaamde 'verkoopadviseurs' die zich beperken tot bemiddelen in producten van een of enkele aanbieders. Ten onrechte bestaat vaak het beeld bij de consument dat zij onafhankelijk zijn.

### **Flankerend beleid**

#### **• Vergroten van de mondigheid van de consument**

Ook voor de klant heeft de verandering van het systeem consequenties. De keuze voor de aard en omvang van de dienstverlening en de daartegenover staande beloning komt veel explicieter bij hem te liggen. Om een juiste afweging te kunnen maken en om teleurgestelde verwachtingen achteraf zoveel mogelijk te voorkomen, moet hij de consequenties daarvan kunnen overzien. Enerzijds verplicht dit de adviseur tot goede, tijdige en begrijpelijke informatie. Anderzijds achten wij het van belang dat de klant desgewenst toegang heeft tot objectieve informatie die hem kan helpen de keuze te maken. Ook voorlichting en educatie kan eraan bijdragen dat de consument mondig wordt. Hier kan tijdens de introductie van het nieuwe systeem een gezamenlijke taak van de branche en de overheid liggen.

#### **• Toegang tot advies bij kleine schadeverzekeringen**

In onze visie gaat het CAR-systeem gelden voor alle producten: leven, schade en zorgverzekeringen. Feit is wel dat het gaat om geheel verschillende producten en markten, met een variërende mate van complexiteit en van adviesbehoefte voor de klant. De huidige provisiehoogte bij een aantal kleine schadeproducten is nu relatief laag. Daarmee zijn deze producten inclusief het advies daarover voor elke consument goed bereikbaar. Zo is bijvoorbeeld op een AVP-verzekering van honderd euro premie, de provisie twintig euro. Bedrijfseconomisch gezien kan een intermediair daar niet veel werkzaamheden voor verrichten. Deze lage vergoeding kan eigenlijk alleen bestaan omdat er sprake is van kruissubsidiëring tussen de verschillende producten en deelmarkten, zoals met name tussen levens- en schadeverzekeringen. De vraag is



in hoeverre de huidige, reeds ingevoerde transparantie bij levensverzekeringen ten koste van deze kruissubsidiëring gaat en in hoeverre dat consequenties gaat hebben voor de kleine schadeverzekeringen. Wij verwachten dat dit zal gaan spelen. Dat houdt in dat, ook zonder CAR-toepassing op schadeverzekeringen, de schadeprovisie mogelijk een opwaartse tendens zal krijgen om kostendekkend te worden. We zien dat nu al aan diverse initiatieven in de markt. In het CAR-model komt deze kruissubsidiëring naar verwachting verder onder druk. Individuele klanten gaan veel meer zelf bepalen wat zij in hun situatie voor advies over hebben. Op zich is dit onderdeel van gezonde marktwerking. Anderzijds is voor ons wel punt van aandacht in hoeverre advies toegankelijk blijft voor de minder draagkrachtige consument. Binnen het Verbond is dit onderwerp van beraad. De oplossing zou in fasering van de invoering van CAR kunnen liggen, zodat de markt beter kan inspelen op het oppakken van dit dilemma. Dat betreft dan de doorsnee gezinsverzekeringen.

- **Provisiemaximering**

Provisiemaximering is een onderwerp dat in discussie is gekomen. Wij zijn hier om allerlei redenen geen voorstander van. Wel vinden wij het zo nodig bespreekbaar als tijdelijke oplossing voor specifieke productcategorieën daar waar onverantwoorde excessen niet snel genoeg te beteugelen zijn.

- **Begeleide transitie voor de bedrijfstak**

Het moge duidelijk zijn dat de hiervoor beschreven beweging een zeer vergaande is. Dit zal grote consequenties hebben voor de bedrijfstak. Een verantwoorde begeleiding van de transitie is geboden. Een gefaseerde invoering à la Bgfo 2, waarbij de prioriteit uitgaat naar de meest kritische dossiers, kan daarbij helpen.

### **Ten slotte**

De klant moet daadwerkelijk aan het stuur komen. Dat is naar onze overtuiging de beste garantie voor een toekomstbestendig onafhankelijk intermediairsysteem. Naar onze mening is CAR de sleutel daartoe. Daarom is dat de inzet van het Verbond van Verzekeraars in de discussie met de andere betrokken stakeholders.