

Open brief aan het Verbond van Verzekeraars

Geachte dames en heren,

Met groeiende belangstelling heb ik de afgelopen tijd uw activiteiten gevolgd op het terrein van CAR. In de kern stelt u, dat het Intermediair beloond moet worden door de partij voor wie werkzaamheden worden verricht. En op zich is die stellingname niet zo onjuist. Als automobilist kan ik immers ook een rekening verwachten van mijn garage voor de werkzaamheden die zij aan mijn auto verrichten. De notaris, de accountant, de schilder, iedereen die werkzaamheden verricht, zal op de een of andere manier daarvoor door de afnemer worden beloond.

Wij, uw onafhankelijke Intermediair, zitten daarbij van oudsher in een wat bijzondere positie. Wij zijn 'tussenpersoon'. En als zodanig werken wij voor twee partijen. Een deel van onze werkzaamheden verrichten wij voor onze cliënten (advisering en begeleiding) en een ander deel verrichten wij voor u, onze zakenpartners (aanleveren van omzet, invoeren van gegevens in extranetten, controleren van polisdocumenten, filteren van schademeldingen, stroomlijnen van informatie richting verzekerden etc.) Het is u allemaal wel bekend.

Door een deel van de premie aan ons (het Intermediair) door te betalen hebt u zorg gedragen voor een eenvoudige maar o zo overzichtelijke manier van belonen, waarbinnen zowel onze diensten richting consument alsook onze werkzaamheden voor de verzekeraars financieel ineens worden verrekend.

Ik heb nu echter begrepen, dat u de intermediaire beloning wilt schrappen uit de premie, omdat wij in uw visie, al onze werkzaamheden via een declaratie bij de consument dienen neer te leggen.

De open discussie die Adfiz hierover wil voeren blokkeert u met een juridische kunstgreep. Op het journalistieke onderzoek dat de vakpers wil doen, reageert u met het argument, dat de discussie niet via de vakpers gevoerd mag worden. En uit uw recente opmerkingen ('onverminderd de stip op de horizon') zouden we zelfs kunnen afleiden, dat u feitelijk niet bereid bent tot overleg. Het enige argument, dat mij heeft bereikt, maar ongetwijfeld ben ik onvolledig geïnformeerd, is, dat het uw wens is, 'de consument weer achter het stuur te willen zien'.

Een nobele uitspraak. Dat wel. Alleen kan dat onmogelijk uw werkelijke drijfveer zijn.

De Nederlandse consument bepaalt namelijk al jaren zelf met wie hij zaken doet en op grond waarvan. Hij heeft een enorme keuzevrijheid: direct writers, volmachten, loondienstorganisaties, banken, en onafhankelijke intermediairs. En bij de meeste keuzes heeft hij bovendien de zekerheid, niet geconfronteerd te zullen worden met declaraties achteraf, omdat de kosten voor de intermediaire ondersteuning reeds verrekend zijn als onderdeel van de premie.

Daarmee heeft *iedere* consument die dat wil toegang tot professioneel advies. Anders dan u suggereert is de Nederlandse consument dus wel degelijk 'full in control'.

CAR doorbreekt dat volledig.

Als eerste wordt helaas met geen woord gerept over een oplossing voor het wegvallen van de beloning die wij voor u verrichten (ook dat is in de premie verweven).

Maar belangrijker nog is het feit, dat u met CAR grote groepen consumenten de mogelijkheid gaat ontnemen laagdrempelig advies in te winnen. Niemand, die deze consumenten straks nog kan behoeden voor verkeerde keuzes. En niemand, die deze consumenten kan ondersteunen in hun overleg om een schadevergoeding te kunnen verkrijgen.

Ik kan helaas geen andere conclusie trekken, dan dat met CAR juist *u achter het stuur komt*. En dat de rol van de consument volledig zal zijn uitgespeeld.

De onprettigheden zijn daarmee overigens niet ten einde. U hebt uw voorstellen rechtstreeks bij de overheid neergelegd in een kennelijke poging (nog steeds zonder overleg met ons, uw belangrijkste zakenpartners) het afschieten van het Intermediair wettelijke status te geven. En, naar ik onlangs begrepen heb, hebt u die poging onlangs tijdens de eerdere Kabinetsformatierondes herhaald. Het lijkt er werkelijk op, dat u haast hebt.

De rol, die u zichzelf nu toe lijkt te dichten, die van beschermer van consumentenbelangen, staat helaas haaks op de realiteit. Sta mij toe wat voorbeelden aan te halen:

1. In een poging het onafhankelijk keuzebeleid van het Intermediair bij haar maatschappij- en productselecties te beïnvloeden hebt u decennia geleden al bonusprovisies in het leven geroepen. En dat hebt u volgehouden tot het moment, dat onze overheid u dat recent heeft verboden. Ik wil onze rol als Intermediair hierin niet bagatelliseren, maar uw rol is hier zeker niet geweest die van een behartiger van consumentenbelangen.
2. Ook uw introductie van de volstrekt ondoorzichtige 'woekerpolissen' hebben, getuige de vele procedures en TV-bespiegelingen, nauwelijks enig consumentenbelang gediend.
3. De ingebouwde en zeer ruim in uw voordeel uitvallende woerkerkosten zullen met zekerheid geen toevallige gebeurtenis zijn geweest. Ook hier kan ik mij niet aan de indruk onttrekken, dat winstmaximalisatie is gesteld boven consumentenbelang.
4. Pas nadat verschillende instanties uw creatieve rekenwerk in de openbaarheid brachten, besloot u de consument te zullen compenseren.
5. Echter, in plaats van, onder spijtbetuigingen, direct de actuele poliswaardes fors bij te stellen, stelt u de consument slechts een 'vergoeding' in het vooruitzicht op de einddatum van de polis.
6. De 'miljoenen' die daarmee gemoeid zijn, vormen samen overigens een bescheiden bedrag t.o.v. de in rekening gebrachte woekerbedragen.
7. Daarnaast kan ik mij niet aan de indruk onttrekken, dat ook de bonuscultuur op uw werkvloer nauwelijks enig algemeen consumentenbelang zal hebben gediend.

Van een daadwerkelijk denken en handelen in het belang van de consument aan de kant van (de meeste van) uw leden kan ik in het verleden, ook in de afgelopen dagen, dan ook helaas geen bevestiging vinden.

U schaadt met uw voorstellen en handelen zonder enige twijfel de belangen van consumenten. En u schaadt bovendien die van ons, uw zakenpartners.

Overigens mag niet onvermeld blijven, dat ook wij, het Intermediair, nalatig zijn geweest. Wij zijn gezwicht voor de door u aangeboden provisijs en hebben daardoor niet op alle terreinen ons werk even goed gedaan. Maar wij hebben geboet. Fors. Tal van kantoren hebben het helaas moeten opgeven. Maar de overgebleven kantoren hebben, mede dankzij de permanente educatie en de maatregelen van de AFM, opnieuw een 100% inzet voor hun klanten

Het zou u sieren wanneer u ons, uw zakenpartners, duidelijk zou maken wat uw werkelijke drijfveer is, zodat wij samen met u na kunnen gaan via welke weg dit doel bereikt kan worden. Tenzij het uw doel zou zijn, om ons te dwingen zelf een verzekeraar op te richten, om zodoende onze belangen veilig gesteld te krijgen. Maar dat laatste kan ik mij nauwelijks voorstellen. Want dan zou pas echt een situatie ontstaan dat wij elkaars tegenpartij zouden worden.

Rien Eyzenga
Eyzenga Risicobeheer BV
info@eyzenga.nl