



Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA 'S-GRAVENHAGE

Onze referentie
2010/br/6919/AZWAR

Uw referentie
FM/2010/17247 M

Den Haag
18 november 2010

Betreft
Evaluatie provisieregeling

Geachte heer, mevrouw,

Op 25 november aanstaande vindt het algemeen overleg plaats naar aanleiding van de brief van de Minister van Financiën over 'de evaluatie van provisieregeling en het vervolg'. Met het oog hierop willen wij enkele zaken onder uw aandacht brengen.

Kern van onze reactie

1. Eens over de noodzaak van een cultuurverandering.
2. Steun voor het voorstel van de minister tot een provisieverbod bij complexe producten.
3. Aanvullend bepleiten wij actieve transparantie en een bonus/incentives verbod bij schadeverzekeringen.
4. Aandacht geboden voor level playing field.
5. Ook aandacht voor de fiscale problematiek.
6. Pleidooi voor een vereenvoudigd, consistent en helder wettelijk kader.
7. Benut de kans om de informatie-overload aan de consument te beëindigen.
8. Een zorgvuldige transitie(periode) naar het stelsel van de minister is belangrijk.

Visie van verzekeraars

Wij hebben kennisgenomen van de beleidsvoornemens van de minister. Deze sluiten nauw aan op onze visie, die wij in februari bekend hebben gemaakt in ons position paper 'De klant aan het stuur, ook in de relatie tot zijn intermediair'. In het paper maken wij ons hard voor een toekomstbestendig, onafhankelijk intermediairsysteem. Ons pleidooi voor een zuiver marktmodel waarin de rollen van de verzekeraar (leverancier van het verzekeringsproduct) en die van de onafhankelijke adviseur (aan de zijde van de klant) zijn ontvlochten, past in ons bredere programma VerzekeraarsVernieuwen. Over dit position paper is in de sector heel veel te doen geweest. Door bepaalde partijen is en wordt dit als een te radicale verandering ervaren.

Informatie: H.A. Mahadew

Doorkiesnummer 070 - 333 86 66 Fax rechtstreeks 070 - 333 86 70 E-mail h.mahadew@verzekeraars.nl

Bordewijklaan 2, 2591 XR Den Haag, Postbus 93450, 2509 AL Den Haag, Internet www.verzekeraars.nl



In de kern bepleiten wij daarin:

- Een fundamentele stelselwijziging m.b.t. het onafhankelijke intermediair;
- In de vorm van een nieuw wettelijk kader;
- Waarbij de dienstverlening en de beloning een afspraak is tussen klant en adviseur;
- Met aanscherping van de waarborgen m.b.t. onafhankelijkheid, integriteit en deskundigheid;
- Via een begeleid transitieproces.

Eens met noodzaak tot cultuurverandering

Hoewel de bepleite stelselwijziging veel meer omvat, spitste de felheid van de discussie in de sector zich met name toe op de verandering van het beloningssysteem. Intermediair en verzekeraars zijn in hun onderlinge samenwerking vanuit een lang verleden 'vergroeid' met het traditionele provisie-systeem waarin de beloning van het intermediair een niet-transparant onderdeel van de premie is. Tot 2002 was provisie overigens ook wettelijk het enige toegestane beloningssysteem. Daarin is er geen directe en voor de klant zichtbare relatie tussen de prijs van het advies en de toegevoegde waarde die daar tegenover staat. Dit aspect is het scharnierpunt in de relatie tussen verzekeraars en intermediairs. De praktijk leert dat het de sector heel veel moeite kost om deze mindset los te laten. Dat blijkt ook uit het SEO-onderzoek. Het komt neer op een stelselwijziging die diep ingrijpt in de vertrouwde businessmodellen. Dit heeft ingrijpende bedrijfseconomische consequenties en vraagt een cultuurverandering. Wij onderschrijven de door de minister bepleite noodzaak van een culturomslag. De belangen van de consument, van het onafhankelijke intermediairsysteem en van verzekeraars gaan hierin naar onze mening hand in hand.

Steun voor provisieverbod bij complexe producten

Bij complexe producten, zoals pensioenen, levensverzekeringen en hypotheek-, betalingsbeschermers en uitvaart- en inkomensverzekeringen (AOV, verzuim en WIA) kiest de minister voor een provisieverbod tussen aanbieder en intermediair. Daarmee bepaalt en betaalt de klant de beloning van zijn adviseur voortaan zelf en niet (via) de aanbieder. Deze verandering past in ons streven 'om de klant aan het stuur te zetten' door het intermediair helder te positioneren en zoveel mogelijk elke schijn van belangenverstremming weg te nemen.

Aanvullend pleidooi voor maatregelen bij schadeverzekeringen

In de brief van de minister wordt weinig aandacht besteed aan schadeverzekeringen. Naar onze mening is er aanleiding om ook voor schadeverzekeringen maatregelen te treffen om te waarborgen dat de klant aan het stuur komt en dat de rollen van verzekeraar en intermediair worden ontvlochten. Een verbod op provisie achten wij voor schadeverzekeringen niet nodig. Wel zijn nadere eisen aan de vormgeving hiervan geboden. Wij vinden dat duidelijk moet zijn dat onafhankelijk advies niet een gratis onderdeel van het product van verzekeraars is. Daarom pleiten wij voor transparantie van de provisie voor de klant: actief, dus ook zonder dat hij erom vraagt, en zowel voordat hij besluit een verzekeringsproduct aan te schaffen als bij verlenging van het contract. Daarnaast pleiten wij voor een verbod op bonussen en incentives conform de BGFO-regeling voor complexe producten. Dat voorkomt het zogenaamde 'waterbedeffect': dat wil zeggen de verschuiving van omzetgedreven provisieprikkels naar minder streng gereguleerde branches. In de praktijk ervaren wij nu al dat de toenemende bedrijfseconomische druk wordt vertaald in creatieve oplossingen voor de niet-gereguleerde beloning op schadeverzekeringen om verlies van inkomen bij intermediairs en van omzet bij verzekeraars te compenseren. Indien mocht blijken dat dit effect zich desondanks manifesteert binnen het provisie-systeem-nieuwe-stijl is naar onze mening alsnog de verdergaande stap naar een provisieverbod bij schadeverzekeringen geboden. Los daarvan zijn wij er een



voorzitter van dat het intermediair wordt gestimuleerd om ook meer transparant te zijn over de dienstverlening die de klant mag verwachten in ruil voor de kosten van het advies.

Toegankelijkheid advies voor minder draagkrachtige consument blijft goed

De toegankelijkheid van advies voor de minder draagkrachtige consument wordt vaak geprezen als verdienste van het huidige provisiestelsel. Dit zou volgens bepaalde partijen ter discussie komen te staan als de beloning een afspraak met de klant wordt dan wel als de beloning anderszins transparant wordt. De 'solidariteit' die het huidige systeem wordt toegedicht, zou worden ondergraven. Verondersteld wordt dan dat transparantie van beloning ertoe zal leiden dat elke klant zijn eigen prijs moet gaan betalen. Minder draagkrachtige consumenten zouden dan duurder uit zijn en zouden die prijs niet meer kunnen betalen. Naar onze mening is dit een gelegenheidsargument. Transparantie van de huidige provisie maakt deze niet hoger. Wel wordt zichtbaar wat de klant ook nu al betaalt als onderdeel van de premie, vaak zonder dat hij zich daarvan bewust is. Dat de klant als hij deze prijs kent, zich opnieuw afvraagt of de prijs-kwaliteitsverhouding hem nog wel past, is een ander effect dat juist wordt beoogd met de stelselwijziging.

Door critici wordt de bedoelde 'solidariteit in het huidige provisiestelsel' nogal eens uit zijn context gelicht. In feite gaat het om kruissubsidiëring tussen de beloning op de diverse producten. In de huidige praktijk is de provisie voor sommige soorten verzekeringen hoger dan die voor andere. Zo betaalt de klant van een levensverzekering of een arbeidsongeschiktheidsverzekering als het ware mee aan de (te) lage beloning op een autoverzekering of reisverzekering van hemzelf of zelfs van andere klanten. Naar onze mening is deze verborgen verevening niet gebaseerd op solidariteit vanuit klantenbelang, maar is dit een onderdeel van het bedrijfseconomische model dat aanpassing behoeft. Overigens is met de inmiddels geldende wetgeving met betrekking tot complexe producten dit model al ondergraven.

Mogelijk zal de stelselwijziging schrikreacties bij de minder draagkrachtige consument kunnen oproepen. Het besef dat advies niet gratis is, vraagt gewenning. Aan correctie van de onjuiste beeldvorming is tot nu toe (te) weinig aandacht besteed. Dit zal in het nieuwe systeem gaan veranderen en moeten veranderen. Wij verwachten evenwel dat de behoefte aan advies bij de minder draagkrachtige consument aanwezig is. De marktwerking zal ervoor zorgen dat dit ook prijstechnisch zal worden ingevuld.

Gespreide betaling

In dit kader willen wij nog een opmerking maken over de mogelijkheid van gespreide betaling door klanten van de beloning voor advies. Dit is nu ook automatisch verankerd in het provisiestelsel. Soms kunnen of willen klanten de rekening niet in een keer betalen. Het meest zuivere alternatief is de mogelijkheid dat de adviseur de klant in staat stelt om gespreid te betalen. Daarnaast wordt er vanuit de markt op aangedrongen dat de verzekeraar hiervoor een faciliteit biedt. Wij zouden deze weg open willen houden voor aanbieders die deze service willen bieden, maar dat moet dan wel zodanig worden ingericht en uitgewerkt dat er geen verkeerde prikkel van uitgaat.

Level Playing Field goed regelen

Veelgehoorde kritiek is dat met de nadere eisen aan de beloning voor het onafhankelijk intermediair deze beroepsgroep concurrentieel wordt benadeeld ten opzichte van de adviseurs die in loondienst zijn bij banken en verzekeraars cq. de verzekeraars die zich rechtstreeks tot de consument richten. Dit is inderdaad een onderwerp dat goed geregeld moet worden. Ook voor ons staat het buiten kijf dat gelijke gevallen gelijk behandeld moeten worden. Zo zal een adviseur van de bank die zich als 'onafhankelijk adviseur' presenteert onder dezelfde eisen



moeten vallen. En er is geen reden voor een verschillende behandeling van de eisen met betrekking tot integriteit, deskundigheid en transparantie over wat de klant mag verwachten aan dienstverlening. Deze zijn immers bedoeld om het belang van de klant te waarborgen en dienen dan ook ongeacht de vorm van advisering te gelden.

Anderzijds houdt level playing field ook in dat verschillende gevallen verschillend worden behandeld. Onafhankelijk advies verschilt qua rol ten opzichte van de consument en qua risico van belangenverstrengeling fundamenteel van niet-onafhankelijk advies. Uiteraard moet de klant weten met wat voor type adviseur hij te maken heeft. Daarom ook pleiten wij voor meer transparantie hieromtrent, bijvoorbeeld in de vorm van een wettelijk beschermd 'label'.

Fiscaliteit goed regelen

Ook in de fiscale behandeling is level playing field tussen de verschillende beloningssystemen van belang. Het lijkt er nu op dat verschillende beloningsafspraken met de klant onder verschillende belastingregimes (BTW, fiscale lijfrenteaf trek of assurantiebelasting) vallen. Hier gaat een ongewenst sturend effect vanuit. Naar onze mening moet het fiscaal niet uitmaken welk type beloning met de klant wordt afgesproken.

Regelgevend kader

Bijzondere aandacht behoeft de wettelijke vormgeving van het nieuwe stelsel. Eenvoud, helderheid en consistentie zullen de beoogde omslag van denken en de naleving bevorderen. Tegelijkertijd wordt daarmee de toezichtlast teruggedrongen. Het valt ons steeds weer op dat onder het huidige regiem alle aandacht lijkt uit te gaan naar hetgeen specifiek voor het intermediair publiekrechtelijk is geregeld. Daarmee wordt vaak voorbijgegaan aan de algemene normen van contractenrecht die ook voor het intermediair gelden. Complicerende factor daarbij is dat de verschillende wetgevende kaders elkaar meer dan eens tegenspreken. Actueel voorbeeld is de interpretatie van DNB van de wetgeving m.b.t. bepaalde abonnementsvormen. Dit standpunt lijkt de transitie naar modernere beloningsvormen te hinderen. De soms van het spraakgebruik afwijkende terminologieën die wettelijk worden gebruikt, dragen evenmin bij aan duidelijkheid. Een voorbeeld daarvan vormt de wettelijke hantering van het begrip 'provisie' voor alle vormen van beloning. Dat geeft aan het geopperde 'verbod op provisie' een wel heel bijzondere betekenis! Dit alles maakt dat er nog maar enkele ingewijden zijn die deze moeilijke materie nog in zijn integraliteit kunnen volgen. Wij dringen dan ook aan op een aanmerkelijke vereenvoudiging van regelgeving, waarbij het publiekrechtelijk kader beter aansluit op het privaatrechtelijke kader dat al van toepassing is en niet meer regelt dan nodig is.

Informatieverstrekking verbeteren

In verschillende wetten en toezichtregels worden allerlei verplichtingen opgelegd aan verzekeraars (t.a.v. producten) en intermediairs (t.a.v. adviesdiensten) om de klant te informeren. Dit met als doel om de klant bewust te maken van wat hij koopt, mede in vergelijking tot alternatieven, zodat hij een verantwoorde keuze kan maken die bij hem past. Het resultaat hiervan komt samen bij de klant. De vraag is of hiermee het beoogde doel wordt bereikt dan wel of de klant door de bomen het bos niet meer ziet. Dit laatste is een klacht die veelvuldig wordt geuit. Het antwoord daarop dat wetgeving en toezicht zulks eisen is ook voor marktpartijen onbevredigend en neemt de kritiek niet weg. Naar onze mening zou het dan ook goed zijn het geheel aan informatieverplichtingen dat in de loop der tijd is gegroeid opnieuw vanuit de doelstelling te toetsen en zo nodig qua inhoud en/of vorm bij te stellen. Dit past tevens in het mondigere maken van consumenten.

**Begeleide transitie is belangrijk**

Gelet op de ingrijpendheid van de verandering is het van het allergrootste belang dat de transitie zorgvuldig geschiedt. Voorkomen moet worden dat essentiële zaken over het hoofd worden gezien die tot niet-beoogde, ongewenste effecten leiden. Dat kan partijen schaden en zal mogelijk weer tot reparatiewetgeving nopen. Derhalve pleiten wij voor nauwe betrokkenheid van de sector bij de invulling. Destijds ten tijde van de totstandkoming van de WFD speelde dezelfde afweging. Het voorbereidingsproces dat toen onder leiding van de AFM heeft plaatsgevonden, is naar onze mening een ervaring die tot voorbeeld kan strekken.

Tenslotte

Wij zijn gaarne bereid om desgewenst een en ander, in collectief of individueel verband, toe te lichten.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'H.L. De Boer'.

H.L. De Boer