

Wim Oeben, directeur Dullemond Bedrijfsadvies:

“Het sentiment overheerst en dat is nooit goed”

De reacties van het intermediair hebben hem an sich niet zo verbaasd. Wel de mate waarin er is gereageerd op het Verbondspleidooi voor een nieuw intermediairsysteem, dat is gebaseerd op het Engelse Customer Agreed Remuneration (CAR). “Ik vind het ongelooflijk als ik al die reacties lees. De emotie en ongenueanceerdheid beheersen nu het debat en dat is jammer. De soep moet niet zo heet worden gegeten als dat die wordt opgediend”, meent Wim Oeben, directeur/adviseur van Dullemond Bedrijfsadvies.

Oeben loopt al aardig wat jaartjes mee in de verzekeringsbranche. Hij heeft in ruim dertig jaar een zeer brede kennis en ervaring opgedaan in de branche, zowel aan de kant van de verzekeraar als aan die van het intermediair, en de laatste tien jaar als adviseur. Dé aangewezen man dus om een reactie te geven op alle berichten die de laatste weken het verzekeringsnieuws beheersen. Maar, eerst even terug naar het begin van alle commotie. Het Verbond publiceert op 18 februari een zogenoemd position paper op zijn website. Onder de noemer ‘De klant aan het stuur, ook in de relatie tot zijn intermediair’ licht het Verbond zijn standpunt toe met betrekking tot een toekomstbestendig, onafhankelijk intermediairsysteem. Het paper slaat in als een bom en leidt tot fel protest van het intermediair en zijn belangenorganisaties. Maar het paper oogst ook lof, vooral onder de vernieuwers in de branche. Oeben, die zich tijdens het interview al snel ontpopt tot een man van de metaforen, blijkt niet alleen in staat om onpartijdig te blijven, maar ook de nuance terug te brengen in het debat.

Wat vindt u van de reacties die het Verbondspleidooi hebben opgeleverd?

“Je kunt het het beste vergelijken

met de soep die niet zo heet moet worden gegeten als dat die wordt opgediend. Het probleem in dit geval is dat de soep sowieso al te heet was en daar komt bij dat iedereen in de branche ook nog eens de licht masochistische neiging heeft de soep toch te gaan eten.”

Mooie beeldspraak, maar laten we beginnen met de soep zelf. Té heet, zegt u?

“Ja, dat blijkt zeker achteraf en ik snap dat wel. We hebben hier te maken met een echte trendbreuk. Na een relatie van zo’n zestig jaar maken verzekeraars het uit met het intermediair. Ze verbreken de verlovings en dat wekt emotie op. En als één ding duidelijk is geworden de laatste weken, dan is het wel dat er emotioneel en ongenueanceerd wordt gereageerd op de plannen van het Verbond. Alles wordt op één hoop gegooid. Dat heeft het Verbond ook een beetje zelf gedaan. CAR is gepresenteerd als een stip op de muur, maar hoe we naar die stip toe moeten en hoe ver het nog is, is niet bekend. Het Verbond heeft, om in de beeldspraak te blijven, het intermediair onvoldoende gewaarschuwd dat de soep nog een beetje heet was. Als je het mij vraagt, had het Verbond de soep beter nog even in de keuken kunnen laten staan, om eerst af te koelen.”



En het intermediair is gelijk gaan eten en heeft zijn mond verbrand?

“Klopt. Het intermediair reageert zeer gevoelig en ook dat is niet helemaal terecht. Als je kijkt naar de leven- en hypotheekmarkt, dan hebben we daar met het dienstverleningsdocument en een transparante beloning al een soort CAR. Dat geldt trouwens ook voor de zakelijke markt. Het probleem zit ’m dus – zonder dit te willen bagatelliseren – alleen in de particuliere schademarkt. Maar we hebben nu eenmaal te maken met maatschappelijke trends als transparantie en in die zin vind ik de reactie van het

intermediair wel erg emotioneel en ongenueanceerd.”

Het intermediair reageert fel, maar ook verdeeld. Hoe komt dat?

“Bij grote veranderingen heb je altijd te maken met een kopgroep, de middenmoot en de achterblijvers. De kopgroep is de groep vernieuwers die al een tijdje bezig is met abonnementsystemen e.d., terwijl de achterblijvers standaard met de hakken in het zand gaan staan.

De hele branche is in een soort achtbaan beland en ondertussen staat de politiek bij de uitgang op ze te wachten

Het grootste probleem zit voor het intermediair in de transitie. Ze moeten de schadeportefeuille ‘omkatten’ naar een nieuw systeem en daar zit een behoorlijke puist werk in. Het is niet niets hoor als je een paar duizend klanten in de boeken hebt. Met al die klanten moet je afspraken maken over je diensten en de betaling daarvan. Dat wordt wel eens onderschat, ook door het Verbond. De hoeveelheid werk betekent dat er een lange (overgangs)termijn moet komen en daar heeft het Verbond nog geen uitspraken over gedaan.”

Is verandering in het distributiesysteem eigenlijk wel nodig?

“Ja. Het is simpelweg een maatschappelijke trend, waar de branche niet omheen kan. De verzekeringsbranche is vrij conservatief. Er is lang niets gebeurd en de laatste tien jaar gebeurt er ineens van alles. Bovendien wordt er in korte tijd een inhaalslag gemaakt op tal van fronten. CAR is ‘een’ weg, maar ik denk dat we met volledige transparantie ook een eind waren gekomen. Het intermediair ziet CAR als een steen in de vijver en denkt dat die rimpeling wel weer verdwijnt. Ik denk dat niet. De hele branche is in een soort achtbaan beland en

ondertussen staat de politiek bij de uitgang op ze te wachten. Persoonlijk zie ik CAR als het sluitstuk van een trend. Met CAR wordt definitief omgeschakeld van een wat verdekt provisiesysteem naar een stelsel van ultieme transparantie.”

Zitten er ook nadelen aan CAR?

“Voor al aan de praktische kant. Voor veel (kleinere) tussenpersonen is hun portefeuille ook hun oude dag. Zij vragen zich natuur-

lijk af wat hun portefeuille nog waard is als de provisie wegvalt. Daar kan niemand nu een antwoord op geven, maar het zal in ieder geval minder zijn dan nu. Natuurlijk maakt het intermediair zich daar zorgen om en een aantal zal ook besluiten het bijltje erbij neer te gooien. Het enige jammere daaraan vind ik dat het sentiment in dergelijke gevallen meestal overheerst en een beslissing nemen op basis van sentiment is nooit goed.”

Hoe kan een tussenpersoon nu zijn meerwaarde laten zien?

“Hij moet zich platgezegd eens gaan laten zien. Dat klinkt hard, maar is echt zo. Hij is nu te onzichtbaar en dat kan echt niet meer als de klant hem rechtstreeks gaat betalen. De klant zal zich dan afvragen wat hij daarvoor terugkrijgt. Dat betekent dat het intermediair stevig moet investeren in zijn klantcontact. Ga eens per jaar langs of bel de klanten op om de portefeuille door te nemen. Vergelijk het maar met een CV-monteur. Hij zal ook jaarlijks zijn gezicht moeten laten zien om zijn toegevoegde waarde te tonen. Vanuit die benadering is het trouwens best raar dat het intermediair CAR vooral als een bedreiging ziet en slechts heel miniem als een kans.”

Wat zou u het intermediair aanraden?

“Als eerste moeten ze hun klantenbestand segmenteren. Transparantie is dé trend op dit moment, dus volledige transparantie voor schadeverzekeringen is slechts een kwestie van tijd. Als je dat nu al weet, kun je de ontwikkelingen mooi voor zijn en alvast voorsorteren. Breng maar vast in kaart voor welke klant je wat doet. Maakt het leven straks een stuk makkelijker. Daarnaast zou ik het intermediair aanraden het hele administratieve proces nog eens goed door te lopen. Er kan hier en daar vast nog wel wat worden bespaard. En tot slot: begin met het opzetten van een soort abonnementsysteem. Het intermediair wordt in de toekomst veel meer teruggeworpen op de echte adviesrol. Dat is heel wat anders dan een administratief verlengstuk van een verzekeraar. De tussenpersoon gaat weer adviseren.”

Niks doen is geen optie?

“Niks doen is altijd een optie, maar niet als je het zelf een beetje in de hand wilt houden. Veel mensen vergeten dat er op dit moment in de wet staat: ‘Er geldt een verbod op provisie...’. Gelukkig volgt er een komma en daarna een tenzij, maar de vraag is hoe lang nog. Het commentaar van de politiek, van links tot rechts, laat weinig aan de verbeelding over. De Tweede Kamer heeft al laten weten het gekrakeel ‘spuugzat’ te zijn en dat klinkt mij in ieder geval niet al te vertrouwenwekkend in de oren. Het is nog een geluk dat het kabinet is gevallen, anders zaten we misschien al lang met nieuwe wetgeving opgezadeld. Het Verbond heeft met het paper getracht het heft nog enigszins in eigen hand te houden en zegt tegen de politiek: ‘laat ons zelf met iets komen, voordat u dat doet!’ Dat kan slim zijn, maar als we niet oppassen, werkt het averechts. Een beetje meer ratio en wat minder sentiment kan volgens mij geen kwaad. De politiek blijft immers onvoorspelbaar.” ■