

P E R S B E R I C H T

GfK ONDERZOEK: VERBOD OP PROVISIE WERPT EEN DREMPEL OP VOOR ADVIES

Het huidige verbod op provisie heeft voor de consument een aantal positieve kanten, maar ook belangrijke nadelen. Dit blijkt uit een grootschalig consumentenonderzoek dat door GfK is gehouden. Legal & General bepleit opnieuw om de evaluatie van het verbod op provisie daarom eerder te laten plaatsvinden dan nu gepland.

Multi-client onderzoek

Onderzoeksinstituut GfK heeft in december 2014 een onderzoek onder consumenten gehouden naar de gevolgen van het verbod op provisie zoals dat vanaf 1 januari 2013 geldt. Het betreft hier een multi-client onderzoek. Naast andere organisaties is Legal & General een van de partijen geweest die vragen aan de consument heeft voorgelegd. De vragen in het onderzoek zijn beantwoord door 1.727 respondenten. Naast de consument zijn ook 434 intermediairs ondervraagd over hun ervaringen met het provisieverbod. Het persbericht zoals naar buiten is gebracht door GfK spitst zich toe op de hoogte van de advieskosten. Dit is een eenzijdige weergave van de verschillende aspecten die spelen rond het provisieverbod. Het doet onvoldoende recht aan de negatieve consequenties van het provisieverbod die ook uit hetzelfde onderzoek naar voren komen.

Negatieve effecten verbod op provisie nu op tafel

“Het is goed dat dit onderzoek is gehouden, aldus Arno Dolders, algemeen directeur Legal & General. Het onderzoek maakt duidelijk dat aan de huidige inrichting van het verbod op provisie ook grote nadelen kleven. Ik wijs bijvoorbeeld op de volgende feiten die uit het rapport blijken:

- 70% van het intermediair ervaart geen gelijke concurrentie met directe aanbieders.
- Intermediairs is gevraagd naar een top 3 van drempels van het provisieverbod. De volgende punten worden het meest genoemd:
 - Consumenten zijn alleen bereid te betalen voor advies, als er vervolgens ook een financieel product wordt gesloten (59%).
 - Ontbreken van acceptatie van particuliere klanten van het in hun ogen te hoge uurtarief of prijs per advies of prijs per product (54%).
 - Klanten kunnen het advies niet betalen (43%).
- 55% van de klanten vindt de adviesprijs (veel) te hoog.
- 28 % van de consumenten zegt het gevoel te hebben nu meer te betalen voor advies dan in het verleden.

- 41 % van de consumenten geeft aan na de oriëntatiefase, waarin zij ook geïnformeerd werden over de kosten van advies, gestopt te zijn met het adviestraject of heeft nog geen vervolgstap gezet.

Het zijn juist dit soort feiten die, aldus Dolders, de sector, politiek en toezichthouder moeten stimuleren niet te wachten met de evaluatie van het verbod op provisie tot 2017, maar juist nu al proberen de knelpunten op te lossen”.

Belang onafhankelijk advies wordt breed onderkend.

Uit het onderzoek komt naar voren dat de consument onafhankelijk advies bij het afsluiten van een complex financieel product belangrijk vindt. Op een 10- puntenschaal geeft meer dan 79% van de ondervraagden aan het belang van onafhankelijk advies met een 7 of hoger te waarderen.

Arno Dolders: “Het is verheugend te zien dat consumenten het belang van onafhankelijk advies onderkennen. Ik denk dat we hier twee lessen uit moeten trekken. Op de eerste plaats dat onafhankelijke adviseurs er verstandig aan doen om nadrukkelijker te profileren dat zij onafhankelijk advies geven. Deze adviseurs komen tegemoet aan een belangrijke consumentenpreferentie. Maak dat dan ook zichtbaar is mijn suggestie. Op de tweede plaats moet ik constateren dat het oordeel van de consument over het belang van financieel advies niet helemaal parallel loopt met het feitelijk gedrag van de consument. Immers die koopt nog massaal financiële producten zonder onafhankelijk advies. Ik denk dat dit onderzoek voor de toezichthouder en de wetgever reden moet zijn om zich te beraden of de consument op dit moment wel in voldoende mate duidelijk wordt gemaakt of hij te maken heeft met een onafhankelijk adviseur, dan wel iemand die uitsluitend zijn eigen financiële producten in het advies meeneemt. Waarbij dan natuurlijk de vraag is of je dit nog advies mag noemen zoals de consument dat ervaart”.

Advieskosten van de bank roept weerstand op

In het onderzoek is ook nagegaan in hoeverre consumenten begrijpen dat voor advieskosten in rekening worden gebracht. 49% van de Nederlandse consumenten blijkt het oneens, of helemaal oneens, te zijn dat banken bij complexe producten advieskosten in rekening brengen. Voor adviezen gegeven door onafhankelijke adviseurs is 17% van de consument het oneens dat hiervoor kosten in rekening gebracht worden.

“Het is fijn aldus Arno Dolders, om te zien dat de consument zo massaal het verschil ervaart tussen gebonden en onafhankelijk advies. Tegelijkertijd is dit een waarschuwing dat de druk van banken om de advieskosten te verlagen, of te laten vervallen, blijft. Het recente pleidooi voor advies licht zonder de verplichting hier kosten voor in rekening te brengen, is hiervan een resonans. Het intermediair moet op dit punt waakzaam zijn dat er niet verder aan het bekende level playing field gedachte wordt geknabbeld.

Wat ook positief is, aldus Arno Dolders, is dat consumenten evident zekerder zijn van de beslissingen die men heeft genomen bij de aanschaf van een financieel product, nadat zij advies van een onafhankelijk adviseur hebben ingewonnen, dan wanneer men deze aankoop zonder adviseur heeft verricht.

Van de klanten die zonder adviseur een Overlijdensrisicoverzekering hebben afgesloten is iets meer dan 60% zeker over de hoogte van het verzekerd bedrag en de keuze van de looptijd. Van de klanten die wel advies gevraagd hebben bij een adviseur voelt bijna 85% zich zeker.

Onderzoek bevat veel relevante gegevens

Ik hoop dat ook de wetgever dit onderzoek tot zich neemt. De minister wenst het verbod op provisie pas in 2017 te evalueren. Ik denk dat de duidelijke wens van de consument naar meer vrijheid in de wijze waarop hij advies wil financieren, gehoord moet worden en een reactie hierop niet moet wachten tot na 2017". Het zou goed zijn, aldus Arno Dolders, indien het complete onderzoek voor iedereen beschikbaar komt. Door de eenzijdige belichting in het persbericht van GfK van slechts één aspect van het provisieverbod, wordt ten onrechte de gedachte gevoed dat het verbod op provisie de consument veel geld heeft bespaard. Er wordt voorbij gegaan aan de negatieve effecten van het provisieverbod waardoor onnodig drempels worden opgeworpen voor onafhankelijk advies".