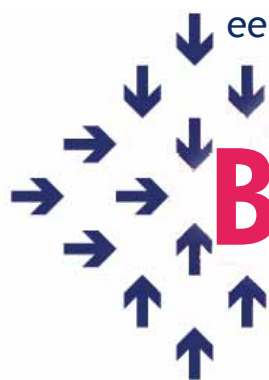


een uitgave van Findinet, de portal voor de financiële dienstverlener



Branche in Beweging

update: 19 april 2012

Nieuwe
dienst-
verlenings-
concepten



Abonnemen-
tensysteem

BTW bij
directe
beloning



Blijf op de hoogte van de laatste wijzigingen: neem een abonnement op de Nieuwsbrief

branche in transitie

- 4 Directe beloning en nieuwe bedieningsconcepten
Verzekeraars, adviseurs, Kifid en AMF kijken samen vooruit
- 10 Heldere en goed werkbare btw-oplossing bij directe beloning voor adviseur/bemiddelaar
- 12 Voogd & Voogd Businessdag
Abonnementensysteem: goed alternatief als adviseur dat weloverwogen invoert
- 15 Ed Ligthart:
De markt verandert, wees creatief!

inkomen / AOV

- 16 Laurens van Graafeiland:
Marktrapport Inkomensverzekeringen 2012

eigentijds pensioen

- 19 Wil Post:
Vrouwvriendelijk pensioenadvies
- 20 De white label BPO-dienstverlening van BeFrank

wet- en regelgeving

- 22 Concept-Bgfo 2013 is bijna een geheel nieuw besluit
- 27 Fred de Jong:
Gespreide betaling van advieskosten is mogelijk
- 30 Recente uitspraken

Branche in Beweging

*omdat je er op je eigen moment
meer van wilt weten*

een uitgave van Findinet.nl,
de onafhankelijke actualiteiten- en
kennisportal voor de financiële
dienstverlening.



Hebt u bedrijfs- of product-
nieuws,

een eigen visie op de ont-
wikkelingen,

suggesties voor onderwer-
pen waaraan we aandacht
moeten besteden.

of commentaar op de inhoud
van dit blad?

Mail het naar
redactie@findinet.nl

(via de post mag ook)

Findinet.nl

Redactie:
Jan Aikens
Molenheide 33
6027 PX Soerendonk
0495 586588
06 34404575
redactie@findinet.nl

Advertenties / banners:
0495 497050
06 34404585
info@findinet.nl

**Leo de Boer:**

“We moeten blijven werken aan herstel van vertrouwen en dat is een continue proces. We hebben de taak om onze klanten mee te nemen in de verandering. Bovenal moeten we in de genen houden dat we niet alleen naar de letter, maar ook in de geest van het Bgfo handelen.”

Laurens van Graafeiland:

“Veranderingen in wet- en regelgeving spelen een belangrijke rol in de inkomensmarkt.

Voorbeelden hiervan zijn het provisieverbod, aanpassingen in de ziekwet, het uniforme loonbegrip en aansprakelijkheid zelfstandigen bij inhuur.”

**Edgar du Perron:**

“Verzekeraars moeten erop kunnen vertrouwen dat een adviseur zijn producten met een adequate uitleg aan de goede doelgroep aanbiedt. Zij doen er verstandig aan geen complexe producten aan te bieden via de adviseurs van wie zij niet zeker weten dat zij er deskundig over kunnen adviseren.”

Wil Post:

“Het nieuwe pensioenadvies moet vrouwvriendelijker. Vrouwen moeten extra sparen zolang ze nog geen kinderen hebben. Als ze een woning kopen moeten ze snel de woonlasten zien te verlagen. Als ze kinderen krijgen moeten ze afspraken maken over de verdeling van pensioen met hun partner.”

**Rudy van Leeuwen:**

“Een doelgroepformule mag niet zo gekozen worden dat het advies passend is voor 99 van de 100 consumenten. Het systeem moet ook het honderdste geval onderkennen.”

Folkert Pama:

Als een pensioenaanbieder kiest voor Business Process Outsourcing (BPO) houdt de pensioenaanbieder zijn eigen identiteit, kan hij zelf bepalen welke producten hij aanbiedt aan zijn deelnemers en hoe dat product eruit ziet.

**Jurjen Oosterbaan:**

“Vijftig procent van de verzekerden zal zeggen de adviseur het afgelopen niet te hebben gezien. Dat is inherent aan het provisiesysteem. “Maar bij een abonnement ligt dat natuurlijk anders. Als je de klant dan een jaar overslaat, is de consequentie dat hij zijn abonnement opzegt.”

Fred de Jong:

Het concept-Bgfo 2013 biedt geen oplossing voor gespreide betaling advieskosten. Zo'n oplossing is er wel.

In het belang van de consument zou het de AFM sieren als men de relatie tussen werkzaamheden en beloning ruim opvat.



Verzekeraars, adviseurs, Kifid en AFM kijken samen vooruit

Directe beloning en invoering nieuwe bedieningsconcepten. Onder deze titel organiseerde Bureau D&O een bijeenkomst in het gebouw van het Verbond van Verzekeraars. Aanbieders en adviseurs in één ruimte, dat zien we de laatste jaren niet elke dag. En al helemaal niet dat dit leidt tot een goed zakelijk debat waarbij niet het zwartepieten centraal stond maar de vraag hoe gezamenlijk ingespeeld kan worden op de veranderde consumentenvraag en de nieuwe regelgeving.

Het was niet alleen een creatieve gedachte van Jurjen Oosterbaan Martinius en Leo de Boer om het intermediair uit te nodigen in het Verbondsgebouw, maar ook een hele goede. De financiële banden tussen verzekeraars en bemiddelaars worden weliswaar doorgesneden, maar de zakelijke betrekkingen blijven natuurlijk bestaan. De 'wederzijdse afhankelijkheid' – om een Wft-term te gebruiken zal eerder sterker worden dan verdwijnen al zal sprake zijn van een afhankelijkheid met een andere dimensie. Die conclusie althans viel wat ons betreft te trekken uit deze bijeenkomst.

Samen voor de klant

De afhankelijkheid zal het financiële kader overstijgen en zich toespitsen op een hoger doel: het op een maatschappelijk verantwoorde manier tegemoetkomen aan de behoeften en wensen van de klant. Aanbieders en adviseurs krijgen daarin duidelijk een verschillende rol. Maar wat blijft is dat zij samen de klant blijven bedienen, zij het met andere spelregels onderling en andere (gescheiden) verantwoordelijkheden. Hoe die nieuwe wereld vorm gegeven moet worden, waar de grenzen liggen tussen de verplichtingen van de diverse marktpartijen en wie precies waarvoor verantwoordelijk is, zijn vragen die nog niet eenduidig beantwoord zijn.

Dat ook zal ongetwijfeld de reden zijn dat D&O Rudy van Leeuwen (AFM) en Edgar du Perron (Geschillencommissie Kifid) uitgenodigd had een presentatie te verzorgen.

Maar zelfs als straks de scheidslijnen tussen de speelvelden van verzekeraars en adviseurs straks getrokken zijn, heeft dat slechts relatieve waarde naar de buitenwereld. Hoe zwaar ook de veranderingen binnen de sector gevoeld worden, voor de consument blijft de 'verzekeringswereld' waarschijnlijk één grote meltingpot. En krijgt het imago van de adviseur een even grote deuk als die van de aanbieder als verzekeraars in de fout gaan. En andersom geldt natuurlijk hetzelfde. Dat valt alleen te voorkomen als verzekeraars en adviseurs hetzelfde basisdoel nastreven, en dat is ervoor te zorgen dat 'het centraal stellen van het klantbelang' geen sleets cliché wordt maar een levend blijvende lijfspreuk.

Polarisatie

Dat niet iedereen in onze samenleving daarin het volste vertrouwen heeft, bleek uit de rondgang die gastheer Leo de Boer (directeur Verbond) maakte door de politieke dossiers.

Er is niet alleen fors gepolariseerd binnen de verzekeringsbedrijfstak. In de politiek is dat niet veel anders. "De forse polarisatie tussen links en rechts heeft ertoe geleid dat er weinig ruimte is voor genuanceerde boodschappen, waarvoor de branche normaal bij het midden terecht kon. Dat middenveld is op dit moment echter een stuk kleiner." Ook wees hij op de mediocratie. "We leven in de tijd van de oneliners en dan scoor je helaas goed wanneer je je tegen een branche als de onze afzet. De druk op de bedrijfstak is natuurlijk toegenomen door de kredietcrisis en ook de woekerpolisaffaire heeft



Leo de Boer: we moeten in de genen houden dat we niet alleen naar de letter, maar ook in de geest van het Bgfo handelen.

geen goed gedaan. Maar die druk is nog eens extra versterkt door de al genoemde polarisatie in de politiek en dat alles maakt dat we minder ruimte hebben gekregen voor zelfregulering. Het vertrouwen ontbreekt. Politici zijn eerder geneigd om iedere al dan niet vermeende misstand via regelgeving uit te bannen”, verklaart hij de overdaad van wetgeving die over de branche wordt uitgestort.

Het zijn niet alleen de nationale en Europese regelgevers die het de branche moeilijker maken, maar ook de economische ontwikkeling. “De groei is laag en de vooruitzichten zijn niet rooskleuring”, wees De Boer de zaal op een andere realiteit. “We merken dat in de cijfers van de verzekeraars. Zo stabiliseert de premieomzet Leven na een forse daling op 20 miljard, blijft de nieuwe productie in die sector dalen en is het resultaat 2 miljard euro negatief.” Ook bepalend voor de toekomst zijn de uitkomsten

van het Catshuisberaad, die gevolgen kunnen hebben voor de woning/hypothekenmarkt, de zorg en de sociale verzekeringen.

Duurzame distributie

“Maar minstens zo belangrijk”, betoogde De Boer, “zijn de ontwikkelingen in het vertrouwen van de consument. Het is geen geheim dat dat niet optimaal is. En dat geldt zowel voor het vertrouwen in verzekeraars als in het intermediair.”

Waarmee hij kwam tot wat het kernthema van de bijeenkomst werd: hoe moet ons beleid er in de komende jaren uit gaan zien. Wat wordt van de branche verwacht en hoe kan daaraan op een rendabele manier tegemoetgekomen worden.

Van verzekeraarskant wordt daaraan gewerkt met de projecten VerzekeraarsVernieuwen en VerzekeraarsVersterken (zie ook Branche in Beweging van 14 februari 2012).

Waarvoor verzekeraars en intermediairs de handen ineen moeten slaan is wat De Boer ‘duurzame distributie’ noemt. “We moeten blijven werken aan herstel van vertrouwen en dat is een continue proces. We hebben de taak om onze klanten mee te nemen in de verandering”, wees hij op de gevolgen van Bgfo 2013. “Als we naar binnen kijken betekent dat, dat we de samenwerkingsovereenkomsten aan het provisieverbod moeten aanpassen, maar bovenal moeten we in de genen houden dat we niet alleen naar de letter, maar ook in de geest van het Bgfo handelen.”

Het Verbond en haar leden zullen er alles aan doen om de consument te binden. Leo de Boer: “We publiceren praktische tools en handige weetjes, zoals de inboedelwaardemeter, productwijzers, mobiel-schademelden. En geven praktische invulling aan het klantcentraal stellen. Denk aan de Gedragscode geïnformeerde verlenging en, het komende Protocol stroomlijning kapitaaloverdracht. Gereedschappen waarmee ook u”, zei hij tegen de aanwezige adviseurs, “uw voordeel kunt doen.”



Edgar du Perron: Waar moet de klant naartoe als de adviseur geen nazorg verricht. Moet de verzekeraar die zorg dan overnemen?

Je kan je niet aan alle zorgplicht onttrekken

Na de positionering van de verzekeraars kwam die van het intermediair aan bod. Adviseurs zoeken zich nog een weg naar het provisieloze tijdperk en spelen daarop in met nieuwe bedieningsconcepten. Cruciaal voor de vraag hoe ver de dienstverlening van de adviseur/bemiddelaar moet gaan is natuurlijk welk bedrag de consument over heeft voor advies en nazorg. Adviseurs experimenteren op dit moment met diverse aanbiedingen die variëren van 'garantie tot aan de deur' (de activiteiten eindigen na het advies of de bemiddeling) tot en met intensief onderhoud van de portefeuille van de klant. Elke variant heeft zijn eigen prijs.

"Houd er daarbij wel rekening mee", waarschuwde Edgar du Perron, voorzitter Geschillencommissie Kifid, "dat je je niet aan alle zorgplicht kunt onttrekken." Er bestaan twee verschillende

zorgplichten. De ene wordt opgelegd door de Wft (publiekrechtelijke zorgplicht) en de andere, de privaatrechtelijke, door het Burgerlijk Wetboek.

Du Perron: Civielrechtelijk valt vrijwel alles te regelen in een schriftelijke overeenkomst. Als het maar volslagen helder en duidelijk is voor de klant. De rechter zal het in een eventueel geschil absoluut onredelijk vinden als een klant aan de ene kant het execution only-tarief betaalt en aan de andere kant verkeerd advies claimt. Maar dan moet de rechter niet kunnen zeggen dat de klant een degelijk advies had kunnen verwachten. Alles hangt er dus van af hoe de dienstverlening in de overeenkomst is omschreven." Aan die onduidelijkheid ontbreekt het bij het bij intermediair nogal eens", ziet Du Perron in de zaken die de Geschillencommissie moet behandelen. "Denk niet te snel dat iets duidelijk genoeg is voor de klant, maar overtuig je daarvan en leg de aard van de dienstverlening in samenspraak met de klant goed vast. En ook belangrijk: bewaar het dossier goed. De Wft schrijft een bewaartermijn van één jaar voor.

Kostbare contactmomenten

Die termijn is bedoeld voor de AFM om haar toezichttaak te kunnen uitvoeren, maar niet voor de civielrechtelijke relatie tussen de intermediair en de klant. Je maakt een slechte indruk als je tijdens een rechtszaak moet bekennen dat het dossier er niet meer is, of nog onvolledig is. Daar staat tegenover", vervolgde hij, "dat de regels vastgelegd in de Wft het voor een adviseur/bemiddelaar niet mogelijk om alle zorgaspecten uit te sluiten. Aan de informatieplicht bijvoorbeeld kun je je niet onttrekken. Een adviseur/bemiddelaar is niet verplicht om periodiek veranderingen in de persoonlijke levenssfeer van de klant te monitoren als je dat in de dienstverleningsovereenkomst uitsluit. Maar belangrijke veranderingen bijvoorbeeld in (fiscale) wetgeving of in de polisvoorwaarden (en bloc) die van invloed zijn op het product wel. Dat blijft onder alle omstandigheden behoren tot de zorgplicht van de adviseur. Overigens", hield hij zijn gehoor voor, "is het plegen van onderhoud niet alleen een verplichting, maar biedt die ook commerciële kansen.

Juist door een stuk onderhoud aan te bieden, creëer je als vanzelf kostbare contactmomenten.”

Niet te snel execution only

Du Perron voerde een pleidooi om niet te snel je toevlucht te zoeken tot execution only, ook niet als de klant een financieel rijbewijs heeft. “Dat kan leiden tot grote ongelukken”, zag hij de Radar- en Kasaprogramma’s van de toekomst al voor zich. “Het is een heel gevaarlijke ontwikkeling. Klanten zullen later tot de conclusie komen dat het product niet biedt wat ze ervan verwacht hadden en dat betekent imagobeschadiging voor de branche. Ook het feit dat de klant wist dat hij aan het doe-het-zelven was, zal het maatschappelijk sentiment nauwelijks beïnvloeden. Daar moet in voorlichtingscampagnes prominent aandacht aan besteed worden.”

Nog een tip: “Er blijven altijd onder alle omstandigheden onzekerheden bestaan. Met dat feit moet een klant leren leven. Doe niet alsof”, zei hij tegen de adviseurs, “je alle onzekerheden kan uitbannen, want dan creëer je schijnzekerheid. Leg helder uit hoe de financiële markt werkt. Ik vind dat dat te weinig gebeurt. Zelfs garantieproducten bieden geen 100% zekerheid, want zo’n garantie reikt niet verder dan de solvabiliteit van de aanbieder groot is.”

Kijkend naar de relatie aanbieder-bemiddelaar vroeg Du Perron zich af waar de klant naartoe moet als de adviseur geen nazorg verricht. “Moet de verzekeraar die zorg dan overnemen? Het is niet alleen de vraag of alle verzekeraars daartoe verplicht zijn, maar ook of zij dat dan gratis zouden moeten doen. Daar moet wel over worden nagedacht en gecommuniceerd”, waarschuwde hij.

Relatie aanbieder-bemiddelaar

Dat is niet alleen een probleem voor de verzekeraars, die daarop niet altijd hun bedrijfsvoering op hebben ingericht. Het is ook de vraag of adviseurs daar blij mee moeten zijn. Het staat immers vast welke keuze de klant zal maken als de nazorg bij verzekeraars gratis is en bij het intermediair verpakt zit in een abonnement waarvoor wel betaald moet worden.

Ongetwijfeld zal dit een onderwerp zijn dat aan de orde komt bij de beslissing van de verzekeraar of hij een overeenkomst met een bemiddelaar wil sluiten. Een andere overweging daarbij zal zijn of de verzekeraar erop kan vertrouwen dat een adviseur zijn producten met een adequate uitleg aan de goede doelgroep aanbiedt. Du Perron: “Verzekeraars gaan risico’s lopen als dat niet het geval is. Zij doen er verstandig aan geen complexe producten aan te bieden via de adviseurs van wie zij niet zeker weten dat zij er deskundig over kunnen adviseren.”

Consequenties van geen-nazorg communiceren
Een ander probleem dat Du Perron aan de orde stelde: “Hoe zit het met oude posten waarvoor ook na 2013 nog doorlopende provisie wordt ontvangen. Kan de adviseur voor het onderhoud van die posten extra kosten in rekening brengen? De Ombudsman krijgt daar al wel klachten over.”

Zijn advies: “Als de klant voor advies betaalt, dan zal hij ervan uitgaan dat in die prijs de nazorg is begrepen. Is dat niet de bedoeling dan moet dat helder gecommuniceerd worden en even duidelijk moet worden aangegeven wat daarvan de consequenties zijn. Zorg ervoor dat hierover later geen enkele discussie mogelijk is. En om eventuele narigheid in de toekomst te voorkomen is het beter, als dat niet teveel tijd kost, iets teveel te doen dan te weinig. Met andere woorden, weeg steeds af wat de kosten zijn van een extra dienst tegenover de claim die kan volgen als je niet acteert.”

Advies deels automatiseren

De AFM vindt het vanzelfsprekend dat het intermediair nieuwe bedieningsconcepten ontwikkelt, stelt Rudy van Leeuwen, manager bij de toezichthouder. “Nieuwe bedieningsbehoeften bij de klant vragen daar ook om. Er vinden grote veranderingen plaats en dan heb ik het niet alleen over het komende provisieverbod. De markt zelf is continu in beweging door sociale en technische veranderingen. Er treden marktvreemde partijen toe en de kritische consument wil kunnen variëren tussen de verschillende distributiekanaalen. Uiteraard is de adviseur vrij zijn bedrijfsvoering op deze veranderingen aan



Rudy van Leeuwen: Half advies bestaat niet. Dus wordt toch gekozen voor execution only zorg er dan zorgvuldig voor dat er geen adviesmomenten in het traject zitten.

te passen. Voor de AFM geldt daarbij eigenlijk maar één adagium, namelijk dat er sprake moet zijn van een passend advies voor de klant. Zo eenvoudig is het.” Op welke manier een passend advies tot stand komt is aan de adviseur. “Ik kan me voorstellen dat het intermediair wegen zal zoeken om de advies-tijd te beperken en op kosten te besparen. Wellicht delen adviseurs de klanten en prospects in doelgroepen in. Consumenten in een vergelijkbare levensfase met dezelfde financiële behoeften zouden op basis van de inventarisatie samen in één specifiek profiel kunnen passen. Ook is het denkbaar om een deel van het adviesproces te automatiseren”, gaf hij enkele voorbeelden. Om daaraan toe te voegen dat de AFM wel mogelijkheden ziet “voor een persoonlijk elektronisch financieel dossier waarin alle financiële gegevens worden opgeslagen, zodat deze niet continue opnieuw hoeven te worden geïnterpreteerd.”

Hij verheelde niet dat er bezwaren kunnen kleven aan ‘automatische advisering’ en de indeling in doelgroepen, “omdat uiteindelijk het advies voor elke individu passend moet zijn”. Daartoe uitgedaagd door een discussie met de zaal stelde hij

“dat het bij een doelgroepformule niet zo mag zijn dat het advies passend is voor 99 van de 100 consumenten. “Het systeem moet ook het honderdste geval onderkennen.”

Veel adviseurs zien een dergelijk ‘massificeren’ van het advies niet echt zitten. “Het individueel bedienen van alle honderd gevallen zit juist onze toegevoegde waarde”, was een opmerking en ook:

“Van een scherm of van papier krijg je een onvoldoende beeld. Als je in een te verzekeren bedrijf rondloopt zie je dingen die je van formulieren niet kunt aflezen”. Of: “Er wordt wel gezegd dat adviezen makkelijker te stroomlijnen zijn als de producten eenvoudiger worden. Maar producten kunnen minder complex worden, datzelfde geldt niet voor mensen.”

Toetsvragen voor bedieningsconcept

Van Leeuwen respecteerde dat er adviseurs zijn die hun vak op de traditionele manier willen blijven uitoefenen, “maar de AFM wil ook oog hebben voor de groep die de nieuwe markt op een andere manier willen benaderen en daar staan we welwillend tegenover, uiteraard binnen de grenzen die de wet stelt.” Hij voorziet dat de bezwaren tegen de doelgroepbenadering minder zullen worden, naarmate het intermediair daarin meer ervaring krijgt. “Concreet gezegd, zullen de profielen voldoende gedifferentieerd en specifiek moeten zijn. Ik kan me goed voorstellen dat het intermediair daarin zal slagen.”

Als hulpmiddel gaf hij een aantal toetsvragen mee voor het creëren van een bedieningsconcept:

1. Is uw doelgroep goed afgebakend? Voor wie is uw bedieningsconcept geschikt?
2. In welke bedieningsbehoeften van uw doelgroep voorziet het bedieningsconcept, en in welke mate?
3. Zijn de uitkomsten van uw dienstverlening in alle scenario’s acceptabel en goed uit te leggen aan uw doelgroep?
4. Is de informatie over uw dienstverlening duidelijk?
5. Kan uw klant uit de informatie de kernelementen

van uw dienstverlening herleiden en beoordelen?

6. Heeft uw productassortiment toegevoegde waarde voor de klant?

7. Hoe borgt u dat producten alleen worden aangeboden aan de doelgroep waarvoor het product is ontwikkeld?

8. Bent u in staat zorgvuldig en in het belang van de klant te handelen?

9. Zijn er geen sterke prikkels die ingaan tegen de belangen van de klant?

10. Heeft u maatregelen genomen om uw klanten te behoeden voor voorzienbare teleurstellingen?

En uiteraard moeten de concepten voldoen aan de KNVB-eisen van de AFM:

Kostenefficiëntie: biedt het concept waar voor zijn geld?

- Nut: geeft het bedieningsconcept invulling aan

een gefundeerde behoefte van een doelgroep?

- Veilig: doet het bedieningsconcept wat het belooft en is de uitkomst acceptabel?

Begrijpelijk: kan de klant de kwaliteit en de passendheid van het concept beoordelen?

Interessant is dat hij, net als Du perron eerder, waarschuwde om als adviseur te snel het execution only-pad op te gaan.

“Dat zou in strijd kunnen zijn met de V van veilig. Execution only voor mensen die hun behoefte of het product niet geheel doorgronden is niet verstandig.”

En voegde hij eraan toe, “half advies bestaat niet. Dus wordt toch gekozen voor execution only zorg er dan zorgvuldig voor dat er geen adviesmomenten in het traject zitten.”

(clickad)

EEN HELDER PENSIOEN VOOR UW KLANT



Wij hechten veel waarde aan een goede samenwerking met adviseurs. U wilt een goed en helder advies geven aan uw klant en zoekt een partij die dat advies kan waarmaken.

Met het pensioen van BeFrank adviseert u een innovatief pensioen met unieke online portalen, lage kosten en heldere communicatie.

BeFrank combineert de online kracht van BinckBank met de pensioenkennis van Delta Lloyd en is winnaar van de prijs 'Pensioenproduct van het jaar'. Ontdek BeFrank en kijk op befrank.nl.



Voor alle duidelijkheid



Heldere en goed werkbare btw-oplossing bij directe beloning voor adviseur/bemiddelaar

Het Verbond, de OvFD en Adfiz hebben de belastingproblematiek besproken waarmee adviseurs bij directe beloning te maken kunnen krijgen. Gezien de brief van de Belastingdienst gedateerd 11 april 2012 is dat een vruchtbaar gesprek gebleken.

Kort gezegd zijn adviseurs niet btw-plichtig voor de soort werkzaamheden die zij gewend zijn/waren tegen provisiebetaling te verrichten. De vrijstelling geldt ook als een advies niet tot een (verzekerings)overeenkomst leidt.

De Belastingdienst kiest dus voor een praktische uitwerking en houdt niet vast aan het formele verschil tussen adviseren en bemiddelen.

Dat is anders wanneer het gaat om een adviesopdracht waarbij het duidelijk niet de bedoeling is om een financieel product af te sluiten. Een activiteit dus waarvoor in de huidige situatie van provisie geen sprake zou zijn.

Ook voor de abonnementsvorm is gekozen voor een dergelijke op de praktijk gerichte oplossing.

Hieronder geven we in verkorte vorm de afspraken weer die de brancheverenigingen met de Belastingdienst hebben gemaakt.

Essentiële werkzaamheden van de tussenpersoon

Voor de toepassing van de vrijstelling geldt dat alle diensten die door verzekeringstussenpersonen als zodanig en binnen hun deskundigheidsgebied worden verricht, als kenmerkende en essentiële werkzaamheden van een tussenpersoon inzake verzekeringen kunnen worden gekwalificeerd die zijn vrijgesteld van btw. Advisering door een verzekeringstussenpersoon als zodanig is hieronder begrepen.

Kredieten, sparen, effecten

De dienstverlening van een financiële tussenpersoon bij kredieten, sparen, handelingen inzake effecten en andere waardepapieren (uitgezonderd bewaring en beheer) is vrijgesteld van btw omdat het de kenmerkende en essentiële functies van een bemiddelingsdienst vervult.

Op zichzelf staand advies wel btw-plichtig

Wordt een financiële tussenpersoon door een klant enkel

gevraagd om een op zichzelf staand advies, bijvoorbeeld over zijn vermogenssituatie, te geven zonder dat de intentie bestaat om een financieel product via die tussenpersoon af te sluiten (bijvoorbeeld een pure second opinion) of als er is sprake van een ander, niet financieel, product (bijvoorbeeld een belastingadvies), dan is de BTW vrijstelling niet van toepassing.

Wel advies, geen product

Voor zover het advies van een financiële tussenpersoon ook betrekking heeft op een bestaand(e) of een te sluiten krediet (waaronder hypotheek), spaarcontract of handeling inzake effecten- of andere waardepapieren, valt het advies onder de vrijstelling. Deze diensten zijn dan gericht op de bemiddeling bij een krediet, een spaarproduct, handelingen inzake effecten en andere waardepapieren (bewaring en beheer uitgezonderd), ook wanneer geen product wordt afgenomen.

Overeenkomst van opdracht geldt als bewijs

Een schriftelijke 'overeenkomst van opdracht' of een verschijningsvorm daarvan geldt als bewijsmiddel voor het aantonen van het doel van de (feitelijke) werkzaamheden van de financiële tussenpersoon.

Als uit de overeenkomst blijkt dat bij de consument geen intentie bestaat om een financieel product via die dienstverlener af te sluiten (bijvoorbeeld ingeval van een pure second opinion) of als er sprake is van een ander, niet financieel, product, geldt geen vrijstelling.

Service abonnementen

Het is de modale consument bij een abonnement doorgaans niet te doen om verschillende, van elkaar te onderscheiden, diensten. Het zal de modale consument in begin-

sel te doen zijn om het samenstel van, onlosmakelijk van elkaar te beschouwen, diensten.

Zoals hiervoor al aangegeven zijn diensten die door verzekeringstussenpersonen als zodanig worden verricht of de kenmerkende en essentiële functies van een financiële bemiddelingsdienst vervullen, vrijgesteld van omzetbelasting. De vergoeding (abonnementsprijs) die aan die dienst kan worden toegerekend is dan ook vrijgesteld.

Dit is slechts anders wanneer in een abonnement diensten (of leveringen) zijn opgenomen die niet door een verzekeringstussenpersoon als zodanig worden verricht noch kenmerkend en essentieel zijn voor de vrijgestelde bemiddelingsdienst door een financiële tussenpersoon. Denk daarbij aan: het verzorgen van belastingaangiften, het verzorgen van (financiële) administratie, automatiseringsdiensten, verhuur van roerende of onroerende goederen of individueel vermogensbeheer. Deze diensten zijn niet verkrijgbaar bij de abonnementsdienst en moeten op hun eigen fiscale merites worden beoordeeld.

Alleen bij nieuwe overeenkomsten en wijzigingen in bestaande overeenkomsten

Specifiek voor de financiële tussenpersonen geldt in dat kader aanvullend als vereiste dat een abonnement slechts als vrijgesteld wordt beschouwd wanneer de inhoud van het abonnement ziet op activiteiten verricht met het oog op het bemiddelen bij het afsluiten van nieuwe overeenkomsten of wijzigingen aanbrengen aan bestaande overeenkomsten inzake kredieten (waaronder hypotheeken), spaarvormen of handelingen inzake effecten- of andere waardepapieren.

Assurantiebelasting

Op dit moment is nog niet duidelijk of en zo ja hoe de Wet op de assurantiebelasting ten aanzien van de feestructuur gewijzigd wordt.

De Belastingdienst geeft dan ook uitsluitend ter verduidelijking van de huidige wet- en regelgeving en staat los van mogelijke toekomstige ontwikkelingen.

Er is geen assurantiebelasting verschuldigd over de vergoeding die een verzekeringstussenpersoon ontvangt van een klant of voor een verzekering die niet tot zijn portefeuille behoort. Hiervan is bijvoorbeeld sprake bij een pure second opinion advies of ondersteuning bij een schade afhandeling door een verzekeringstussenpersoon voor een derde, niet-klant.

Wanneer de verzekeringstussenpersoon van de verzeke-

raar een vergoeding ontvangt voor de bemiddelingsprestatie dan is over de aanvullende vergoeding van de klant geen assurantiebelasting verschuldigd. Hiervan kan sprake zijn wanneer de schadeverzekering deel uitmaakt van een service-abonnement terwijl de tussenpersoon voor de bemiddelingswerkzaamheden rechtsreeks door de verzekeraar wordt beloond. In deze situatie hoeft geen gedeelte van de vergoeding voor het service-abonnement te worden toegerekend aan de betreffende schadeverzekering. Uitzondering hierop vormt de situatie waarbij de verzekeringstussenpersoon (een deel van) de van de verzekeraar te ontvangen provisie doet toekomen aan de klant.

In het geval sprake is van een vergoeding die eenduidig aan een verzekering kan worden toegerekend zal deze vergoeding in de heffingsgrondslag van die betreffende verzekering moeten worden betrokken. Wanneer echter sprake is van één vergoeding die ziet op meerdere verzekeringen, zoals bij een service-abonnement het geval is, dan zal deze vergoeding moeten worden gesplitst.

Voorzover de vergoeding toerekenbaar is aan niet van assurantiebelasting vrijgestelde verzekeringen dan zal over die vergoeding assurantiebelasting moeten worden afgedragen.

In de praktijk zal geen eenduidige splitsing van de vergoeding mogelijk zijn. In dat kader is afgesproken om samen met de bevoegde inspecteur assurantiebelasting met de brancheorganisaties afspraken te maken om te komen tot praktische en goed uitvoerbare regelingen. Hierbij kan worden gedacht aan een splitsing op basis van premieverhoudingen binnen de portefeuille of aantallen verzekeringen zonodig aangevuld met wegingsfactoren.

Tot slot merkt de Belastingdienst op dat de intermediair indien hij assurantiebelasting verrekent, zich zelfstandig dient te melden bij de Belastingdienst Amsterdam.

Abonnementensysteem: goed alternatief als adviseur dat weloverwogen invoert

Binnen de branche vindt een levendige discussie plaats over het toepassen van een abonnementensysteem door adviseurs/bemiddelaars. Daarbij zijn verschillende abonnementen denkbaar, afhankelijk van het serviceniveau dat de klant wenst. De Voogd & Voogd Businessdag stond in het teken van dit onderwerp.

Voogd & Voogd faciliteert de aangesloten kantoren met een overstap naar het abonnementensysteem en neemt de bemiddelaars vrijwel alle werk dat daaraan verbonden is uit handen. De modelteksten van de abonnementen kunnen gedownload en aangepast worden.

Het bedrijf beschikt over een brede incassoservice. Nu al verzorgt zij voor ruim een miljoen polissen de premie-incasso, veelal maandelijks.

In die dienstverlening wordt ook de incasso van het abonnementsgeld meegenomen bij verzekeringnemers die via Voogd & Voogd een polis hebben lopen. De kantoren kunnen ook voor niet bij het bedrijf verzekerde verzekeringnemers een abonnement door Voogd & Voogd laten verzorgen tegen een bedrag van vijf euro per verzekeringnemer per jaar.

Goud, zilver en brons

Bureau D&O heeft drie concepten van abonnementsvormen voor het bedrijf ontworpen, inclusief bijbehorende algemene voorwaarden, brons, zilver en goud. Maar de adviseur kan zelf allerlei tussenvormen creëren, ook kan hij de abonnementskosten naar eigen goeddunken per verzekerde aanpassen. Het intranet van Voogd & Voogd is aan al deze mogelijkheden volledig aangepast.

In het voorstel van D&O kan de adviseur voor 'brons' € 10 euro rekenen, voor 'zilver' € 15 en voor 'goud' € 20 per maand.

Jurjen Oosterbaan Martinius: "Bij brons biedt de adviseur een beperkte nazorg, service volgens zilver is globaal de dienstverlening zoals die er op dit moment uitziet en de gouden klant krijgt full service, inclusief voor de polissen die niet via de bemiddelaar zijn afgesloten."



Flexibele dienstverlening

Met terechte trots demonstreerde CEO Bas de Voogd hoe eenvoudig een adviseur per klant een maatwerkabonnement in het systeem kan registreren. Het is duidelijk dat een dergelijke flexibiliteit veel van een backoffice vergt. Maar daar merkt de adviseur niets van. Die is met een eenmalige invoer van de gegevens, waarmee hij door de software ook nog eens geholpen wordt, klaar.

De Voogd: “Eigenlijk werkt het net zo makkelijk als de provisieschuif: we brengen een standaard instelling in beeld, die de gebruiker kan volgen. Maar ook kan hij kiezen voor allerlei aanpassingen. Zelfs de belastinggegevens worden dan automatisch gegenereerd. In één van de volgende software updates bieden we de mogelijkheid dat wij namens de adviseur de btw in rekening brengen over de diensten die btw-plichtig zijn. Deze bedragen betalen we in rekening-courant uit. Aangezien een eventuele btw-afdracht afhankelijk is van de verdere bedrijfsvoering van de adviseur, kunnen wij alleen een maandelijks overzicht sturen, maar niet de definitieve aangifte verzorgen. Dat kunnen we wel voor wat betreft de assurantiebelasting en dat doen we ook. Dat bedrag houden we in op de abonnementsprijs die we voor de adviseur in zijn naam incasseren. Wij zorgen ervoor dat de adviseur aangemeld is bij de Belastingdienst en dragen de verschuldigde assurantiebelasting af.”

Niet ‘blind’ met abonnementen beginnen

“Een adviseur doet er verstandig aan niet ‘blind’ in het abonnementenavontuur te stappen”, waarschuwde Jurjen Oosterbaan Martinius. “Op dit moment werkt slechts 11% van het intermediair met abonnementen en de meerderheid daarvan heeft nog geen jaar ervaring met het systeem. Er moet dus nog extra kritisch naar dit fenomeen gekeken worden. Niet alleen naar de werking van het stelsel, maar ook naar de eigen portefeuille. Het ziet er niet naar uit dat het provisiestelsel voor schade snel verdwijnt. Dat hoeft dus niet direct een reden te zijn te zijn om over te stappen. Maar de conclusie kan wel zijn, dat die provisie te weinig is om je bedrijf op te laten draaien. Laten we niet vergeten”, vervolgt hij, “dat de provisiepercentages al zo’n 60 jaar niet zijn gewijzigd. Die waren toen gebaseerd op een agentenovereenkomst en het vak is in die tijd wel veranderd. De vraag is nu of een adviseur nog met de provisie uit kan. Misschien wel het kantoor met bijzonder lage kosten, maar de andere moeten de bakens verzetten in het belang van de continuïteit van hun onderneming. Rekenen op provisieverhoging is geen optie en datzelfde geldt voor het verminderen van de kwaliteit van de

dienstverlening. Wat dan overblijft is het verhogen van de inkomsten en daar kan een abonnement bij helpen.”

Algemeen belang

“Daarmee wordt ook een algemeen belang gediend”, betoogde Oosterbaan, “als de klant erop kan rekenen dat zijn risico’s continue op een professionele wijze bewaakt worden. Consumenten moeten en kunnen er in dat geval van overtuigd worden dat het sluiten van een abonnement in hun eigen belang is. Het belang van de adviseur is natuurlijk dat hij over een financieringsmiddel beschikt, maar ook zal een abonnement de klant ervan weerhouden om te gaan shoppen.”



De keerzijde is dat het overstappen op een abonnementensysteem alleen zin heeft als de adviseur totaalklanten in de boeken heeft. “Dat zal niet werken bij de consument die één postje heeft lopen.”

Voorzichtig met bestaande portefeuille

Oosterbaan waarschuwde er ook voor om voorzichtig om te gaan met de bestaande portefeuille. “De klant die posten gesloten heeft in de provisieperiode rekent erop dat zijn adviseur de zorgplicht nakomt en hij zal niet staan te juichen als ineens de condities worden aangepast. Aan de uitleg dat intussen de beloningswereld anders is geworden, zal de verzekeringnemer geen boodschap hebben.”

Zoals bekend heeft MultiSafe die stap wel gemaakt en daarbij de klant de keuze geboden om of een abonnement af te sluiten, of een andere adviseur te zoeken. De Ombudsman vond dat geoorloofd als de klant maar een redelijke termijn gegund werd om van adviseur te veranderen. De Consumentenbond echter meende echter dat sprake was van ‘oneerlijke handelspraktijken’ en begon een procedure. Medio mei zal de rechter naar verwachting in die zaak uitspraak doen.

In elk geval kan het abonnementensysteem zonder probleem ingevoerd worden bij nieuwe klanten. Oosterbaan wees wel op de inducementregel die ook voor schade geldt. “De rechtstreekse beloning mag niet kennelijk onredelijk zijn, wat in andere woorden ‘duidelijk buitensporig’ betekent. Voor wat betreft de abonnementsprijzen is daarvan geen sprake, omdat het tarief gekoppeld is aan de inspanningen die in de overeenkomst worden vastgelegd.”

Communiceer kleine bedragen

Oosterbaan verwees naar de website van de Rabobank. De bank publiceert daarop de vaste maandelijkse vergoeding per dekking die zij voor de bemiddeling van de verzekeraar ontvangt. De tarieven lopen uiteen van € 1 tot € 4,50 per maand (voor een pakketdekking). “Leer daar de les uit om

de bedragen zo klein mogelijk te maken, dan lijkt het weinig. Tel je op wat Rabo jaarlijks incasseert, dan kom je op ongeveer de provisie zoals die standaard in de markt geldt. Ik zeg niet”, voegde Oosterbaan daar onmiddellijk aan toe, “dat een adviseur de bedragen van Rabo zou moeten kopiëren. Rabo heeft een eenvoudig lijstje met Interpolis, terwijl een adviseur de klant een ruime keuze kan bieden en veel service biedt bij schade. Dat rechtvaardigt een hogere prijs, maar die verschillen moet je natuurlijk wel goed communiceren.”

Als je de klant dan een jaar overslaat, is de consequentie dat hij zijn abonnement opzegt.

Meer abonnementen = meer werk

Een ander aandachtspunt: Vijftig procent van de verzekerden zal zeggen de adviseur het afgelopen niet te hebben gezien. “Dat is inherent aan het provisie-systeem”, aldus Jurjen Oosterbaan. “Maar bij een abonnement ligt dat natuurlijk anders. Als je de klant dan een jaar overslaat, is de consequentie dat hij zijn abonnement opzegt. Met andere woorden, alle klanten moeten aandacht krijgen en dat betekent gemiddeld gesproken een verdubbeling van de adviestijd. Waar haal je die vandaan? Door op een andere manier met de klant te gaan communiceren, meer langs digitale weg en afwegen welke werkzaamheden je wel en niet zelf wilt blijven verrichten. Nu nog gaat bij het gemiddelde advieskantoor veel tijd zitten in de administratie, vaak wel 70% van de tijd gaat daaraan op”, weet Oosterbaan, “en blijft er 30% over voor klantcontact. Daarmee laat de adviseur een groot deel van zijn toegevoegde waarde onbenut”, wees hij op het belang van aansluiting bij een serviceprovider.

De markt verandert, wees creatief!

Dit is het jaar van de creativiteit. Al in 2008 werden we gewaarschuwd dat het voorlopig allemaal wel even anders zal gaan dan we gewend waren en inmiddels kunnen we het allemaal met eigen voorbeelden onderstrepen. Dat is een bedreiging en dat is een kans.

Wachten tot het allemaal weer goed komt en voor de rest niet veranderen, is zelfs voor degenen met een dikke laag vet op de botten geen optie. Het wordt immers niet meer hoe het was. De wereld verandert definitief.

En zeker de wereld van de financiële dienstverlening. Letterlijk, per 1 januari 2013. Er worden andere eisen gesteld. Door iedereen. Meer keuze, meer gemak, meer service, meer transparantie, minder vanzelfsprekend, minder impuls, en soms dit allemaal tegelijk tegen minder geld.

En dus moet we creatiever omgaan met de capaciteiten en assets die we in onze bedrijven hebben. "Makkelijker gezegd dan gedaan", zult u zeggen. "Het hele bedrijf is afgesteld op onze competenties en dat veranderen we niet zomaar." Dat is waarschijnlijk nog waar ook, maar u heeft in veel gevallen weinig keuze. Dat wil overigens niet zeggen dat het 180 graden de andere kant op moet. Het is de uitdaging om uw product/marktcombinatie tegen het licht te houden in combinatie met een eerlijk onderzoek naar de identiteit van uw organisatie. Gebruik benchmarks, ook uit andere branches en vertaal het naar uw eigen praktijk. Verkoop je

huizen, of complete woonconcepten? Verkoop je alleen brood, of serveer je met gemak ook een ontbijtje in je bakkerswinkel. Verkoop je lampen, of verlichting? Wat je aan particulieren verkoopt, is daar ook een business to business model voor te verzinnen? Is een kleine

aanpassing op je product mogelijk, waardoor je ook een lager segment kunt bedienen? Bied je producten, of oplossingen?

Juist omdat veel organisaties zo gewend zijn om te innoveren op het al bestaande, is het lastig om de omslag te maken naar nieuwe inzichten. In uw geval zelfs naar een geheel nieuw verdienmodel. Dat vraagt om verandering. Uw propositie zal moeten worden aangepast. U gaat op een andere ma-

nier de concurrentieslag aan met branchegenoten. Uw te verkopen product heet voortaan 'advies'. Denk daarom creatief, in ideeën en visies voor een langere termijn, daar waar u naartoe gaat groeien. Investeer daarin en dat mag best in stappen. Belangrijk in dat traject is dat u zich blijft positioneren als een expert op uw vakgebied. Laat zien dat uw markt en uw organisatie aan het veranderen zijn en geef aan waar uw organisatie na die verandering voor staat. Denk na over de toegevoegde waarde en het onderscheidend vermogen van uw organisatie. Geef het een duidelijke vorm, zorg voor herkenning. Werk aan een onderscheidende visuele identiteit en bepaal de rol van uw website. Ondersteun het tot slot met social media. Ze zijn er voor geschapen.

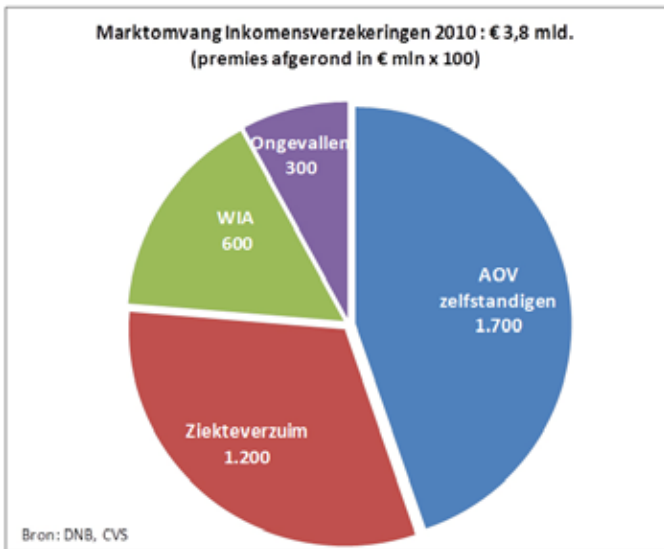


door **Ed Ligthart**
Corporate identity consultant en eigenaar van
grafisch ontwerp bureau **Identity Design**

Marktrapport Inkomensverzekeringen 2012

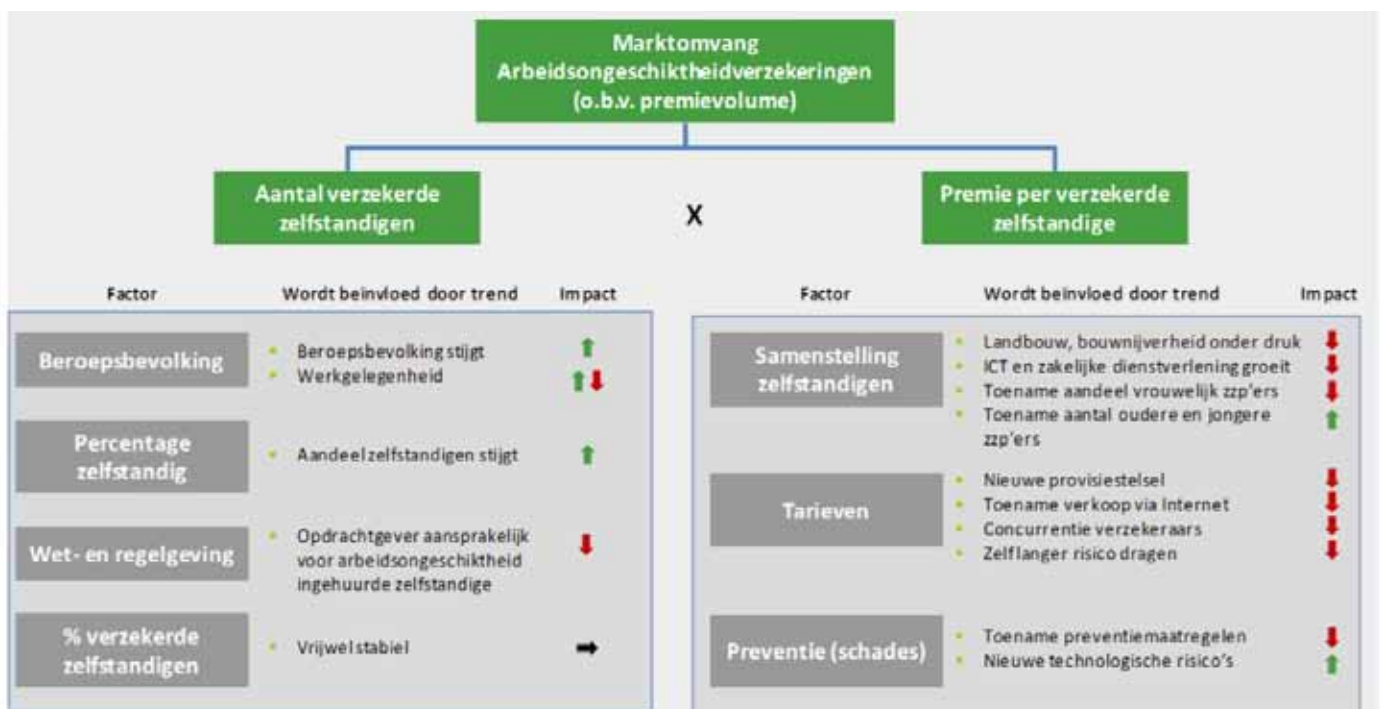
In het Marktrapport Inkomensverzekeringen 2012 geeft Baken Adviesgroep een analyse van de markten voor AOV voor zelfstandigen, ziekteverzuimverzekeringen, WIA verzekeringen, ongevallenverzekeringen en woonlastenverzekeringen. Dit is een markt van in totaal ruim € 3,8 miljard premie-inkomsten per jaar.

AOV voor zelfstandigen en ziekteverzuimverzekeringen vormen veruit de grootste deelmarkten (zie figuur).



Voor de verschillende markten zijn de belangrijkste trends en ontwikkelingen in kaart gebracht, evenals de mogelijke impact daarvan op de economische drijvers van deze markten. Voorbeelden

van deze drijvers zijn onder andere het aantal huishoudens en de samenstelling van huishoudens, de omvang van de arbeidsmarkt, het aantal zelfstandigen en het aantal bedrijven uitgesplitst naar sector en bedrijfsgrootte. Veranderingen in wet- en regelgeving spelen een belangrijke rol in de inkomensmarkt. Voorbeelden hiervan zijn het provisieverbod, aanpassingen in de ziekwet, het uniforme loonbegrip, aansprakelijkheid zelfstandigen bij inhuur. Daarnaast is bijvoorbeeld ook gekeken naar arbeidsongeschiktheid uitkeringen en WGA eigenrisicodragerschap. Tenslotte wordt ingegaan op een aantal trends op het gebied van preventie, zoals vitaliteit en wordt de Work Ability Index (WAI) besproken. De trends en ontwikkelingen zijn vervolgens vertaald in een cijfermatig economisch prognosemodel per markt, waarbij een prognose voor de omvang van de markt in 2012 wordt gegeven. Een voorbeeld hiervan is hieronder weergegeven voor AOV Zelfstandigen..





door Laurens van Graafeiland Partner Baken Adviesgroep

Economie

Volgens de meest recente cijfers van het CPB is de Nederlandse economie in 2011 met 1,2% gegroeid en zal in 2012 met circa 0,75% krimpen. Naar verwachting zal de economie pas in 2013 weer groeien. Het economische beeld is echter nog steeds erg onzeker als gevolg van de financiële en de economische crisis. De verwachting is dat de beroepsbevolking in 2012 sneller stijgt dan de werkzame beroepsbevolking. Het absoluut aantal werklozen en het werkloosheidspercentage stijgen daardoor in 2012 en naar verwachting ook in 2013. WIA

WGA eigenrisicodragerverzekeringen

De inkomensverzekeringsmarkt die momenteel het meest in beweging is, is de markt voor WIA verzekeringen. Deze kent een stijging van 50% van het premievolume ten opzichte van 2006. Deze stijging is het gevolg van het in werking treden van de nieuwe Wet Inkomen naar Arbeidsvermogen eind 2005. De groei in 2010 is met name te danken aan de groeiende markt voor het product WGA eigenrisicodragerverzekeringen (ERD).

Medio 2010 had reeds 27% van de werkgevers een WGA ERD. Sectoren met een hoger risico op arbeidsongeschiktheid (Landbouw, Industrie en Bouwnijverheid) kiezen vaker voor het eigenrisicodragerschap. Het aantal WIA uitkeringen stijgt nog steeds, terwijl het aantal uitkeringen van de WAO en WAZ daalt als gevolg van het verdwijnen van deze wettelijke regelingen. Psychische aandoeningen en gedragstoornissen en aandoeningen aan het bewegings- en houdingsapparaat zijn de meest genoemde oorzaken.

De markten voor AOV voor zelfstandigen, ziekteverzuimverzekeringen, ongevallenverzekeringen en woonlastenverzekeringen zijn de afgelopen jaren vrijwel stabiel gebleven.

AOV voor zelfstandigen

In totaal zijn er momenteel ruim 1 miljoen zelfstandigen actief, waarvan 732.000 zonder personeel en 347.000 met personeel en/of meewerkende gezinsleden. Het aantal zelfstandigen is sinds 2005 gegroeid, ondanks de economische crisis in 2008 en de financiële crisis in 2011. Het aantal zelfstandigen zonder personeel (de zogenaamde zzp'ers) stijgt sterker dan het aantal zelfstandigen met personeel/meewerkenden. Het aandeel zelfstandigen als percentage van de beroepsbevolking is de laatste jaren gestegen tot bijna 14% van de beroepsbevolking. Tussen de 35 en 40% van de zelfstandigen heeft een AOV afgesloten. Dit percentage verschilt echter sterk per sector.

In de Bouw en Zakelijke dienstverlening ligt het percentage wat hoger dan gemiddeld. Sinds 2004 is de Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen (WAZ) afgeschaft. Deze wet vormde een wettelijk vangnet voor zelfstandigen die arbeidsongeschikt werden. In de Tweede Kamer worden de laatste tijd regelmatig vragen gesteld of het verstandig is om een AOV voor zelfstandigen verplicht te stellen. Vooralsnog is hier weinig draagvlak voor onder zzp'ers. Onlangs heeft de Hoge Raad bepaald dat in sommige gevallen van arbeidsongeschiktheid bij zelfstandigen het bedrijf dat de zelfstandige heeft ingehuurd aansprakelijk kan worden gesteld.

Ziekteverzuim

De markt voor ziekteverzuimverzekeringen staat op dit moment onder druk, zowel voor wat betreft volume als wat betreft winstgevendheid. Door de economische crisis hebben bedrijven minder medewerkers in dienst en zijn ze bereid om zelf meer risico's te dragen. Ze kiezen nu eerder voor een verzekering met een beperkte dekking en/of langere wachttijd. Bedrijven met minder dan 20 werknemers sluiten het meest een ziekteverzuimverzekering (80%).

Een belangrijke verandering in de Ziektewet die op komst is, is de wijziging, dat ook tijdelijke arbeidskrachten bij ziekte hun loon voor een bepaalde periode krijgen doorbetaald. Het aantal bedrijven met meer dan 10 werknemers in de landbouw, bouw, industrie, detailhandel, communicatie en financiële dienstverlening daalt. Het aantal bedrijven met meer dan 10 werknemers in de groothandel, zakelijke dienstverlening en zorg, stijgt.

Ziekteverzuim is het grootst onder grote bedrijven en instanties in de Nijverheid, Openbaar Bestuur, Onderwijs en Gezondheidszorg. Griep of verkoudheid zijn de belangrijkste oorzaken voor het aantal ziekmeldingen. In aantal verzuimdagen zijn echter psychische aandoeningen en aandoeningen aan houding- en bewegingsapparaat de belangrijkste veroorzakers.

Impactvolle trends

Het adviseren over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen valt per 1-1-2013 onder het provisieverbod. Vanaf dat moment mogen adviseurs geen provisie meer vragen voor het adviseren over dergelijke producten. De premies die verzekeraars vragen, zullen daardoor naar verwachting veranderen. Direct writers en banken worden dan verplicht de kosten voor advies en distributie apart te vermelden in het dienstverleningsdocument. Tegelijkertijd blijft wel de zorgplicht bestaan.

Het doorvoeren van één uniform loonbegrip per 1-1-2013 zal administratief de nodige impact heb-

ben op de verrekeringen van de premies.

De groep 55-plussers en het aandeel vrouwen in de beroepsbevolking en onder zelfstandigen stijgt. Van alle leeftijdscategorieën is de groep 55-plussers de leeftijdsgroep met het hoogste percentage werknemers met een minder goede gezondheid (circa 15%).

De focus van het bedrijfsgezondheidsbeleid verschuift steeds meer van curatief naar preventief. Dat betekent meer aandacht voor gezondheid en vitaliteit van werknemers en organisatie. Voorbeelden hiervan zijn vitaliteitsprogramma's, Work Ability Index, levensfasebewust diversiteitbeleid en Het Nieuwe Werken.

Informatie en bestellingen (aan het rapport zijn kosten verbonden) via:
info@bakenadviesgroep.nl,
contactpersoon: Laurens van Graafeiland
Telefoon: 020 6592284



<http://www.bakenadviesgroep.nl/>

Vrouwvriendelijke pensioenadviseur

Cijfers van het CBS laten zien dat het advies aan vrouwen anders moet. Wanneer vrouwen al een aanvullend pensioen ontvangen, dan is dat de helft van mannen. Voor vrouwen met een partner is de kloof de afgelopen 10 jaar zelfs toegenomen, in 2000 ontvingen ze 38%, in 2010 nog maar 33%. In de zorg en het onderwijs weet men het al, de resultaten worden beter bij maatwerk.

Mannen

Uitgangspunt bij pensioen is de levensloop van mannen. Sociale partners onderhandelen bij het vaststellen van een CAO vooral over salaris en pensioendexering. Ze gaan er bij hun berekening vanuit dat elk jaar meer wordt verdiend en pensioen wordt opgebouwd. Bij wisseling van werkgever, wijziging van werkzaamheden of toekenning van een bonus wordt pensioen ook gegarandeerd. Het fiscale voordeel en de financiële opbrengst zijn aantrekkelijk voor mannen. Erik Staal van Vestia ontvangt, ondanks een geleverde wanprestatie, 3,4 miljoen in zijn pensioen. Voetballers kunnen tot 50% fiscaal aftrekbaar sparen. Bij de vaststelling van deze contracten zijn slimme adviseurs en zaakwaarnemers betrokken. Zij garanderen bonussen, vertrekregelingen en pensioencompensatie.

Vrouwen

Een jonge moeder heeft geen adviseur of zaakwaarnemer. Zij zorgt voor de kinderen en verdient daarmee niets. Ze bouwt geen ouderdompensioen op, wordt niet gecompenseerd en ook een verzekering voor arbeidsongeschiktheid of overlijden ontbreekt. Mannen met zieke partners en jonge weduwnaars verbazen zich over dit ontbreken van zorg in hun pensioen. Communicatie deugt niet, zij worden geïnformeerd over wat ze gaan ontvangen, maar niet over datgene wat mist.

Veel vrouwen werken als zzp-er en vinden pensioen te duur. Er zijn andere vrouwen die weinig verdienen en daardoor niets opbouwen. Er zijn regelingen met een fran-

chise van 20.000 euro, de AOW uitkering voor een ouderwetse kostwinner. Bij buitenlandse vrouwen is het pijnlijk te signaleren dat de franchise hen op het verkeerde been zet. Zij denken dat bedrag uitgekeerd te krijgen, terwijl het in werkelijkheid niet zo is. In de jaren dat zij bijvoorbeeld in Suriname woonden bouwden zij niets op.

Gemiddeld kost een kind 105.000 euro, wat vooral door moeders wordt betaald. Zij missen met een parttime

baan veel pensioen, kansen op een carrière en een bonus waarmee het eventueel kan worden gecompenseerd. Bij een reorganisatie is het opnieuw vaak de vrouw die wordt ontslagen. Zij wordt geacht flexibeler op de arbeidsmarkt te zijn, ze accepteert tegenslag makkelijker en ziet in het algemeen het voordeel voor de organisatie, niet het nadeel voor haarzelf.

Nieuw Advies

Het nieuwe pensioenadvies moet vrouwvriendelijker. Vrouwen moeten extra sparen zolang ze nog geen kinderen hebben. Als ze een woning kopen moeten ze snel de woonlasten zien te verlagen. Als ze kinderen krijgen moeten ze afspraken maken over de verdeling van pensioen met hun partner. Als

de kinderen volwassen zijn is participatie op de arbeidsmarkt noodzakelijk om het tekort te kunnen aanvullen.

Vernieuwing betekent ook visualiseren. Vrouwen kunnen best rekenen, maar niet zoals de traditionele pensioenberekeningen worden opgesteld. Een grafische voorstelling die de verschillen in inkomen laat zien is al voldoende. Zodra adviseurs vrouwvriendelijk worden zal het vertrouwen in de branche toenemen. Vrouwen die wakker zijn geschud zullen hun adviseur eeuwig dankbaar zijn.



door Wil Post
Oprichter Pensioendroom

[http://www.pensioendroom.nl/
Pensioendroom/Grafiek.html](http://www.pensioendroom.nl/Pensioendroom/Grafiek.html)



De white label BPO-dienstverlening van BeFrank

Het is bijna een jaar geleden dat de pensioenmarkt werd opgeschud door de toetreding van een nieuw type uitvoerder: de premiepensioeninstelling (PPI). Daarbij staan pensioenaanbieders voor de uitdaging om het pensioenakkoord te implementeren, naast de bestaande administratieve uitdagingen. De dynamiek op de pensioenmarkt is toegenomen en aan de verandering lijkt voorlopig nog geen einde te komen. Het uitbesteden van de administratie en communicatie kan dan uitkomst bieden.

White label BPO-dienstverlening

Een pensioenaanbieder kan ervoor kiezen de pensioenregeling volledig zelf uit te voeren, maar kan ook de administratie en communicatie uitbesteden en toch zelf het aanspreekpunt blijven. Dit noemen we ook wel Business Process Outsourcing (BPO). Zo houdt de pensioenaanbieder zijn eigen identiteit, kan hij zelf bepalen welke producten hij aanbiedt aan zijn deelnemers en hoe dat product eruit ziet. Het kiezen voor een BPO-oplossing is vaak efficiënter dan zelf een platform te ontwikkelen voor de beleggings- en pensioenadministratie.

“Door te kiezen voor de BPO-oplossing van BeFrank krijgen deelnemers een persoonlijke pensioenpagina (portal) waarmee zij inzicht krijgen in hun pensioen, de beleggingen, de kosten, de verwachte pensioenuitkering en de mate van risico. De portals kunnen in elk gewenste huisstijl worden gemaakt, zodat de deelnemer niet ziet dat er gebruikt gemaakt wordt van de infrastructuur van BeFrank,” aldus Folkert Pama, directievoorzitter van BeFrank.

BPO-dienstverlening bij BeFrank kent een modulaire opzet en meerdere scenario's zijn denkbaar. De belangrijkste modules waartussen gekozen kan worden zijn: administratie, verzekeringen en vermogensbeheer. Deze kunnen in een totaalpakket worden afgenomen, maar ook afzonderlijk.

Voor wie is dit interessant?

De verleiding van zekerheid van een traditionele regeling is groot. Deze zekerheid is echter niet meer realistisch blijkt uit de hoge kosten en de inhoud van het pensioenakkoord. Hoe moet wor-

den omgegaan met de overstap naar DC en met de introductie van onzekerheid?

Pensioenfondsen kunnen ervoor kiezen om als pensioenfonds verder te gaan en zelf een vorm van DC aan te bieden. Doordat de risico's voor het beleggingsrendement bij een DC-regeling bij de werknemers liggen is het van groot belang om hier duidelijk over te communiceren. Door te kiezen voor een white label BPO-oplossing van BeFrank kan gebruik worden gemaakt van de innovatieve en online communicatiemogelijkheden van BeFrank.

Een andere mogelijkheid voor pensioenfondsen en andere professionele aanbieders is om zelf een PPI op te richten. BeFrank kan hierbij helpen en heeft ervaring met het aanvragen van de benodigde vergunning en de eisen die de toezichthouders stellen in dat proces. Zo moet bij de oprichting van een PPI rekening worden gehouden met de verplichtingen die de Wet Financieel Toezicht met zich meebrengt, de data moeten naar de toezichthouder, er moet aansluiting zijn op het pensioenregister en de basisadministratie moet op orde zijn. Ook heeft BeFrank ervaring met het opzetten van de juridische en administratieve inrichting van de organisatie.

Hybride

Voor pensioenfondsen die de verschuiving van het beleggingsrisico naar de deelnemers te groot vinden, kan BeFrank in haar white label variant ook een hybride model aanbieden. Hiermee bepaal je wel de hoogte van de pensioenpremie op basis van DC, maar koop je daarmee geheel of deels gegarandeerde rechten in. Dit is vaak een aantrekkelijk alternatief voor pensioenfondsen die de stap van DB naar DC ineens te groot vinden.



<http://www.befrank.nl/>



Folkert Pama

Waarom kiezen voor BeFrank?

Folkert Pama zegt hierover: “BeFrank heeft bewezen dat haar dienstverlening van hoge kwaliteit is. Met onze efficiënte infrastructuur kunnen we onze diensten tegen aantrekkelijke prijzen aanbieden.

Bovendien zijn de processen en beheersmaatregelen van BeFrank getoetst door PwC als onafhankelijke auditor, waarna het ISAE-3402 type II Assurance rapport is verstrekt. Zo is de kwaliteit van dienstverlening geborgd.”

Eén contract met één aanspreekpunt

Door op te treden als gevolmachtigd agent kan een PPI, zoals BeFrank, risicoverzekeringen voor het nabestaandenpensioen en het arbeidsongeschiktheidspensioen aanbieden, accepteren, beheren en er over communiceren. De gehele regeling wordt vastgelegd in één contract en BeFrank is het enige

aanspreekpunt. In geval van overlijden en arbeidsongeschiktheid is de hoogte van de uitkering gegarandeerd. Zo is er sprake van een volwaardig pensioenproduct en hoeft er niets apart te worden geregeld.

Rangregeling en kapitaaleisen

De PPI kent een rangregeling, deze beschermt deelnemers tegen eventuele schuldeisers bij een faillissement. Daarbij zijn er kapitaaleisen gesteld vanuit de overheid. Omdat een PPI zelf geen verzekeringsrisico mag lopen zijn deze lager dan bij een traditionele uitvoerder. De verzekeringsrisico's worden buiten de deur gebracht bij verzekeraars, die weer verplicht zijn buffers aan te houden voor deze risico's. PPI's dienen voor de overige risico's (zoals bijvoorbeeld operationeel risico en zorgplicht) ook buffers aan te houden, die passen bij deze risico's.

Concept-Bgfo 2013 is bijna een geheel nieuw besluit

De nieuwe concepttekst van het Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen is bekend. Deze is ter consultatie aan de markt aangeboden. Partijen kunnen tot uiterlijk 11 mei reageren. Het besluit is bijna volledig op de schop gegaan. Niet alleen het provisieverbod wordt opgenomen, maar ook op andere terreinen zijn tal van wijzigingen aangebracht.

Om te beginnen wordt het vakbekwaamheidsgebouw anders ingericht. De eerdere voorzet van het CDFD is grotendeels gevolgd. De vereiste diploma's (met daaraan verbonden te verlenen vergunningen) zijn als volgt onderverdeeld:

- Sparen en betalen
- Consumptief krediet
- Schadeverzekering particulier
- Schadeverzekering zakelijk
- Vermogen
- Inkomen
- Hypothecair krediet
- Pensioen

De vereiste diploma's bij het optreden als gevolmachtigd agent zijn:

- Gevolmachtigde Agent schadeverzekering
- Gevolmachtigde Agent levensverzekeringen
- Gevolmachtigde Agent inkomen
- Gevolmachtigde Agent pensioenverzekeringen

Sparen en betalen is een nieuw onderwerp. Nu worden nog geen vakbekwaamheidseisen gesteld aan personen die adviseren in sparen en betalen. In het nieuwe besluit is voor advisering in sparen en betalen de module Basis verplicht. Het betreft uitsluitend advisering in betaalproducten en eenvoudige spaarproducten, zoals spaarrekeningen en termijndeposito's.

Schade wordt gesplitst in particulier en zakelijk. Het gaat hierbij niet om de producten maar om de klant die geadviseerd wordt. Voor advisering over zakelijke schadeverzekeringen is zowel het behalen van de module schadeverzekeringen particulier als de module schadeverzekeringen zakelijk vereist.

De reden daarvoor is dat veel van de in de module schadeverzekeringen particulier opgenomen elementen als basis dienen voor bepaalde elementen in de module schadeverzekeringen zakelijk.

Vermogen is de nieuwe variant van de bestaande module levensverzekeringen. Voor advisering over vermogen is zowel de module basis als de module vermogen vereist.

Inkomen is een nieuw onderwerp, waarvoor de modules basis en inkomen zijn vereist.

Aan het onderwerp **hypothecair krediet** is een element toegevoegd ten opzichte van de huidige situatie. Om te adviseren over hypothecair krediet zijn de modules basis, vermogen en hypothecair krediet vereist. Een aantal elementen van de huidige module hypothecair krediet zijn opgenomen in de module vermogen. Deze elementen zullen uit de module hypothecair krediet worden verwijderd om doublures te voorkomen. Bij hypotheek zijn de betalingsbeschermers opgenomen in plaats van arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en overlijdensrisicoverzekeringen.

Aan het onderwerp **pensioen** is ook een element toegevoegd ten opzichte van de huidige situatie. Om te adviseren over pensioen zijn straks de modules basis, inkomen, vermogen en pensioenverzekeringen vereist. Ook hier geldt dat een aantal elementen die in de huidige module pensioenverzekeringen is opgenomen nu is opgenomen in de module vermogen ofwel inkomen en dat deze uit de module pensioenverzekeringen worden verwijderd om doublures te voorkomen.

Wie moeten een diploma bezitten?

De diplomaplicht geldt voor klantmedewerkers die zich bezighouden met adviseren en medewerkers die zich bezighouden met werkzaamheden als gevolmachtigde danwel ondergevolmachtigde agent.

Klantmedewerkers die zich bezighouden met adviseren zijn degenen die, onder verantwoordelijkheid van de financiële dienstverlener, de con-

sument of cliënt een of meer specifieke producten aanbevelen.

De personen binnen de (onder)gevolmachtigde agent die zich daadwerkelijk bezig houden met het voor rekening van een verzekeraar sluiten van verzekeringen met cliënten moeten ook over een vakbekwaamheidsdiploma beschikken. Het betreft de functionaris die binnen de (onder)gevolmachtigde agent de dagelijkse leiding heeft over de organisatie en verantwoordelijk is voor de bedrijfsvoering, administratieve organisatie en de interne controle. Ook voor deze personen geldt dat zij zelf moeten beschikken over een geldig diploma, afgegeven door een erkend exameninstituut, voor de in hun geval relevante beroepskwalificatie.

Deze regels gelden ook voor de zogenoemde aangesloten ondernemingen en de verbonden bemiddelaars. De klantmedewerkers die zich binnen deze financiële ondernemingen bezig houden met adviseren dienen dus eveneens een diploma te behalen.

Daarnaast geldt de eis dat de bedrijfsvoering van deze ondernemingen een vakbekwame financiële dienstverlening dient te waarborgen.

Ten aanzien van alle klantmedewerkers (ook zij die niet adviseren) geldt de eis dat de financiële dienstverlener de bedrijfsvoering zodanig inricht dat deze een vakbekwame financiële dienstverlening waarborgt.

Hoe deze bedrijfsvoering eruit dient te zien wordt aan de financiële ondernemer overgelaten.

Permanente educatie

Financiële dienstverleners zijn ervoor verantwoordelijk dat hun diplomahouders door middel van het bedrijfsvoeringsmodel altijd over actuele kennis beschikken. De onderneming heeft de plicht om ervoor te zorgen dat alle medewerkers te allen tijde vakbekwaam en op de hoogte zijn van de laatste actuele ontwikkelingen.

Dat betekent dat het bedrijfsvoeringsmodel van de onderneming erop moet zijn ingericht dat nieuwe kennis snel en adequaat binnen de financiële onderneming wordt verspreid. Op welke manier

dat wordt vormgegeven is aan de financiële onderneming.

Dat kan bijvoorbeeld door middel van:

- een intern kennissysteem waarin actualiteiten worden opgenomen en
- interne informatiebijeenkomsten of cursussen of
- het bijwonen van cursussen bij externe instellingen, waaronder branche- of keurmerkorganisaties.

De mogelijkheid vervalt voor diplomahouders om door middel van een zogenaamd PE-programma bij een PE-instelling het diploma geldig te houden. Dat betekent dat de bepalingen met betrekking tot PE-instellingen komen te vervallen.

Eed of belofte

Splinternieuw en nog niet eerder in de discussie betrokken is het voorgestelde artikel 29a:

1. Een financiële dienstverlener als bedoeld in artikel 4:15, eerste lid, van de wet beschikt over procedures en maatregelen met betrekking tot een eed of belofte die haar werknemers en natuurlijke personen werkzaam onder haar verantwoordelijkheid afleggen.

2. De financiële dienstverlener beschikt over adequate controlemechanismen ten behoeve van het afleggen en naleven van de eed of belofte.

3. Bij ministeriële regeling kunnen regels worden gesteld met betrekking tot een, door personen als bedoeld in het eerste lid, af te leggen en na te leven eed of belofte.

Was eerst sprake van een 'bankierseed' die afgelegd moest worden dagelijks beleidsbepalers en bestuurders van banken en verzekeraars, nu geldt die voor alle medewerkers van alle financiële ondernemingen. Met uitzondering van mensen die geen enkele band hebben met de kerntaken van de onderneming, zoals telefonisten die alleen doorverbinden en catering-medewerkers.

Wel moet de eed/belofte ook afgelegd worden door tijdelijke medewerkers, gedetacheerden en

uitzendkrachten die onder verantwoordelijkheid van de financiële dienstverlener werkzaamheden verrichten.

Voor beleidsbepalers, andere personen in sleutelfuncties en commissarissen wordt de tekst van de af te leggen eed of belofte exact voorgeschreven. Voor andere personen wordt in de ministeriële regeling een lijst van verplichte elementen voorgeschreven die ten minste moeten worden opgenomen in de eed of belofte.

In elk geval moet de eed/belofte de volgende elementen bevatten:

- a. het integer en zorgvuldig uitoefenen van de functie;
- b. het maken van een zorgvuldige afweging tussen belangen van partijen die bij de onderneming betrokken zijn, in het bijzonder die van de klanten en de maatschappij;
- c. het centraal stellen van het belang van de klant;
- d. het naleven van wetten, reglementen en gedragscodes;
- e. het behouden en bevorderen van het vertrouwen in de financiële sector.

De eed/belofte moet vastgelegd worden in een ondertekend document dat bewaard dient te worden in dossiers die door DNB of AFM kunnen worden gecontroleerd.

Productontwikkelingsproces

Zoals bekend heeft de AFM er bij de minister op aangedrongen toezicht te kunnen houden op het productontwikkelingsproces bij de aanbieders. Datzelfde geldt trouwens ook voor bemiddelaars die verschillende producten samenvoegen en die combinatie als één product aanbieden.

Met het nieuwe Bgfo gaat die wens van de AFM in vervulling.

Het voorgestelde artikel 32 schrijft bijzonder gedetailleerd voor aan welke eisen zo'n proces moet voldoen.

Een kleine greep:

De financiële onderneming zal bij de ontwikkeling van het product eerst moeten vaststellen wat de behoefte is die het product vervult, en welke doelgroep deze behoefte heeft. Onderdeel van het bepalen van de doelgroep is dat de financiële onderneming eveneens bepaalt welke doelgroep pertinent ongeschikt is voor het product.

Bij de omschrijving en afbakening van een doelgroep worden de kenmerken van de doelgroep opgenomen.

Naarmate een financieel product ingewikkelder in elkaar zit, zal de doelgroepafbakening en de doelstellingomschrijving meer onderbouwd moeten zijn.

De financiële onderneming dient tests uit te voeren. En analyseert in de tests de werking van het product als geheel als ook op het niveau van de verschillende onderdelen. Deze tests bestrijken in ieder geval uiteenlopende scenarioanalyses, zodat kan worden vastgesteld dat het product voldoet aan de doelstelling van de doelgroep. Nadat deze analyse is uitgevoerd wordt vastgesteld wat de werking van het product is.

Bij ingrijpende effecten op de werking van het product zal de financiële onderneming dan mogelijk opnieuw de doelgroep en doelstelling moeten vaststellen.

De Wft schrijft voor dat de informatie correct, duidelijk en niet misleidend mag zijn. Het Bgfo vult nu aan dat zowel de verplichte als de onverplichte productinformatie moet worden afgestemd op de doelgroep van het product. Datzelfde geldt voor de manier waarop het product in de markt wordt gezet

Afspraken met distributiekkanalen

De financiële onderneming dient zijn distributieaanpak af te stemmen op de vastgestelde doelgroep van het financiële product. Hiermee wordt

gewaarborgd dat bij de distributie, een product uitdrukkelijk niet bij groepen terecht komt waar het pertinent niet voor is bedoeld.

De financiële onderneming zal in zijn distributieaanpak afspraken over de doelgroep en de geschikte benadering moeten maken met zijn distributiekanaalen. Indien uit signalen aan de financiële onderneming blijkt dat de producten via de distributiekanaalen bij pertinent ongeschikte doelgroepen terecht komt, voldoet de financiële ondernemer niet aan zijn verplichtingen. Met andere woorden: de verzekeraar zal dan een einde moeten maken aan zijn relatie met de bemiddelaar/adviseur die de producten aan een ongeschikte doelgroep aanbiedt.

Hypotheekaanbieders

Hypotheekaanbieders moeten uiterlijk drie maanden voorafgaand aan het aflopen van een rentevastperiode de klant

- een nieuw aanbod doen voor verschillende rentevastperiodes.
- informeren over de oversluitmogelijkheden
- informatie verstrekken over de mogelijkheid om het krediet boetevrij over te sluiten bij het aflopen van de rentevastperiode
- informeren over de mogelijkheid om advies in te winnen bij de aanbieder of een andere financiële dienstverlener
- eenzelfde aanbod te doen voor een nieuwe periode als aan een nieuwe relatie.

Variabele rente

Een aanbieder dient in zijn reclame-uitingen over een hypothecair krediet met een variabele debetrentevoet een waarschuwing op te nemen over de risico's van een dergelijk krediet zodat de consument bewust is van het feit dat dit fluctuaties in de maandlasten met zich mee kan brengen.

Ook moeten zij aangeven uit welke componenten de variabele debetrentevoet is opgebouwd en welke componenten een vast of variabel bestanddeel van de rentevoet vormen.

Kostentransparantie

In het nieuwe Bgfo zijn de advies- en distributiekosten uit de totale kosten gehaald.

In het kader van het creëren van een gelijk speelveld tussen aanbieders en adviseur/bemiddelaars verplicht de voorgestelde tekst de aanbieders om deze kosten apart bij de klant in rekening te brengen.

Onder kosten worden alle bedragen verstaan die een aanbieder in rekening brengt of ten laste laat komen van de consument. Hierbij kan gedacht worden aan rente, premie en eventuele belastingen die de consument via de aanbieder moet betalen. Verder moeten in de berekening van de totale prijs alle bijbehorende kosten worden meegenomen. Daaronder vallen kosten voor andere financiële producten die een consument verplicht in combinatie met een complex product of hypothecair krediet moet afnemen.

Wanneer sprake is van een product met een vermogensopbouw-element, waarbij op basis van een eenmalige dan wel periodieke inleg of premie voor een bepaald doel kapitaal wordt opgebouwd, maken de inleg of premie onderdeel uit van de totale prijs. Ook een eventuele restschuld dient te worden meegenomen in de berekening van de totale prijs.

Dezelfde kostentransparantie geldt voor bemiddelaars die uit een bestaand assortiment producten een complex product samenstellen.

Execution only

Een financiële dienstverlener die zonder daarbij te adviseren, financiële diensten verleent wordt verplicht de cliënt op zijn financiële kennis en ervaring te toetsen.

Deze toets moet worden toegepast bij financiële dienstverlening inzake:

- betalingsbeschermers,
- complexe producten,
- hypotheeken,
- inkomensverzekeringen,
- overlijdensrisicoverzekeringen of
- uitvaartverzekeringen

De toets heeft als doel de passendheid van de desbetreffende financiële dienst voor de desbetreffende cliënt te beoordelen.

Dit geldt zowel voor aanbieders, bemiddelaars als voor gevolmachtigde agenten die financiële diensten verlenen zonder daarbij te adviseren.

Vastgesteld moet dan worden of de cliënt zelf de risico's van de financiële dienstverlening en het financieel product en de gevolgen voor zijn eigen financiële situatie kan beoordelen.

Neemt de cliënt het financieel product zonder advies via een bemiddelaar af, dan zal de bemiddelaar de toets moeten afnemen.

Beloningsregels/ provisieverbod

Vanaf 1 januari 2013 is het niet langer toegestaan beloofd te worden in de vorm van provisie die door de aanbieder wordt betaald aan de bemiddelaar of adviseur bij het bemiddelen of adviseren inzake

- een betalingsbeschermer,
- complex product,
- hypothecair krediet,
- inkomensverzekering,
- overlijdensrisicoverzekering,
- uitvaartverzekering,
- dienstverlening onder het nationaal regime of
- een bij ministeriële regeling aan te wijzen ander financieel product.

Betaling voor advies en bemiddeling inzake deze producten zal rechtstreeks door de consument of cliënt geschieden.

Voor de toepassing van de definitie van inkomensverzekering zijn uitgezonderd de verzekeringen die verplicht zijn op grond van de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen. Dit zijn verzekeringen die worden afgesloten door de werkgever ten behoeve van zijn werknemers.

Voor het adviseren of bemiddelen inzake schadeverzekeringen is provisie wel toegestaan, mits wordt voldaan aan de provisieregels die al in werking zijn getreden vanaf 1 januari 2012.

Ook de regels met betrekking tot de beloning van gevolmachtigde agenten die vanaf deze datum

gelden blijven bestaan.

Het provisieverbod geldt voor alle overeenkomsten die zijn aangegaan op of na 1 januari 2013.

Het oude regime wordt in stand gelaten voor overeenkomsten die zijn aangegaan voor 1 januari 2013.

Geen kennelijk onredelijke beloning

Adviseurs of bemiddelaars zijn in beginsel vrij om met de cliënt hun beloning overeen te komen zolang maar geen sprake is van een beloning die, gelet op de aard en de omvang van de dienstverlening, als kennelijk onredelijk kan worden beschouwd. Deze open norm geeft de AFM de mogelijkheid om handhavend op te treden, daar waar cliënten kennelijk onredelijke beloningen in rekening worden gebracht die evident afbreuk doen aan de belangen van de cliënt.

Productvoorlichting, offertesoftware

Provisie die noodzakelijk is voor het verlenen van de desbetreffende dienst of deze dienst mogelijk maakt blijft toegestaan. Daarbij kan worden gedacht aan productvoorlichting door de aanbieder aan de bemiddelaar of adviseur.

Ook offertesystemen kunnen in bepaalde gevallen noodzakelijk zijn, bijvoorbeeld wanneer zonder het offertesysteem de bemiddelaar of adviseur niet kan bemiddelen respectievelijk adviseren ter zake van financiële producten van de aanbieder.

Betalingen van bemiddelaars aan andere (onder)bemiddelaars

Betalingen van bemiddelaars aan andere (onder)bemiddelaars blijven mogelijk. Deze dienstverlening kwalificeert als bemiddeling, maar gezien de dienstverlening richting consument of cliënt in zijn totaliteit verbeterd, is er gekozen om deze dienstverlening uit te zonderen van het provisieverbod.

Kleine geschenken

Het verschaffen van kleine geschenken die in het normale handelsverkeer gebruikelijk zijn, blijft toegestaan, mits zij gezamenlijk onder een jaarlijkse waardegrens van honderd euro vallen.

Gelijk speelveld

Aanbieders dienen een kostprijsmodel te ontwikkelen en dat te gebruiken voor de berekening van de advieskosten en distributiekosten die zijn gericht op het tot stand brengen van de overeen-

komst. Deze advies- en distributiekosten dient een aanbieder in het dienstverleningsdocument te vermelden. De advies- en distributiekosten moeten rechtstreeks in rekening worden gebracht bij de consument of cliënt.

De aanbieder mag geen andere kosten in rekening brengen dan de advieskosten en distributiekosten voor het tot stand brengen van een overeenkomst met betrekking tot de financiële producten.

Voor de berekening van de advies- en distributiekosten worden alle (directe en indirecte) kosten van dienstverlening meegenomen die zijn toe te rekenen aan advies en zijn gericht op het tot stand brengen van een overeenkomst.

Aanbieders die niet adviseren

Indien aanbieders niet adviseren hoeven zij geen advieskosten op te nemen in het kostprijsmodel. Deze aanbieders maken wel kosten voor bijvoorbeeld het completeren van het dossier en ondersteuning bij het afsluiten van het product, zoals het bellen van klanten en het beantwoorden van vragen van klanten door bijvoorbeeld een call center. Deze distributiekosten dienen wel te worden opgenomen in het kostprijsmodel.

Kosten rechtstreeks en apart in rekening brengen

Een aanbieder van een betalingsbeschermers, complex product, hypothecair krediet, inkomensverzekering, overlijdensrisicoverzekering, of uitvaartverzekering moet de kosten voor advies en distributie rechtstreeks in rekening brengt bij de cliënt. Deze kosten mogen door de aanbieder niet in de prijs van een financieel product worden verwerkt.

De advies- en distributiekosten zijn veelal eenmalig en zijn daardoor ook in één keer door de cliënt verschuldigd. De advies- en distributiekosten kunnen gespreid worden betaald maar dan zal meestal sprake zijn van een consumptief krediet.

Dienstverleningsdocument

Het format van het dienstverleningsdocument is in het Bgfo vastgelegd, Het doel van het dienstverle-

ningsdocument is om consumenten in staat te stellen op basis van de informatie over de reikwijdte en de kosten van de financiële dienstverlening te beslissen welk soort dienstverlening zij wensen en van wie zij die dienstverlening willen betrekken. Daartoe bevat het dienstverleningsdocument gestandaardiseerde en vergelijkbare informatie over de aard en reikwijdte van de dienstverlening, de belangen van de financiële dienstverlener en de kosten van de financiële dienstverlening.

Het dienstverleningsdocument bestond al voor adviseurs en bemiddelaars, maar is in het nieuwe Bgfo uitgebreid naar aanbieders en gevolmachtigde agenten.

Consultatiegids



Dit zijn de hoofdlijnen van de belangrijkste wijzigingen. Direct na verschijnen van het consultatiedocument is een extra editie van Branche in Beweging verschenen: de Consultatiegids Bgfo 2013. Daarin zijn de nieuwe Bgfo-artikelen integraal opgenomen en van begeleidende teksten voorzien. Door de indeling is de gids behulpzaam bij het lezen en doorgronden van de nieuwe teksten. ▶

Gespreide betaling advieskosten is mogelijk

Het concept-Bgfo 2013 biedt geen oplossing voor gespreide betaling advieskosten. Zo'n oplossing is er wel.

De kosten van een financieel advies kunnen al naar gelang het product waarom het gaat behoorlijk oplopen. Zo schatten diverse marktpartijen de advieskosten voor een hypotheek op 2000 tot 3000 euro. Tot en met eind van dit jaar kunnen die advieskosten door de consument betaald worden via de premie of maandlasten, gespreid dus over een langere periode. Minister De Jager gaf tijdens het Kamerdebat op 8 maart jl. aan dat de mogelijkheid van gespreide betaling blijft bestaan, ook na invoering van het provisieverbod. Daartoe ziet de minister de volgende mogelijkheden:

1. maximaal 3 termijnen hanteren, anders is sprake van een consumptief krediet
2. meer dan 3 termijnen, waarbij de consument een kredietovereenkomst sluit met de financieel adviseur (die dan ook over een consumptief krediet vergunning van de AFM moet beschikken)
3. inschakelen van een factoringbedrijf die de incasso en het debiteurenbeheer overneemt.

Voor banken en verzekeraars geldt dat als zij adviseren over complexe producten, zij op de offerte en op de rekening duidelijk moeten aangeven welke kosten de consument betaalt voor het product en welke kosten er worden gerekend voor advies- en distributie. Voor het incasseren van die kosten hebben zij 3 opties.

1. de kosten van advies en distributie direct in rekening brengen, als aparte factuur of samen met de eerste premietermijn of maandlast;
2. de kosten voor advies en distributie gespreid over maximaal 3 termijnen in rekening brengen;
3. de kosten voor advies en distributie spreiden over meer dan 3 termijnen, waarbij met de consument een kredietovereenkomst wordt aangegaan.



door Fred de Jong

Dit alles zou betekenen dat het voor consumenten per 2013 lastiger wordt om de kosten voor advies en distributie gespreid te kunnen betalen. Of boter bij de vis of de consument betaalt een hogere rekening, omdat de kosten van de kredietovereenkomst en de incasso er bovenop zullen komen.

Op woensdag 28 maart jl. organiseerde het Amsterdam Centre for Insurance Studies (ACIS) een seminar over de toegankelijkheid van financieel advies. Tijdens dat seminar zijn concrete oplossingen vanuit de wetenschap aangedragen voor het hier geschetste probleem.

Vanaf 1 juli 2011 geldt de nieuwe Richtlijn Con-

sumentenkrediet in Nederland. Deze Europese Richtlijn is geïntegreerd met de Wft en kent enkele uitzonderingen, waarbij er geen sprake is van een kredietovereenkomst. Voor intermediairs, banken en verzekeraars biedt dit in theorie mogelijkheden om de consument gespreid te laten betalen voor advies, indien de consument niet direct kan betalen.

De Richtlijn kent namelijk de volgende uitzonderingen:

- Krediet dat wordt aangeboden aan een beperkt publiek en dat een algemeen belang dient (bijv. de IBG leningen aan studenten) en dat wordt aangeboden tegen een lagere rente dan gebruikelijk is op de markt of gelijk is aan de gebruikelijke rentevoet maar onder voorwaarden die gunstiger zijn voor de consument;
- Krediet dat binnen 3 maanden moet worden afgelost en dat slechts onbetekende kosten in rekening brengt. Rente en administratiekosten zijn in dit geval geen onbetekende kosten.

Voor zowel aanbieders als intermediairs is het raadzaam om bij het ministerie van Financiën te lobbyen voor het toepassen van de eerste uitzondering. Het ministerie zou dan financieel advies moeten beschouwen als een dienst met een alge-

meen belang. Daartoe zijn voldoende argumenten beschikbaar, dus waar een wil is, is een weg.

Een tweede oplossing die tijdens het ACIS-seminar is aangedragen behelst de rol van de toezichthouder in deze, de AFM. De AFM ziet erop toe dat de beloning voor financieel advies een relatie heeft met de geleverde inspanning en kwaliteit. Op die manier wordt voorkomen dat excessieve vergoedingen worden gevraagd, zoals in het verleden is gebeurd in het provisiemodel.

In dat provisiemodel mocht het intermediair niet meer dan 50% van zijn beloning ineens ontvangen van de bank of verzekeraar, de rest moest over tien termijnen doorlopend worden uitgekeerd (de balansregels). Om juist te stimuleren dat intermediairs een doorlopende klantrelatie aan zouden gaan. Bij directe beloning zou het dan ook logisch zijn als de AFM accepteert dat in ieder geval minimaal de helft van de advies- en distributiekosten in termijnen in rekening mogen worden gebracht, zonder dat dit als kennelijk onredelijk wordt beschouwd.

In het belang van de consument zou het de AFM sieren als men de relatie tussen werkzaamheden en beloning ruim opvat.

Deze column verscheen eerder op de website van Fred de Jong, zie www.freddejong.eu

Eigentijds adverteren

Adverteren in Branche in Beweging? Uw clickad (advertentie met doorlink) blijft een jaar zichtbaar en kunt u op elk willekeurig moment aanpassen.

Inlichtingen: 0495 586588, 06 34404575 of info@findinet.nl

Werkgeversaansprakelijkheid onder AVB weer verder opgerekt

De Hoge Raad heeft een arrest gewezen dat in onze ogen opnieuw zorgt voor een revolutionaire uitbreiding van de werkgeversaansprakelijkheid.

Wanneer een werkgever zijn werknemer aan een gevaar blootstelt moet hij daarvoor passende maatregelen nemen. Dat behoort tot 'goed werkgeverschap'.

De Hoge Raad heeft deze norm vertaald voor onder meer werknemers die (indirect) in zijn opdracht aan het verkeer deelnemen.

De werkgever kan niet voorkomen dat de werknemer bij een verkeersongeval betrokken raakt. Wel kan hij een adequate verzekering ten behoeve van zijn werknemer afsluiten om voor hem de financiële gevolgen van een ongeval af te dekken.

Als een werkgever dat verzuimt, dan is hij aansprakelijk. Tot nu toe heeft de Hoge Raad bepaald dat de werkgever niet aansprakelijk is voor de volledige (letsel)schade. Hij is immers niet tekort geschoten in de zorgplicht die artikel 7:658 BW hem oplegt en hij had het ongeval niet kunnen voorkomen.

Op grond van art. 7:658 BW is een werkgever verantwoordelijk voor het creëren en onderhouden van een veilige werkplek. Op de werkgever rust een zorgplicht, die moet voorkomen dat werknemers schade lijden in de uitoefening van hun werkzaamheden. Wordt deze zorgplicht geschonden, dan is de werkgever, behoudens enkele uitzonderingen, aansprakelijk en gehouden de schade te vergoeden.

De Hoge Raad heeft een aantal malen aangegeven dat dit artikel niet beoogt een vorm van risico-aansprakelijkheid in het leven te roepen. Toch is in de praktijk, gezien de jurisprudentie, in feite sprake van een omkering van de bewijslast. De werknemer hoeft slechts aannemelijk te maken dat hij schade heeft geleden in de uitoefening van zijn werkzaamheden en dat er causaal verband bestaat

tussen zijn schade en het feit dat hij blootgesteld is aan bepaalde gevaren.

De aansprakelijkheid van de werkgever beperkt zich tot de financiële gevolgen van het ontbreken van de verzekering. We hebben het dan over zuivere vermogensschade. Die is niet gedekt op de AVB, omdat die uitkeert bij personen- en zaakschade. Althans, zo zag de wereld eruit vóór de uitspraak van de Hoge Raad dd. 30 maart 2012.

Op die datum heeft de Hoge Raad, tegen het advies van de Advocaat-Generaal in, de aansprakelijkheid van een werkgever die zich niet als 'goed werkgever' heeft gedragen, opnieuw aanzienlijk opgerekt. De Hoge Raad geeft daarbij een geheel nieuwe invulling aan het doel van een AVB:

“Een redelijke uitleg van een AVB-polis die mede de aansprakelijkheid van een verzekerde als werkgever tegenover zijn ondergeschikten dekt voor letselschade van werknemers die in dienst van de verzekerde deelnemen aan het wegverkeer, brengt in beginsel mee dat deze tevens dekking verleent tegen een op art. 7:611 gebaseerde aansprakelijkheid van de verzekerde als werkgever op de grond dat hij heeft verzuimd tegen dat risico een behoorlijke verzekering te sluiten voor die werknemers.

De functie die een AVB-polis in het maatschappelijk verkeer vervult en de daarop gebaseerde verwachtingen van verzekerden, rechtvaardigt immers een ruime dekkingsomvang, ook als de gedekte schade elders in de polisvoorwaarden is omschreven als “schade aan personen en schade aan zaken”. Dit is mede het geval omdat een zodanige verzekering ertoe strekt de werkgever dekking te verlenen voor de gevolgen van zijn aansprakelijkheid ter zake van de schade die zijn werknemers lijden als gevolg van ongevallen.

Weliswaar gaat het in geval van een aansprakelijkheid op de voet van art. 7:611 om vermogensschade die strikt genomen geen letselschade is, maar de rechtsgrond voor deze aansprakelijkheid, de bescherming van de werknemer tegen de gevaren van het wegverkeer in de uitoefening van zijn dienstbetrekking deelneemt, is dezelfde welke ten grondslag ligt aan de - onder omstandigheden - op art. 7:658 te baseren aansprakelijkheid van de werkgever tegenover zijn werknemer voor dezelfde gevaren.

Voorts betreft de aansprakelijkheid van de werkgever ongevalsschade die de werknemer vergoed zou hebben gekregen indien de werkgever wel zou hebben voldaan aan zijn hier bedoelde verzekeringsplicht. Bovendien wordt de schade die de verzekerde/werkgever lijdt doordat hij op de voet van art. 7:611 in voormelde zin aansprakelijk is tegenover zijn werknemer, indirect veroorzaakt door het letsel van de werknemer.”


Een aantal verzekeraars heeft een verzekering ontwikkeld die de letselschade van een werknemer vergoedt ongeacht de vraag of de werkgever daarvoor aansprakelijk is.

Het is de vraag of een dergelijke verzekering nog nut heeft na het meest recente arrest van de Hoge Raad. Zoals het ook de vraag is of de premiestelling van een AVB onder de huidige omstandigheden gehandhaafd kan blijven.

[Klik hier voor het arrest.](#)


Tip: lees ook de conclusie van de Advocaat-Generaal.

Losgeraakt wiel is geen motorrijtuig


Een losgekomen wiel is niet te beschouwen als een motorrijtuig in de zin van de WVW en valt niet onder de OVS. 

Rechter voorkomt inzage in inkomen van huurders


Voordat de wet in werking is getreden mag de fiscus geen inkomensgegevens van huurders verstrekken aan woningeigenaren.

De rechter heeft in kort geding de Belastingdienst voorlopig verboden om verhuurders via webtool aan te geven of een huishouden op een bepaald adres een verzamelinkomen heeft van boven of onder 43.000 euro. 

ORV in lening meegefinancierd; verzwaarde stelplicht voor adviseur

Adviseur heeft verzwaarde stelplicht en moet aantonen dat verzekerde wist dat de overlijdensrisicopremie ineens werd betaald en in de lening was inbegrepen. 

Waterwoning is roerende zaak: geen overdrachtsbelasting

De Hoge Raad deed een uitspraak waardoor woningen en waterwoningen fiscaal anders behandeld worden. Weekers wil daaraan een eind maken. 

AOV op basis van passende arbeid: adviseur aansprakelijk

Adviseur moet de klant (aanwijsbaar) voldoende informeren over verschillende arbeidsongeschiktheidscriteria. Zo niet, dan mag verzekerde rekenen op beroeps criterium.

Opvallend is dat in de zaak waarover de rechtbank Den Bosch moest oordelen de verzekering werd afgesloten op een moment dat het beroeps criterium nog niet bestond. De tussenpersoon kon een dergelijke verzekering dus nog niet adviseren. Toch mocht volgers de rechtbank de verzekerde ervan uitgaan dat hij bij arbeidsongeschiktheid zonder beperking op een uitkering mocht rekenen. 