

Pensioenadviesburo Dijkhuizen en Wiendels

"Alleen doorlopende provisie"

"Bij levensverzekeringen heeft de markt het accent inderdaad te veel gelegd op afsluitprovisie. Maar we moeten nu niet doorschieten. Want zeven tot acht procent doorlopende provisie op een individuele levenpolis is het andere uiterste en evenmin aan de klant uit te leggen." Dat vinden Erwin Dijkhuizen en Rosita Wiendels van het in Alkmaar gevestigde Pensioenadviesburo Dijkhuizen & Wiendels. Ware integriteit, menen zij, zit niet in doorlopende provisie – of in ruimere zin de Wet financiële dienstverlening en de regelgeving in aanvulling daarop – maar in de adviseur zelf.

Doorlopende provisie bij levensverzekeringen is iets wat de branche zelf maar mondjesmaat voor elkaar heeft weten te krijgen. Adviseurs kiezen in veel gevallen toch nog vaak voor afsluitprovisie, gewoon omdat ze het geld nodig hebben om hun kantoor draaiende te houden. Onder maatschappelijke en politieke druk lijkt doorlopende provisie nu echter toch meer de norm te gaan worden. Meedenkend met het ministerie van Financiën over maatregelen tegen misselling van financiële producten, heeft de sector immers ingestemd met het structureel verschuiven van een relevant stuk afsluit- naar doorlopende provisie.

Dijkhuizen en Wiendels zijn niet tegen doorlopende provisie, maar menen dat de merites ervan ook niet mogen worden overschat. Dijkhuizen: "Van louter afsluitprovisie zou een 'perverse prikkel' tot scoren van productie uitgaan. De suggestie is dat doorlopende provisie deze prikkel wegneemt, omdat de tussenpersoon meer belang krijgt bij een lange-termijnrelatie met de klant. Voorzover het zo al werkt – want er zijn al verzekeraars die hebben gezegd doorlopende provisie te gaan voorfinancieren waardoor het toch weer afsluitprovisie wordt – kun je je ook afvragen of de klant met doorlopende provisie zonder meer beter af is. Er zijn individuele levenproducten waar-

bij de adviseur kan kiezen voor zeven tot acht procent doorlopende provisie. Een klant die 5.000 euro in een polis stort, betaalt dan dus 350 tot 400 euro provisie per jaar. Dat is veel geld en ik kan me voorstellen dat de klant vroeger of later wil weten wat jij als tussen-

"Voorstanders van uurtarieven onderschatten de tijd die je kwijt bent aan een advies"

persoon voor dat geld doet. En leg dat dan maar eens uit, als zo'n groot bedrag al uit te leggen is."

Wiendels: "Veel beter uit te leggen is dat de klant bij het aangaan van de polis het meeste betaalt, in de vorm van afsluitprovisie. Want de klant begrijpt heel goed dat zijn tussenpersoon de meeste inspanningen pleegt in de adviesfase. Daar zitten de meeste uren in en dit zal ook direct beloond moeten worden en niet in de toekomst. Het heeft geen zin om tegen een werknemer te zeggen: je krijgt nu wel een laag salaris en we weten dat je daar niet mee uitkomt, maar de rest van het salaris volgt later. Dus laten we met ons allen toch vooral proberen te komen tot

de juiste mix van afsluit- en doorlopende provisie. Want daar zijn wij het hartgrondig mee eens, dat de combinatie van afsluit- en doorlopende provisie het meest zuiver is."

Volgens sommigen is de provisie-discussie eigenlijk een schijn-discussie, omdat de consument veel meer gebaat zou zijn bij überhaupt een andere beloningsstructuur. Dijkhuizen en Wiendels zien zo'n structuur voorlopig echter nog niet ontstaan, in iedere geval niet als het gaat om de individuele consument.

Wiendels: "Bij collectiviteiten werken wij met fees. Dat kan ook omdat zakelijke klanten gewend zijn fees en uurtarieven te betalen. Individuele klanten zijn dat veel minder. De consument kan bij ons bijvoorbeeld terecht voor een financieel plan voor 115 euro per uur. Dat is echt niet duur, maar er zijn nauwelijks consumenten die van dit aanbod gebruikmaken.

"Overigens onderschatten de voorstanders van uurtarieven de tijd die je kwijt bent aan een advies. Consumentenorganisaties lijken wel eens te denken dat je hoogstens een uur bezig bent, maar het is veel meer. Bovendien: hoe onafhankelijk is een uur-adviseur werkelijk?"

KRITISCH OP INCENTIVES

De huidige poging om te komen tot een verschuiving van afsluit- naar doorlopende provisie is niet de eerste. In 1999 adviseerde het Verbond van Verzekeraars zo'n verschuiving al eens, tegelijk met het oprekken van de verdientermijn van afsluitprovisie naar tien jaar. Beide adviezen zijn door een aantal verzekeraars in de wind geslagen. Nogal wat maatschappijen hebben de provisietermijn inmiddels weer teruggebracht naar vijf jaar, wetende dat zij hiermee juist de vooral op scoren en afsluitprovisie georiënteerde tussenpersonen aantrekken. Het risico dat de kwaliteit van de productie

is ook niet zaligmakend"



Erwin Dijkhuizen en Rosita Wiendels.

die wordt aangebracht uiteindelijk tegenvalt, nemen deze verzekeraars op de koop toe.

Dijkhuizen: "We leven in een commerciële wereld. We hebben te maken met aanbieders die tot doel hebben zoveel mogelijk omzet en winst te maken. Daardoor ontstaan soms verkeerde dingen. Je ziet dat ook terug in de incentives waarmee verzekeraars premie proberen binnen te halen. Wij zijn kritisch in wat we aannemen. We houden ook niet van een actie als die waarbij de klant die een offerte voor een spaarplan aanvraagt een wijnset cadeau krijgt. Zoek dan een cadeau dat aansluit bij onze dienstverlening, bijvoorbeeld financiële planning door de tussenpersoon op kosten van de maatschappij."

In hun selectie van verzekeraars kijken Dijkhuizen en Wiendels niet bewust naar de maatschappijen met de kortste provisieverdiens termijn. Meenemen in hun advies doen ze het echter wel. Wiendels:

"Wij analyseren alles, wat overigens dankzij de Financiële Bijsluiter een stuk makkelijker is geworden. Wij zien dat de afkoopwaarde bij een verdienstermijn van vijf jaar soms beter is dan bij een termijn van tien jaar. Daar houden wij in onze advisering rekening mee. Dat is dan niet omdat het in ons belang is, maar in het belang van de klant."

KERN VAN DE ZORGPLICHT

Denken in het belang van de klant, dat is de filosofie van Dijkhuizen & Wiendels. Die filosofie is sinds de oprichting van het bureau in 1988 consequent aangehangen. En juist daarom zijn Dijkhuizen en Wiendels ook niet bevreesd voor de Wfd die er zit aan te komen. Sowieso niet als het gaat om de deskundigheid, want aan de eisen terzake voldoet het bureau ruimschoots. Maar ook niet als het gaat om zorgplicht en dossiervorming.

Dijkhuizen: "Als pensioenadviesbureau adviseren wij producten met een lange looptijd. En precies in

die looptijd ligt de kern van onze zorgplicht. Want aan het eind van de rit moet het doel wel worden gerealiseerd. Alleen daarom al hebben wij geen aandelenleaseproducten willen verkopen. Want daarbij ging het vaak om kortlopende contracten, waardoor een goed rendement een toevalstreffer was. Ook met beleggingshypotheken zijn we terughoudend geweest. In ieder geval hebben wij geen hypotheeken geadviseerd waarbij onzeker rendement werd toegerekend aan het inkomen. Ook beschikbare premieregelingen hebben wij niet lukraak geadviseerd, maar steeds met een garantierendement."

Wat dossiervorming betreft meent Wiendels dat dit voor een kleiner kantoor als Dijkhuizen & Wiendels (vier medewerkers) wat minder

belangrijk is dan voor grote kantoren. "Wij kunnen veel beter overzien wat er aan adviezen wordt gegeven dan grote kantoren dat kunnen. Bovendien hebben wij als kleiner kantoor een grotere binding met de klant. Je kent elkaar veel beter. Als er dan onverhoopt iets verkeerd mocht gaan, kom je daar samen wel uit. Een groot kantoor is anoniemer en dan zal een fout eerder uitmonden in aansprakelijkstelling."

Wiendels vindt dossiervorming ook betrekkelijk, omdat het feit dat klanten voor bepaalde zaken tekenen niet wil zeggen dat ze zich ook in die zaken hebben verdiept. "De klant tekent omdat hij erop vertrouwt dat zijn adviseur het beste met hem voorheeft." Helaas is dat niet altijd zo, maar dat zal geen enkele wet- of regelgeving ooit kunnen veranderen. Want integriteit, aldus Dijkhuizen, is boven alles "hoe je als mens bent". "Ben je zuiver? Daar bestaat geen studie voor". ■