

‘Wij kunnen onze lol wel op’

Sergé Velreads is, samen met Sjaak Quaedflieg, directeur bij verzekeringskantoor Vequa Verzekeringen & Financiële diensten. Het waren voor hem 6 roerige jaren met de implementatie van de Wft en nu staat de meest ingrijpende verandering voor de deur. Het afschaffen van provisies voor financieel complexe producten betekent een rigoureuze verandering in zijn manier van werken. ‘Een mentaliteitsverandering voor de branche en voor de klant is nodig’, stelt Velreads.



Het provisieverbod in beeld

Wat betekent het provisieverbod voor financieel dienstverleners? Zichtbaar sprak met een financieel dienstverlener uit Limburg over de impact van de nieuwe wetgeving op zijn zaak.

Door Hannah Blok

Hoewel Velraeds kantoor houdt in het uiterst zuidelijke puntje van Limburg, komt hij regelmatig bij de AFM omdat hij het belangrijk en prettig vindt om een goede relatie met de AFM op te bouwen. Velraeds zegt dat hij hierdoor een ander beeld heeft van de toezichthouder dan veel van zijn branchegenoten. De berichtgeving door de AFM is volgens hem te eenzijdig. 'Buiten de nieuwsbrief vliegen vooral de boetes langs. Het zou goed zijn als jullie ook laten zien waar het goed gaat.'

Het steekt, de eenzijdige beeldvorming door de AFM. 'De meeste intermediairs doen naar eer en geweten zaken. Zij proberen een lange termijn relatie op te bouwen met een klant,' zegt Velraeds, waarbij hij benadrukt dat toezicht an sich zeker een goede zaak is. 'Ik vergelijk jullie met de politie. Maak ik brokken, dan word ik daar op aangesproken. Maar als ik mij gewoon aan de wetten en regels houd, dan hoor ik geen last van jullie te hebben. En dan kan ik ook gewoon met jullie in gesprek gaan.' Velraeds ziet goede dingen in de gidsende hand van de AFM, zoals bij de leidraden. Wel vindt hij dat de AFM scherper kan waarschuwen tegen onwenselijke praktijken, zonder meteen op de stoel van de wetgever te gaan zitten.

Over het aankomende provisieverbod is Velraeds duidelijk. 'Daar heb ik geen moeite mee.' Om hieraan toe te voegen dat hij ook geen moeite had met provisie, maar wel met de structuur ervan. Velraeds zag dat met afsluitprovisies van 8000 euro voor een hypotheek een bepaald type intermediair de branche betrad. Volgens hem had doorlopende provisie, uitgesmeerd over 30 jaar, veel minder aangetrokken. 'Als die vorm tien jaar geleden meer was gestimuleerd, dan had het provisie-systeem misschien nu nog gewerkt.'

Tot nu toe werden de inkomsten van financieel dienstverleners bepaald door de verzekeringsmaatschappijen, nu moet de intermediair veel meer een ondernemer worden. Velraeds ziet deze ontwikkeling op termijn als iets waar de branche haar voordeel mee kan doen. Volgens hem is er ruimte in

PROVISIEVERBOD

Het provisieverbod ondersteunt een cultuuromslag naar een markt voor financiële dienstverlening waarin klantgericht wordt geadviseerd en diensten goed aansluiten bij de behoefte van klanten. Het zal de kwaliteit van advisering bevorderen doordat de taken en verantwoordelijkheden van adviseurs of bemiddelaars en aanbieders zoveel mogelijk worden ontvlochten, zodat sturingsmogelijkheden verdwijnen en de adviseur volledig in het belang van de klant kan adviseren.

EXECUTION ONLY

Vanaf 1 januari 2013 moeten consumenten een kennis- en ervaringstoets afleggen bij het execution only sluiten van complexe producten. Op basis hiervan kan men beslissen of advies al dan niet noodzakelijk is. Een stelregel hierbij kan zijn dat hoe complexer een product is, des te moeilijker het execution only afsluiten van een product.

BETALING

De consument mag de kosten van advies en distributie gespreid betalen over een termijn van maximaal 2 jaar. De AFM lijkt het goed als de consument beseft dat advies niet gratis is en dat het een dienst is die toegevoegde waarde kan hebben, maar ook geld kost. Door het vervolgens gespreid te betalen over langer dan 2 jaar, hebben wij het idee dat dit effect niet wordt bereikt.

OUDE CONTRACTEN

Het provisieverbod geldt niet voor contracten die vóór inwerkingtreding van het provisieverbod worden afgesloten. Voor deze contracten blijft de doorlopende provisie bestaan. Dit betekent echter ook dat de verplichtingen die tegenover deze provisies staan (bijvoorbeeld nazorg) blijven bestaan.

QUOTE

**‘Wij moeten als
branche wel in onszelf
blijven geloven’**

TEVREDENHEID

‘Een adviseur kan expliciet overeenkomen met de klant dat hij alleen een advies bij het aangaan van de hypotheek geeft. (...) Het is te betwijfelen of een klant ook achteraf nog blij zal zijn met een dergelijke constructie. Het uitsluiten van een doorlopende vorm van dienstverlening past hem dan ook niet. Zoiets zou eerder bij sterk transactiegedreven verkopers thuishoren, maar die wilden we juist niet meer in deze markt hebben.’
(Theodor Kockelkoren, SEH congres)



de markt om verschillende doelgroepen te bedienen en verschillend te benaderen, ‘Je ziet het bij notarissen ook. Er zijn kantoren die alles voor dumprijzen doen, kantoren die behoorlijk geld vragen en nog een heel grijs gebied ertussen. Dat zal zich ook bij intermediairs zo gaan ontwikkelen.’

Velraeds ziet zichzelf als een echte adviseur. Zo denkt hij niet dat hij *execution only* aan zal bieden aan zijn klanten. Vooral ook, omdat de grens tussen niet en wel adviseren erg dun is. Hij werkt toe naar een *fee based* dienstverlening met een abonnementsvorm voor mogelijke nazorg. ‘Onze dienstverlening lever ik voor een prijs die ik mijn klanten met droge ogen kan vertellen. Als ik dat niet kan doen, dan moet ik naar mijn eigen overheadkosten kijken. Dat kan ik niet doorberekenen aan de klant. Uiteindelijk heb ik liever géén klant, dan een boze klant.’

Velraeds heeft kritiek op de wetgeving dat advieskosten over twee jaar kan worden terugbetaald. ‘Ik vraag me af waarom dit niet over een langere tijd uitgespreid kan worden, misschien zelfs over de volledige looptijd van een product. De adviesbedragen kunnen behoorlijk oplopen en zelfs bij gespreide betaling over twee jaar is het voor veel mensen een (te) grote aanslag op de portemonnee. Dit geeft partijen die *execution only* aanbieden een voorsprong. En is de klant daar wel zo goed mee af? Als een klant geen financieel advies kan betalen, dan zal hij zijn heil ergens anders gaan zoeken. Is dat dan consumentenbescherming?’ Daarnaast vindt Velraeds het voorstel om de advieskosten niet meer fiscaal aftrekbaar maken een zeer slechte zaak voor de onafhankelijke advisering.

Velraeds is duidelijk: ‘Het provisieverbod heeft grote consequenties voor de branche. Ik acht de kans groot dat klanten niet zullen komen of weg zullen lopen. De branche zal ongetwijfeld inkrimpen. Er staan nu al genoeg kantoren onder water. Met alles wat de komende maanden onze kant op komt, kunnen wij onze lol wel op. En ook het aantal studenten dat een opleiding financiële dienstverlening volgt, daalt. Met alles wat er nu gebeurt, wordt ons vak er dus niet sexier op.’