

## NAAR NIEUWE VERDIENMODELLEN

---

### *vanwege het provisieverbod: voor intermediairs in de financiële dienstverlening - Research verslag*

ANDRÉ KLOOSTERMAN

#### 1 Achtergrond en doel van het onderzoek

Het intermediair in de financiële dienstverlening speelt een belangrijke rol in de Nederlandse samenleving. De verkoop van financiële producten zoals verzekeringen, hypotheeken, pensioenen, financiële planningen, etc. vindt grofweg op twee verschillende manieren plaats: hetzij rechtstreeks via de banken en verzekeraars (direct writing), hetzij via de financiële intermediairs. Een aantal ondernemingen benut beide manieren. Denk hierbij aan Achmea en de Rabobank; laatstgenoemde treedt bijvoorbeeld als intermediair op voor Interpolis.

Drie op de vier huishoudens en nagenoeg iedere Nederlandse onderneming heeft één of meer verzekeringen afgesloten via een intermediair. Bij elkaar gaat 40 miljard premie via zo'n intermediair. Dat is meer dan de helft van alle schade-, leven- en zorgpremies in Nederland (Adfiz.nl, 2012). Veel consumenten vertrouwen kennelijk op de adviezen van financiële tussenpersonen.

Dat vertrouwen heeft de laatste jaren onder druk gestaan. Dat speelt langer dan menigeen denkt. De intermediaire bedrijfstak wordt sinds 2000 al verdacht van marktfalen (Jong, 2010). Sindsdien zijn er allerlei maatregelen genomen. De bekendste en de meest ingrijpende is de Wet financiële dienstverlening (sinds 2007 gewijzigd in de Wet op het financieel toezicht), die in 2006 is ingevoerd. Hiermee kwam het intermediair onder toezicht te staan de Autoriteit Financiële Markten (AFM).<sup>1</sup>

---

1 'De AFM bevordert eerlijke en transparante financiële markten. Wij zijn de onafhankelijke gedragstoezichthouder op de markten van sparen, lenen, beleggen en verzekeren. De AFM bevordert zorgvuldige financiële dienstverlening aan consumenten en ziet toe op een eerlijke en efficiënte werking van kapitaalmarkten. Ons streven is het vertrouwen van consumenten en bedrijven in de financiële markten te versterken, ook internationaal. Op deze manier draagt de AFM bij aan de welvaart en de economische reputatie van Nederland.' Bron: <http://www.afm.nl/nl/over-afm/werkzaamheden.aspx>.



*“Het vertrouwen van consumenten in de adviezen van financiële tussenpersonen heeft de laatste jaren onder druk gestaan”*

---

*André Kloosterman*

In Nederland werden voor 2006, maar ook tijdens het ontstaan van de financiële crisis in 2008, allerhande financiële producten verkocht, waarvan de toegevoegde waarde voor de consument beperkt bleek te zijn: bij bijvoorbeeld woekerpolissen werd gemiddeld 40% van de ingelegde premie gebruikt voor ‘dekking van de kosten’, terwijl de overige 60% werd bestemd voor het feitelijke doel van het product (Consumentenbond.nl, 2012). Dergelijke percentages golden ook voor andere financiële producten, zoals beleggingshypotheken en overlijdensrisicoverzekeringen. De te goeder trouw handelende consument bleek de grote verliezer. Deze situatie is onder meer in de hand gewerkt door perverse financiële prikkels: het belang van de verkopende organisatie prevaleerde boven het belang van de consument. Anders gezegd, niet de best passende producten, maar de producten met de hoogste provisie werden verkocht door de financiële tussenpersonen, die dit deden namens de banken en verzekeraars. Een aantal intermediairbedrijven heeft zich deze negatieve publiciteit aangetrokken. Zij zijn vroegtijdig begonnen met het hanteren van betaald advies als inkomstenbron. Deze eerste aanzet heeft enigszins geleid tot verandering van de posities van de bedrijven in de financiële kolom, maar is onvoldoende gebleken om de sector uit de negatieve publiciteit te halen.

Nog meer negatieve media-aandacht, maar ook de genoemde financiële crisis, heeft de overheid/politiek, vertegenwoordigd door de AFM en De Nederlandsche Bank (DNB), ertoe gebracht het toezicht op de werking van de financiële sector te vergroten, maar ook verkeerde financiële prikkels weg te nemen. De geldstroom tussen aanbieder en verkoper van de financiële producten moest definitief worden doorgesneden. Dit heeft geleid tot een

verbod op het uitkeren van provisies aan tussenpersonen voor de complexe producten. Nu die stroom begint op te drogen met de invoering van het provisieverbod sinds 1 januari 2013, zullen de intermediairbedrijven moeten gaan werken met een ander verdienmodel dan wel andere bedieningsconcepten. De inkomsten zullen niet meer afkomstig zijn van de aanbieders van de producten – lees banken en verzekeraars – maar zullen verkregen moeten worden van de afnemers. Dat zijn veelal de consumenten (de particuliere markt) en ten dele ook de ondernemers (zakelijke markt). Het provisieverbod is daarmee één van de meest drastische ingrepen in de financiële structuur van de afgelopen decennia (Lalkens, 2012). Daarmee komt een eind aan een structuur die tientallen jaren de verhoudingen in de financiële sector heeft bepaald. Verhoudingen die vooral in de laatste vijftien jaar tot misstanden hebben geleid, omdat – zoals gezegd – provisies werden gebruikt als financiële prikkel.

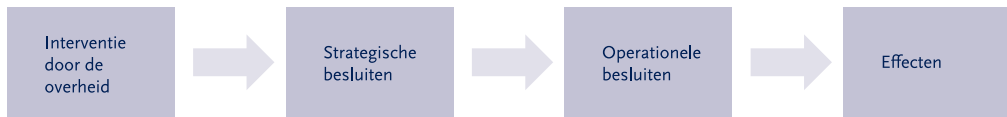
## 2 Aanpak van het onderzoek

Vanaf medio 2012 is het lectoraat Ondernemerschap zich gaan richten op deze nieuwe verdienmodellen voor de financiële sector. Via een digitale enquête die is uitgezet onder circa 6.000 intermediairs, wordt getracht antwoorden te vinden op vragen die gerelateerd zijn aan voornoemd thema. Momenteel zijn er nog zo'n 8.000 assurantietussenpersonen werkzaam in de branche. Dit aantal loopt al jaren terug en de verwachting is dat met de invoering van het provisieverbod geen halt wordt toegeroepen aan de jaarlijkse afslanking van de branche. Met het random benaderen van 6.000 van de circa 8.000 ondernemers is getracht een representatieve steekproef te nemen uit de populatie. Inmiddels hebben zo'n 800 tussenpersonen gereageerd, waarmee het onderzoek voldoende betrouwbaar is. Volgens de steekproefcalculator zijn namelijk bij een foutmarge van 5% 612 respondenten nodig om een betrouwbaarheidsniveau van 99% te bereiken.

In een promotieonderzoek van Fred de Jong, afgerond in 2010, is het risico op marktfalen van de intermediaire financiële dienstverlening aangetoond. Hij heeft hier onder andere het Structuur-Gedrag-Resultaat-model (het SGR-model oftewel het model van Bain) voor gebruikt, een model dat veel van mijn vakgenoten kennen uit de schoolboeken van Schilstra (Integrale bedrijfsanalyse) en Marijs en Hulleman (Algemene economie en bedrijfsomgeving). Dit model start met een beschrijving van de structuurkenmerken van de branche en de afnemers, die vervolgens leiden tot bepaalde gedragingen in de markt, om te eindigen met de beschrijving van het resultaat van de gedraging(en). Vanzelfsprekend is het model zodanig ontworpen dat rekening wordt gehouden met wederzijdse beïnvloeding. Het fenomeen 'actie is reactie' is hier van toepassing. Omgekeerd zal hetzelfde model ook kunnen aantonen dat betaald advies c.q. directe beloning leidt tot gedragingen die zich idealiter behoren voor te doen in een transparante markt.

Het onderzoek vanuit het lectoraat wil achterhalen welke transities bij het intermediair in gang worden gezet en in hoeverre deze het gevolg zijn van de door de overheid opgelegde interventie aan de bedrijven. Het vertrekpunt is hierbij de strategie waarvoor wordt gekozen. Er wordt gevraagd naar de algemene strategie (kostenleiderschap; productleiderschap of klantenpartnerschap), maar ook naar de prijsstrategie (op kosten, op concurrentie of op waarde gebaseerde prijszetting) en welke doelgroepen op welke wijze worden benaderd. Deze strategische keuzes zullen uiteindelijk leiden tot operationele beslissingen. Na een jaar wordt bepaald of deze strategische en operationele beslissingen tot de gewenste effecten hebben geleid.

In schema:



Op grond van eerder onderzoek en wat er tot op heden bekend is over de nieuwe verdienmodellen verwachten we de volgende transitie (Mackaaij, 2012):

- De tussenpersoon wordt beloond voor de dienstverlening aan de klant;
- De beloning heeft een directe relatie met de werkzaamheden voor de klant;
- De beloning is zichtbaar voor de klant.

In de praktijk ziet men thans dat de volgende varianten of een combinatie daarvan worden gehanteerd (De Jong, 2012):

- Beloning in de vorm van een uurtarief;
- Beloning in de vorm van een vaste fee;
- Beloning in de vorm van een abonnement.

De insteek die wij kiezen is praktijkgericht onderzoek. Dit type onderzoek is doorgaans multidisciplinair en/of transdisciplinair van karakter en is ingebed in een scala van interne en externe organisatorische verbanden. Dat geldt ook voor dit onderzoek. Door het creëren van netwerken worden de wetenschappelijke betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek n validiteit van het onderzoek gewaarborgd. gewaarborgd (VKO, 2013): het onderzoek wordt uitgevoerd door het lectoraat Ondernemerschap en er is een LinkedIn groep (HAN onderzoek provisieverbod) aangemaakt, waarin deskundigen hebben

plaatsgenomen. Strategische modellen, verdienmodellen en verzekeringsproducten worden onder meer bestudeerd.

Wolters Kluwer is een partner in dit onderzoek. De uitgever informeert tweewekelijks de branche middels een gratis periodiek over actuele ontwikkelingen. Afgesproken is dat we gezamenlijk gaan publiceren en dat het onderzoek gebruik kan maken van hun omvangrijke adressenbestand. Tegelijkertijd kan hiermee de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen en dan meer specifiek de opleiding Financial Services Management op de kaart worden gezet bij één van onze doelgroepen.

### 3 Resultaten van het onderzoek

De kennis en inzichten die het onderzoek gaat opleveren, komen rechtstreeks ten goede aan de onderwijsactiviteiten, de professionalisering van de docenten en de curriculumvernieuwing. In het kader van de afstudeeropdracht houden veel studenten zich momenteel weliswaar bezig met het provisieverbod, maar de uitkomsten zijn veelal vertrouwelijk en bedrijfsspecifiek. Dit onderzoek kan dit dus doorbreken.

Over enkele maanden komen de eerste globale eendimensionale uitkomsten naar buiten. Het gehele onderzoek zal echter enkele jaren bestrijken, omdat het de bedoeling is om de effecten te meten van de ingevoerde verdienmodellen.

### Literatuur

- Jong, F. de (2010) *Marktfalen bij tussenpersonen. Een onderzoek naar marktfalen in de intermediaire bedrijfstak voor financiële dienstverlening*, Proefschrift Universiteit van Amsterdam. Zutphen: Uitgever Paris.
- Lalkens, P. (2012) *Aanbieders en intermediairs bestrijden elkaar tot het laatst over nieuwe provisiewet*. Het Financieel Dagblad, 8 maart, p. 17.
- Mackaaij, M. (2012) *Presentatie Multisafe*. Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, 12 april.

### Websites

- Adfiz (z.d.). *Media*. Geraadpleegd op 30 mei 2012, van: [www.adfiz.nl/overadfiz/media/](http://www.adfiz.nl/overadfiz/media/)
- Consumentenbond (z.d.). *Wat is een woekerpolis*. Geraadpleegd op 30 mei 2012, van: [www.consumentenbond.nl/test/geld-verzekering/verzekeringen/woekerpolis/extra/wat-is-een-woekerpolis/](http://www.consumentenbond.nl/test/geld-verzekering/verzekeringen/woekerpolis/extra/wat-is-een-woekerpolis/)
- Validatiecommissie Kwaliteitszorg Onderzoek VKO (z.d.) *Praktijkgericht onderzoek*. Geraadpleegd op 8 februari 2013, van: [www.vkohogescholen.nl/kwaliteitszorg/praktijkgericht-onderzoek](http://www.vkohogescholen.nl/kwaliteitszorg/praktijkgericht-onderzoek)