



Het Verzekeringsblad

99e jaargang 19 november 2009 nr. **22**

Nieuwe koers Het VB

Wft-fraude op locatie?

**Provisie:
afscheid met beleid**

Mei Li Vos (Tweede Kamerlid PvdA):

**'Adviseur kan altijd
nog het onderwijs in'**

www.vbnet.nl



Wat Mei Li Vos (PvdA) betreft, is er iets fundamenteel mis met de markt van financiële dienstverlening, en is het huidige palet van wet- en regelgeving niet voldoende om daarin verandering te brengen. De aanstaande afschaffing van het provisie-systeem zou een belangrijke volgende stap in de goede richting zijn, maar ook dat zou het gedecideerde lid van de vaste kamercommissie financiën van de Tweede Kamer nog niet tot volle tevredenheid stemmen: "Er zou een verbod op complexe producten moeten komen. Een goede markt werkt met macht en tegenmacht maar in de huidige, te complexe markt is geen tegenmacht van consumenten mogelijk."

Mei Li Vos, Tweede-Kamerlid PvdA:

'Adviseur kan altijd nog het onderwijs in'

Mei Li Vos (39) studeerde en doceerde politologie aan de UvA en promoveerde daar op een onderzoek naar ontwikkelingshulp van Nederland in Indonesië. In 2004 werd zij coördinator communicatie kabinetsaanpak waarden en normen op het ministerie van Algemene Zaken en een jaar later was zij mede-oprichtster van het Alternatief Voor Vakbond (AVV, alternatiefvoorvakbond.nl), waarvan ze vervolgens voorzitter werd. Sinds 1 maart 2007 is zij Tweede Kamerlid voor de PvdA en voor de fractie woordvoerder op de terreinen consumentenbeleid, marktwerking, financieel toezicht en zzp'ers. Als zodanig maakt zij deel uit van de vaste kamercommissie financiën.

Fotografie: Peter Srehtski



De financiële dienstverlening zucht en kraakt momenteel onder het juk van alle nieuwe wet- en regelgeving, en Bgfo-II doet daar vanaf 1 januari nog een schepje bovenop. Maar volgens Mei Li Vos heeft de sector daar zelf om gevraagd:

“Er had zelfregulering moeten zijn, op grond waarvan de goeden in de branche de kwaden terecht hadden geweest. Wij hebben heel lang geloofd dat de branche zichzelf scherp zou houden, maar dat is niet of onvoldoende gebeurd. Dan komt er uiteindelijk wetgeving en dat mag de branche zichzelf aanrekenen. Kijk bijvoorbeeld eens naar de woekerpolis-sen: iedereen wist het. Banken en verzekeraars moeten nu de gedupeerden in de woekerpolisaffaire compenseren. Het is eigenlijk een beetje vreemd dat de tussenpersonen, die ook een gedeelte schuld hebben, daar niet bij betrokken zijn. Ik snap wel dat het heel complex zou zijn om uit te zoeken welke tussenpersoon met zijn volle verstand mensen ondeugdelijke producten heeft aangesmeerd en welke niet.” Daar is een controle-apparaat van voormalig Oost-Duitse proportie voor nodig? “Ja precies, maar dan controleert de ene helft van het land de andere helft. Dat is niet te doen.”

Inmiddels aardig op stoom gekomen, geeft ze nog een voorbeeld van de eigen schuld van de branche: “Dat bij DSB rotzooi werd verkocht, wist ook iedereen. Als ik Dirk Scheringa of Maasbert Schouten ooit eens persoonlijk krijg te spreken, wil ik hen vragen: ‘Hoe haal je het in je hoofd om mensen met een laag of modaal inkomen zó in de schulden te steken, zoveel onnodige producten aan te smeren?’ Ik kan daar gewoon niet bij. En het zijn niet alleen DSB en Afab die dit deden, maar in ieder geval in mindere mate hebben ook andere partijen, veelal banken, zich hieraan bezondigd. En iedereen heeft eraan meegewerkt, door er niets tegen te doen.”

Ook het huidige pakket maatregelen zal nog niet voldoende zijn om de branche voor eens en altijd te zuiveren, vindt Vos, maar het moet nu wel zijn beloop hebben om volgend jaar tot een goede evaluatie te kunnen komen: “Pas als je het effect kunt meten, weet je of er aanvullende regels moeten komen, in welke richting ook.”

Onvoldoende financieel bewustzijn

Dat er nog nieuwe maatregelen moeten komen, ongeacht de richting, daarvan is Vos in ieder geval overtuigd: “Marktwerking werkt niet in deze sector, vroeger niet en nu ook niet. Een goede markt werkt met macht en tegenmacht. En in deze markt is geen tegenmacht van consumenten mogelijk, omdat de consument niet sterk genoeg is. We hebben het allemaal te complex gemaakt. Er zijn landen waar die situatie veel beter is. Kijk bijvoorbeeld eens naar Duitsland, waar je uit slechts een paar simpele hypotheek kunt kiezen. Je hoeft je maar een beetje te verdiepen in die paar soorten en te bedenken hoe je inkomenssituatie er nu en straks uitziet. Dan kan zelfs een financieel analfabeet met een beetje hulp van een familielid of vriend een keuze maken. Dat is wat mij betreft de ideale situatie, ook als het gaat om schadeverzekeringen. Ik las laatst in het jaarverslag van het Verbond van Verzekeraars dat er in Nederland minder verzekeringen zijn verkocht. Dat is helemaal niet erg want Nederland is een van de meest oververzekerde landen in de wereld. Maar volgens het Verbond zat er groei in schadeverzekeringen, en dan bepaald niet in echt nodige verzekeringen. Sinds het nieuwe ziektekostenstelsel is een reisverzekering bijvoorbeeld in de meeste gevallen volstrekt overbo-

dig. Dus waarom sluiten mensen zo'n ding af? Niet omdat ze het nodig hebben maar omdat ze denken dat ze het nodig hebben. En wie moet hen vertellen of zij deze reisverzekering, inkomensbeschermer of WIA-hiaatverzekering wel echt nodig hebben? Het is met het provisie-systeem niet in het belang van de adviseur dat hij adviseert sommige verzekeringen niet te nemen. De reclamecampagne van Interpolis ten spijt.”

Is het vergroten van het financiële bewustzijn niet precies waar het platform CentiQ met onder meer de website wijzeringeldzaken.nl hard mee bezig is? Vos is daar uiterst kritisch over: “Dat zou moeten inderdaad, maar ik heb hevige twijfels of het gaat lukken met CentiQ. Hun financiële educatie heeft pas zin als ze erkennen dat consumenten van nul af aan moeten beginnen en ik heb geen signalen dat dat besef er is.”

Overheidswebsite

Dus zou de overheid het moeten doen, meent de politica, liefst met een website die voor iedereen goed toegankelijk en te begrijpen is: “Nederlanders moeten weten wat ze niet weten. Wat je voor zo'n website nodig hebt, is heel lastig, maar daar kan de Stichting Lezen & Schrijven van prinses Laurentien wellicht bij helpen. Je moet het zo opschrijven dat ook iemand zonder strategische leesvaardigheid het begrijpt. Als dat lukt, en het gros van de mensen daar snapt wat een hypotheek is, wat hij nodig heeft als hij er één wil aanvragen en wie hij kan bellen als hij het niet weet, dan zijn we een heel stuk verder.” Ook moet wat Vos betreft dan een telefonische vraagbaak worden ingericht, ook vanuit de overheid. “Veel mensen hebben nu eenmaal niet zoveel aan geschreven informatie, leggen niet zomaar de goede link tussen het vraagstuk dat ze voorhanden hebben en de aangeboden tekst. Zij moeten kunnen bellen:

‘Als de markt simpeler en saaier wordt, heb je waarschijnlijk ook minder adviseurs nodig. Maar is dat erg?’

‘Goh, ik heb hier een fonds dat belegt in konijnen en ze vragen mij 60.000 euro inleg.’ Ja, het is echt waar, die mensen zijn er. Ontslagvergoeding of erfenis gehad maar niet de financiële kennis om te weten wat je er wel of niet mee moet doen. Dan moet er iemand zijn die kan zeggen: ‘Dit klinkt niet helemaal goed. Ik zeg niet dat je het niet moet doen, maar weet wel dat hier signalen zijn dat je erg moet uitkijken.’”

Verbod op complexe producten

Goede, betrouwbare voorlichting van de overheid dus. Maar zonder verdergaande maatregelen zou ook dat volgens Vos niet genoeg uithalen. Er zijn wat haar betreft veel te veel complexe financiële producten die de mensen onnodig zand in de ogen strooien, en een verbod hierop zou best mogen worden overwogen: “Ik snap niet dat het in Nederland, anders dan in veel andere landen, is toegestaan zulke complexe producten te kopen. Dat heeft zeker ook met de hypotheekrenteaf trek te maken. Iedereen is op zoek naar het fiscale laagtepunt en daardoor krijg je heel veel – veel te veel – inventiviteit in de sector. Dat is een van de redenen waarom het zo verschrikkelijk is misgegaan.

We hebben een complex fiscaal bouwwerk opgetuigd met allerlei aftrekposten. Dan is het niet raar dat overal de grenzen van de toelaatbaarheid wordt opgezocht. Nederlanders zijn enorme handelaars die heel goed zijn in het herverpakken en verkopen van spiegels en kralen. Dat is een van de foutste dingen aan onze handelscultuur, dat heel lange tijd heeft kunnen doorgaan. En ik zie nog steeds niet dat de sector voldoende doorheeft waarmee zij bezig is geweest. Als je iets ingewikkeld maakt, kun je er meer marge in verstoppen, was en is nog steeds het credo." Om daarop fel en verontwaardigd te vervolgen: "Ik vind het heel slecht dat met het gelegaliseerd bedonderen van consumenten zoveel geld verdiend is. Er is zoveel rotzooi verkocht omdat de consument onwetend is en dat vind ik het meest schokkend aan de afgelopen jaren. En kijk eens hoe de sector nu weer verder gaat: de banken hebben een crisisje gehad, zijn gered met een beetje extra financiering van Bos en gaan gewoon weer door op de oude voet. Ik vind dat werkelijk onbegrijpelijk.

Ook snap ik niet dat met het internationaal toezicht niet wordt doorgepakkt. Dit crisisjaar wordt het grootste aantal bonussen uitgekeerd sinds er bonussen in de bankwereld zijn. Hoe krom kan het zijn? Voor de crisis vertegenwoordigde de financiële sector zes procent van het bbp, een belangrijke sector dus. Maar als een kwart daarvan het herverpakken van gebakken lucht is, dan moeten we er maar mee leren leven dat deze sector geen zes procent moet zijn."

De overheid die het marktaandeel van een sector terugbrengt omdat deze in haar ogen onvoldoende presteert? "Ik ben geen socialist, eerder een sociaal-liberaal", reageert Vos, "maar ik merk dat ik van dit groeiende inzicht steeds linkser word. Ik zou hier bijna fysiocraat van worden. Fysiocraten waren economen in de achttiende eeuw die alleen maar geloofden in je toegevoegde waarde als je zelf knollen uit de grond trok. Die geloofden niet in alle afgeleide producten en economieën. Een nogal fundamentalistische grondhouding inderdaad, maar misschien is het zo slecht nog niet om ernaar te streven iets dichterbij de basis te blijven, en bankieren en verzekeren weer een stuk simpeler en saaiër te maken."

Verbod op provisie

Nog geen twee maanden geleden waagde Het VB zich als een van de eersten in de vakpers aan een einddatum voor provisie. Maximaal vijf jaar gaven wij het eens verplichte systeem nog: een jaar of drie, vier om tot een politiek besluit te komen en één à twee jaar respijt voor marktpartijen om zich aan de nieuwe regels aan te passen. Die voorspelling behoeft nu al aanpassing. Door alle commotie rond DSB, Afab en andere cowboys in de branche en de stellingnames van de AFM en in mindere mate het Verbond heeft de discussie rond (te hoge) provisies in de politiek en media inmiddels een zo hoge vlucht genomen dat een wettelijk verbod per bijvoorbeeld 1 januari 2011 niet langer strikt denkbeeldig is. Een goede zaak, vindt Vos, hardliner in de Tweede Kamer waar het de onwenselijkheid van provisie betreft: "Banken en verzekeraars roepen nu met een aureool boven het hoofd dat ze af willen van provisie, terwijl ik denk: Ja potverdorie, juist jullie hadden al vanaf het begin moeten weten dat dit systeem inherent perverse prikkels geeft. Een financieel adviseur die een consument moet helpen, kijkt niet in eerste instantie naar de consument maar naar zijn broodheer. Dat is het provisie-systeem. Ik vind dus dat we daar zo snel mogelijk vanaf moeten. Gewoon direct betalen voor



een goede adviseur. Er zijn gelukkig al veel tussenpersonen die een andere beloningsstructuur hebben doorgevoerd."

Verder als onderwijzer

Het afschaffen van het provisie-systeem betekent, zeker als niet de weg der geleidelijkheid wordt gezocht, wellicht een decimering van het aantal intermediairs in Nederland, maar dat is niet iets waar Vos van wakker ligt. Zij heeft immers niet de positie van het intermediair maar die van de consument als focus: "Als de markt simpeler en saaiër wordt, heb je waarschijnlijk ook minder adviseurs nodig. Maar is dat erg? De arbeidseconomie verandert continu. Er zijn minder postbodes omdat we veel meer mailtjes versturen. De letterzetter van vroeger is ook verdwenen. De financiële dienstverlening heeft lange tijd groei gekend, ik verwacht dat het vanaf nu terug gaat lopen. Dat hoeft geen drama te zijn. Er is een schreeuwend tekort aan leraren wiskunde en economie. Er is genoeg werk in het onderwijs voor al die mensen die verstand hebben van cijfers. Minder spannend misschien, maar wel ontzettend nuttig. Als een toekomstige lichter van ex-financieel adviseurs van alle leerlingen financieel geletterden weet te maken, dan wordt het nog eens interessant in Nederland."

Integriteit het allerbelangrijkst

Alle maatregelen die zijn genomen en nog (moeten) worden genomen, zijn volgens Vos niets meer dan schoten voor de boeg, omdat ze niet rechtstreeks ingrijpen op waar het volgens haar in essentie vooral aan schort in de sector: integriteit. "Ik wil weten of ik mijn financieel adviseur kan vertrouwen en dat kan ik nu niet. Ik kan zijn advies niet controleren en beoordelen omdat de producten waarin hij bemiddelt, te complex zijn. Ik heb zelf een heel simpele auto, een Volvo Amazon uit 1964. Die begrijp ik gewoon, een garagehouder kan mij daardoor niet iets aansmeren wat niet klopt. Ik weet wat er mis is en wat hij moet doen. Bij financieel advies blijft het gevaar, ook als je op uurtje-factuur zit, dat mensen zeggen twintig uur voor je te hebben gewerkt terwijl ze een standaardpakketje voor je hebben uitgedraaid. Daarom is en blijft integriteit veel belangrijker dan alle regels en dingetjes die we proberen te knutselen zodat de consument niet bedonderd wordt." ■

Erwin Loer

‘Politica kan altijd nog achter vuilniswagen’

‘Mevrouw Vos kan altijd nog achter de vuilniswagen gaan lopen. Dat hoeft geen drama te zijn. Er is een groot tekort aan vrouwen in deze branche. Minder spannend misschien, maar wel ontzettend nuttig’, is een weliswaar minder genuanceerd maar zonder meer onderhoudend onderdeel van een reactie op het interview met PvdA-Tweede-Kamerlid Mei Li Vos in het vorige Verzekeringsblad. Een van de vele reacties die wij de afgelopen twee weken van abonnees op dit interview hebben mogen ontvangen. We mogen daaruit voorzichtig concluderen dat dit interview de gemoederen in ieder geval flink heeft beziggehouden.

Een van de andere abonnees die heeft gereageerd, liet daarbij de correspondentie zien die hij intussen was aangegaan met Vos. Daarin gaf hij onder meer aan zeer kritisch te staan tegenover Vos' vergelijking van de dienstverlening van een financieel adviseur met een garagehouder ('Ik heb zelf een hele simpele auto. Die begrijp ik, een garagehouder kan mij daardoor niet iets aansmeren wat niet klopt'). Hij vroeg haar aandacht voor de explosief toegenomen kosten van het doorlopend toezicht ('We moeten m.i. oppassen dat de AFM geen moloch wordt.') en hij liet weten haar opmerkingen over belonings-systemen een beetje kortzichtig te vinden: "Het huidige provisiestelsel is juist erg sociaal. Onze kosten worden momenteel vereffend met al onze klanten." Waarop Vos reageerde: "Er zitten gegeven de huidige situatie best wat voordelen aan het provisiestelsel, maar fundamenteel blijven wij het fout vinden dat de aanbieder de tussenpersoon betaalt."

Simpel

Deze zelfde abonnee vroeg vervolgens aan de redactie om toe te lichten waarom wij haar vergelijking van onze branche met de garagehouder geplaatst hebben: "Als er namelijk één branche is die niet transparant is qua beloning, werkzaamheden en materiaal, dan zijn het de garagehouders wel." Dat zijn wij, de echt goeden niet te na gesproken, overigens roerend met hem eens.

Maar waar Vos de garagehouder aanhaalde, ging het haar er niet eens zozeer om een vergelijking te maken tussen de dienstverlening en transparantie van de garagehouder enerzijds en die van de financieel adviseur anderzijds. Zij wilde daarmee bovenal haar pleidooi voor simpele, ook voor de minder onderlegde consument te begrijpen en te beoordelen markt en producten, kracht bijzetten. Met een voor velen herkenbaar voorbeeld, de reden dat wij dit citaat opgenomen hebben in het artikel.

Podium

Veel vaker en in verschillende bewoordingen kregen wij de algemenere vraag waarom wij een interview geplaatst hebben met Vos die "geen idee heeft waarover ze het heeft" en "totaal niet lijkt te begrijpen waar het in onze branche om draait." Als redactie delen wij de mening dat Vos zich doorgaans inderdaad niet al te veel gelegen laat liggen aan het perspectief van de financieel



dienstverlener, die nu eenmaal niet de kern van haar electoraat vormt. Waar het in de branche om draait en welke gevolgen politieke maatregelen – al genomen of gewenst – hebben voor de mensen in de branche, zijn bepaald niet haar eerste punten van aandacht. Zij ziet een branche die ziek is en niet of onvoldoende beantwoordt aan de werkelijke behoefte in de samenleving, en daarin moet wat haar betreft hard worden ingegrepen.

De reden dat wij Vos, lid van de vaste Kamercommissie Financiën van de Tweede Kamer, dit podium hebben gegeven om ongezoeten haar overtuigingen te etaleren, is dan ook dat zij weliswaar een hardliner is die op punten nogal eens ongenueanceerd en onvoldoende doordacht uit de hoek komt, maar dat haar visie en sentiment vanuit consumentenperspectief toch breed gedeeld worden in de Haagse politiek. Vos gaat 'haar' Utopia met verregaande overheidssturing echt niet voor elkaar krijgen omdat voor haar 'fysiocratie' (zie het interview) opvattingen nooit voldoende draagvlak zal zijn, maar in het interview geeft ze een denkrichting en een politiek gevoel aan waarmee toch terdege rekening moet worden gehouden.

Een podium geven, betekent ook een discussie op gang brengen, en daarin zijn we met Mei Li Vos zeker geslaagd. De kritiek die op het artikel is binnengekomen, zullen wij haar meegeven. Maar het is bovenal aan bijvoorbeeld FIDIN en het Verbond om het stokje nu van ons over te nemen en vanuit hun kennis over de branche en diens functies in de samenleving de politiek te onderwijzen op de (on)mogelijkheden en (on)wenselijkheden van bestaande politieke denkbelden met betrekking tot de financiële dienstverlening.

Confrontatie

Tot slot: De grootste valkuilen voor de branche nu zijn zelfgenoegzaamheid en kritiekloosheid: die belemmeren innovaties. De grootste uitdaging is om naar onze branche te kijken met de ogen van buitenstaanders. Die zien soms dingen die wij niet zien, of liever niet willen zien. Wij rekenen het tot onze taak als vakjournalisten om onze lezers in het bijzonder en de branche in het algemeen hiermee te confronteren. Interviews zoals met Mei Li Vos (en daarvoor Eugène Roorda, die ook aan veel reacties bloot stond) zullen daarom met enige regelmaat geplaatst blijven worden. ■

Erwin Loer