



# Verslag project Wie Betaalt Bepaalt

In november 2014 heeft het Verbond van Verzekeraars een conceptversie SWO gepresenteerd (Memorandum of Understanding Refertemodel SWO). Uit de analyse van dit document blijkt dat een aantal kritische succes-factoren voor de nieuwe rolverdeling tussen consumenten, advieskantoren en productaanbieders onvoldoende of zelfs helemaal niet in dit swo concept zijn opgenomen.

De CFD (jongste branchevereniging voor onafhankelijke advieskantoren) en Stichting ODIN (kennis en dienstencentrum voor onafhankelijk financieel advies) willen graag hun bijdrage leveren aan de verdere vormgeving van een nieuwe swo, maar twijfelen of het primaire uitgangspunt (de klant centraal) wel voldoende is onderzocht en onderkend in de opmaak van dit eerste swo concept.

Daarom hebben wij besloten input te vragen van consumentenorganisaties, politiek, collega's en prominente personen in de financiële branche op acht thema's. Thema's die naar onze overtuiging vanuit het klanten-perspectief een cruciale rol spelen in de verdere ontwikkeling van de swo. Enkele partijen hebben zich zelfs spontaan gemeld nadat aandacht in de media was besteed aan dit project. De resultaten van dit project vindt u hieronder en worden aan Adfiz en OvFD gestuurd voor hun verdere overleg met het Verbond.

Het document wordt afgesloten met een conclusie van CFD/ODIN.

## De acht thema's zijn:

Toegang tot alle aanbieders | Gezamenlijke zorgplicht | Consumentenservice | Prijsdiscriminatie | Gebruik klantgegevens | Werkzaamheden onder volmacht | Schadeafwikkeling | Execution only.

## Resultaten:

Naam/Instelling	Reactie
Independer	(letterlijke reactie) Independer hecht veel waarde aan een geheel zelfstandige positie en brengt haar mening naar voren via het weblog en/of rechtstreeks aan de betrokken partijen. Daarnaast maken wij geen gebruik van standaard SWO's. Wij zullen ons daarom onthouden van commentaar, maar wensen u veel succes toe met uw initiatief.
Dr. Fred de Jong	(samenvatting) Een woord van dank voor het toezenden van het verzoek. Onze vraag wordt als betaald werk gezien. Zonder betaling komt er geen terugkoppeling. Daarnaast worden de vragen te eenzijdig geacht en vindt de heer de Jong ook dat we de schadeprovisie ter discussie moeten durven stellen.
D&O	(samenvatting) We staan positief tegenover dit initiatief. Kennelijk zijn CFD/ODIN van mening dat er nog wel een SWO moet blijven bestaan. Wij zijn, behoudens enkele opmerkingen, positief over de hoofdlijnen van het beraad tussen het Verbond en Adfiz over de SWO. In beginsel zijn we voor een centrale coördinatie van de thema's die voorliggen. Een samenwerking tussen de jongste en oudste brancheverenigingen zou onze voorkeur hebben gehad. Toch een aantal opmerkingen. <b>Toegang tot alle aanbieders:</b> Wij zijn van oordeel dat aanbieders aangesproken moeten kunnen blijven worden op het feit, dat men met bepaalde bemiddelaars samenwerkt. Om dit te kunnen doen moet de aanbieder dan ook het recht hebben om de bemiddeling van bepaalde bemiddelaars te weigeren. <b>Zorgplicht:</b> Bureau D & O is van oordeel dat het de consument is, die zou moeten bepalen van welke partij hij de begeleiding van de door hem gesloten financiële producten wenst te ontvangen. Uw stelling dat nazorg per definitie een gezamenlijke verantwoordelijkheid is, delen wij dus niet, indien de klant in dit opzicht een andere keuze wenst te maken. In het voortraject van een bemiddeling kan de aanbieder hier meer aandacht aan besteden. <b>Consumentenservice:</b> Over het algemeen denken wij dat de civiele rechtspraak en KiFiD de kwaliteitsnormen al op een acceptabel niveau heeft gebracht. Wij missen concrete voorbeelden waaraan u denkt. Wel zien we grote kwaliteitsverschillen tussen aanbieders. Zie ook de resultaten van het Adfiz performance onderzoek. De consument zou moeten kunnen kiezen uit aanbieders met een verschillend kwaliteits- en prijsniveau, mits uiteraard de basisdienstverlening voldoet aan de door AFM al geformuleerde KNVB normen. Indien,



	<p>het streven is om de eindprestatie die de klant ontvangt op een hoger niveau te brengen dan zou het naar ons idee goed zijn om aan zowel aanbieders als adviseur/bemiddelaar minimum normen te stellen.</p> <p><b>Prijdiscriminatie:</b> Een pleidooi voor een verbod om onder kostprijs producten of diensten te leveren zou voor alle partijen in de financiële sector in gelijke mate dienen te gelden. De discussies over het bekende "level playing field" laat echter zien, dat vaststelling van wat de objectieve kostprijs is, geen eenvoudige opgave is.</p> <p>Wij menen wel te zien dat DNB op het gebied van autoverzekeringen en levensverzekeringen op dit punt al corrigerend heeft opgetreden.</p> <p><b>Gebruik klantgegevens:</b> Uit uw stelling is ons op dit moment niet helemaal duidelijk wat u meer eist dan al in artikel 81 leden 1, 2 en 3 Bgfo (<a href="#">link</a>) is opgenomen. Het komt ons voor dat aan uw pleidooi wordt voldaan, indien alle partijen zich gewoon aan de wet houden en als dit niet het geval is, hierop worden aangesproken.</p> <p><b>Werkzaamheden onder volmacht:</b> Informatie die de aanbieder bereid is te delen met een klant, dient ook gedeeld te worden met de vertegenwoordiger van deze klant.</p> <p><b>Schadeafwikkeling:</b> Initiatieven om te komen tot betere en snellere schadeafwikkeling heeft onze volledige steun. In het zoeken naar deze verbeteringen willen wij u wel adviseren om open te staan voor het zoeken van verbetermogelijkheden aan beide kanten.</p> <p><b>Execution only:</b> Wij delen uw opvatting dat execution only in een groot aantal situaties niet in het belang is van de klant. Wij kunnen ons voorstellen dat er, net als bij medicijnen, een verbod komt om bepaalde financiële producten zonder advies te leveren. Execution only onder de netto inkoopprijs van het intermediair voor exact identieke producten is ook ons inziens onwenselijk. Anderzijds vestigen wij uw aandacht op een eerdere constatering gedaan door Voogd &amp; Voogd inhoudende dat op het gebied van autoverzekeringen er in de meeste situaties een concurrerende autoverzekering te vinden is, inclusief provisie voor goed advies door een onafhankelijk adviseur ten opzichte van de premie die directe aanbieders bieden. Wij delen niet uw stelling dat execution only een uitvloeisel is van het verbod op provisie. Al sinds de jaren 70 van de vorige eeuw, zijn er direct writers actief die producten verkopen zonder advies. Alleen heette dat toen geen execution only.</p>
ACM (Autoriteit Consument & Markt)	(letterlijke reactie) AFM beschermt de belangen van consumenten in de financiële sector. Dit valt buiten de bevoegdheid van ACM. Issues rond marktwerking vallen wel in het werkgebied van ACM. ACM werkt daarbij op basis van prioritering. Op dit moment geeft ACM echter geen prioriteit aan een reactie op uw consultatie.
Intermediairs	<p>Er werden 50 intermediairs uitgenodigd te reageren op de thema's. Er is enkele weken na de uitnodiging ook een reminder uitgegaan. Zeven intermediairs hebben gereageerd. (samenvatting)</p> <p><b>Toegang aanbieders:</b> Voor een goede marktwerking is essentieel dat er naast een ruim aantal aanbieders ook een ruim aantal adviseurs over de volle breedte van de markt kan adviseren. Serviceproviders moeten hier het cement vormen tussen aanbieders en adviseurs. Het is onacceptabel dat een klant online wel direct een hypotheek kan sluiten maar niet via een door de klant gekozen intermediair. Om commerciële redenen denk ik dat sommige banken nog steeds niet mee willen werken om de greep op de argeloze consument voor haar eigen product zo groot mogelijk te houden.</p> <p><b>Zorgplicht:</b> De relatie die kiest voor intermediair moet alleen via de intermediair worden bediend, als de verzekeraar multi channel werkt en dezelfde relatie ook benadert (wat ik al fout vind) dan moet voor dat product zeer duidelijk zijn dat de zorgplicht bij de verzekeraar ligt. De herstelkostenregeling is een bureaucratisch monster. Als je het al zou willen declareren dan is dat zo moeilijk dat het nog weer veel extra tijd kost. Zorgplicht upsell na execution only door productaanbieder verleggen naar advieskantoor kan nooit zonder expliciete toestemming per transactie van dat advieskantoor. Dus geen opt-out constructies toestaan voor aanbieders. Wettelijke zorgplicht Wft bij aanbieders leggen, zorgplicht adviesinhoudelijk bij adviseur.</p> <p><b>Prijdiscriminatie:</b> Het is onbestaanbaar dat verzekeraars hetzelfde product aanbieden onder de netto inkoopprijs van het intermediair. Onmiskenbaar willen productaanbieders hun grip op de distributie niet verliezen en gebruikmakend van een rare kronkel in 's mensen hersenpan geldt dat de meeste voor het korte termijn genot gaan terwijl op de lange termijn nadeel voor lief wordt genomen.</p> <p><b>Gebruik klantgegevens:</b> Simpel, de klant beslist</p> <p><b>Werkzaamheden onder volmacht:</b> Geheel eens met de stelling van CFD/ODIN. Het zou fijn zijn dat er een standard juridisch sluitend document was ( Adfiz ??/ CFD??) waarmee je de volmacht regelt en die dan door alle aanbieders wordt gerespecteerd, in de zin van de door de consument ingeschakelde adviseur mag alle benodigde informatie inwinnen. Zelfs met aanbieders waarmee wel een SWO aan de orde is heeft de adviseur geen online toegang tot de gegevens van beleggingsrekeningen. Dit wordt afgedaan dat men om privacy-redenen dit niet aan derden mag verstrekken. Dit maakt het advies onnodig kostbaarder.</p> <p><b>Schadeafwikkeling:</b> Schade afwikkeling zou per definitie door een onafhankelijke instantie gedaan moeten worden.</p> <p><b>Execution only:</b> Geheel met de visie van CFD/ODIN eens. In commerciële uitingen zou veel duidelijker gewezen moeten worden op de kenmerken van execution only, in plaats van nu "geen dure adviseurs". NB uitsluiten van intermediair van execution only producten is onzinnig.</p>
Politieke partijen	<p>Alle politieke partijen zijn uitgenodigd te reageren en hebben ook na enkele weken een reminder ontvangen. Op de PvdA na heeft geen enkele politieke partij op wat voor manier dan ook gereageerd. De letterlijke reactie van PVDA:</p> <p>Allereerst goed dag jullie het initiatief nemen om van veel verschillende actoren feedback te vragen op de door jullie geformuleerde visie over de verhouding tussen productaanbieders en professionele</p>



	<p>adviseur/inkoper voor consumenten. Voor de Partij van de Arbeid zijn de volgende thema's van belang.</p> <p><b>Zorgplicht:</b> Het is belangrijk dat alle financiële dienstverleners de zorgplicht serieus nemen en daar ook naar handelen. Van het afwentelen van de zorgplicht kan dan ook geen sprake zijn. In jullie stuk spreken jullie van een gezamenlijke zorgplicht. Maar wat van belang is, is dat partijen en eigenstandig zorgplicht kennen en daar op een goede manier invulling aan geven.</p> <p><b>Klantgegevens:</b> De PvdA vindt dat de privacy van klanten voorop moeten staan. Het principe dat klantgegevens in principe van de klant zijn deelt de PvdA. Maar met het gebruik van klantgegevens voor commerciële doeleinden moet echt heel terughoudend worden omgegaan.</p> <p><b>Schadeafwikkeling:</b> De PvdA denk dat een meer uniforme procedure om schade af te wikkelen een goede stap kan zijn. Het (online) kunnen volgen van het schadeproces kan voor consumenten een verbetering zijn.</p>
Oostdam & Partners	<p>(samenvatting) Het is goed dat ook, of vooral juist, de controversiële onderwerpen op het lijstje staan. Dit in tegenstelling tot het referentemodel van het Verbond van Verzekeraars, waarin deze onderwerpen uit de swo-sfeer zijn geweerd. De markt probeert alles in een samenwerkingsovereenkomst te plotten. Maar waarom deze vorm? Het werkt immers een juridisering in de hand. Anders gezegd, het gaat niet om juridisch indekken van zaken, maar om de intenties en het dagelijkse bewijs in woord en daad. Juist daar is ruimte voor verbetering.</p> <p>Daarop voortbordurend adviseren wij om de samenwerking niet op één maar op vier niveaus uit te werken:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. intenties (why);</li><li>2. algemene voorwaarden;</li><li>3. onderlinge service-en leveringsafspraken over klantbediening;</li><li>4. werkafspraken en dagelijks bewijs op de werkvloer.</li></ol> <p><b>Toegang tot alle aanbieders:</b> Allereerst is het opleggen van een verplichting niet verstandig en evenmin prettig. Beter is het om argumenten aan te dragen waarom een open distributiebeleid past in de nieuwe marktorde. De risico's en ketenbeheersing zijn met een (wettelijke) rolscheiding, provisieverbod en het centraal stellen van het klantbelang behoorlijk gewijzigd. Deze nieuwe marktorde legitimeert een open houding en toegang bij de poort voor adviseurs en consumenten. Open toegang vindt overigens veel meer plaats in het generieke distributiebeleid en intenties van een aanbieder i.p.v. in een swo.</p> <p><b>Zorgplicht:</b> Zorgplicht is een weerbarstig thema dat niet in zwart/wit-termen is uit te drukken. Wij delen de uitgangspunten van een 'gezamenlijke' zorgplicht. Maar het is absoluut noodzakelijk om een verdieping te maken op het thema. Als er geen concrete afspraken zijn over wie welke nazorg biedt, wordt dit thema het zorgenkindje van de komende jaren. Er ligt een groot marktrisico op de loer: de aanbieder verwijst naar de adviseur en de adviseur naar de aanbieder en ondertussen valt de klant tussen wal en schip.</p> <p><b>Consumentenservice en schadeafwikkeling:</b> Terecht vragen jullie om harde service afspraken in de samenwerkingsdiscussie. Het is echter raadzaam om overstapdrempels van adviseurs te onderzoeken. Immers, als een adviseur niet van aanbieder wijzigt als de service ondermaats is, verandert er niet zoveel. Recente cijfers laten zien dat een adviseur behoorlijk honkvast is. Een adviseur (en indirect de consument) die een aanbieder afreken op service zorgt voor marktwerking en geeft excellente service een enorme stimulans.</p> <p><b>Gebruik klantgegevens en volmacht:</b> Wij onderstrepen het belang van een marktconforme volmacht van consumenten om de adviseur te machtigen gegevens op te vragen en te beheren bij aanbieders.</p> <p><b>Prijsdiscriminatie en execution-only:</b> Prijsgaranties kunnen hier een uitkomst bieden. Vraag een aanbieder om een consumentenprijs te hanteren die tenminste even gunstig is als de gehanteerde consumentenprijs in het eigen of andere verkoopkanalen. Wat betreft de verkoopvorm van execution-only, heb ik een belangrijke kanttekening. Hoewel er een aantal aanvullende zorgplichteisen is die execution-only risicovol en onaantrekkelijk maakt, is er toch een gevarieerd aanbod in de markt. In hoeverre heeft de toezichhouder het misbruik van dit distributiemodel onder de aandacht? Het heeft immers een aantrekkingskracht voor push-georiënteerde en verkoopgerichte organisaties.</p>
Consumentenbond	<p>(letterlijke reactie) De Consumentenbond volgt deze discussie met belangstelling, maar is van mening dat de ordening van de samenwerking in de eerste plaats een verantwoordelijkheid is van marktpartijen zelf. Mocht deze ordening leiden tot voor consumenten niet aanvaardbare uitkomsten, dan zullen wij niet aarzelen om marktpartijen daarop aan te spreken.</p>
Erica Verdegaal	<p>(letterlijke reactie) Ik kan als freelance journalist helaas geen tijd vrij maken om pro deo aan uw verzoek te voldoen.</p>
Barbara Baarsma (SEO)	<p>(namens haar secretaresse) Mevrouw Baarsma heeft helaas niet de tijd (gehad) om op uw e-mail te reageren.</p>
Delphis Consultancy	<p>De reactie komt van Paul de Heer, managing consultant en spitst zich toe op execution only.</p> <p>(samenvatting) Execution only is een normale ontwikkeling – dus ook in financiële dienstverlening! Execution only is de moderne distributievorm waarbij de klant een financieel product geheel zelfstandig afneemt zonder dat hij daarbij op hem toegesneden advies van de aanbieder ontvangt. Het is geen verkoopproces, maar een aankoopproces.</p> <p>Financiële producten worden steeds meer als een 'gewone' producten beschouwd. Die moet je dus gewoon zelf – direct - kunnen kopen. Het gaat er hierbij om wat de consument vindt. Voor wie nog twijfelt: zo'n beetje alles wat in het verleden één op één met advies of persoonlijk contact werd verkocht, kan nu zélf via internet worden gekocht. Tot en met BMW's toe.</p>



	<p>Execution only wordt versterkt door twee andere factoren. 1) Door het provisieverbod wordt men geconfronteerd met een fee. 2) Adviseurs bleken verkopers. Simpele schadeproducten bieden nog de oude verdienmogelijkheden. Maar juist deze producten zijn als eerste online te kopen. Normering van producten is een goede zaak. Hierbij dienen objectief de verwachtingen van een consument over een product in kaart te worden gebracht. Consumenten zijn niet dom. Maar soms wel ongeïnteresseerd. Of gemakzuchtig. Of argwanend. Dáár moeten we in de branche mee omgaan. En dat lukt niet met het blijven denken in oude modellen. "Met execution only ben je ook eenvoudig beschikbaar voor niet-aangesloten adviseurs", zo zei een verzekeraar. Veel adviestarieven zijn bepaald op basis van de gewenste traditionele omzet. Niet op basis van de door de klant gepercipieerde toegevoegde waarde. Sluit u niet af voor de realiteit van online ontwikkelingen en de wens van de klant. Wie betaalt bepaalt: dat is in dit geval dus uw klant! kijk hoe u die wens op een verantwoorde wijze kunt honoreren en de online ontwikkelingen kunt gebruiken. Bouw samen met verzekeraars 'simpele' producten. Richt u op het adviseren over financiële situaties; minder op productbemiddeling. Dat is de creativiteit die van ondernemers vandaag de dag gevraagd wordt.</p>
AFM	We zullen een inhoudelijke reactie sturen. Uw verzoek combineren we met een toezegging aan ons panel van adviseurs en bemiddelaars om onze visie op samenwerking op papier te zetten.
NIBUD	Vanuit het Nibud zal geen input worden geleverd. Het Nibud is geen consumentenorganisatie in de zuivere zin van het woord. Ofwel, we zijn geen belangenbehartiger en zijn daarom terughoudend als het gaat om verzoeken zoals die van u.
Consument en Geldzaken	(telefonische reactie aan het secretariaatsbureau van stichting ODIN). Wij doen geen zaken met tussenpersonen
Stichting Geldbelangen	Geen reactie ontvangen
VEH	Geen reactie ontvangen
Wijzer in Geldzaken	Geen reactie ontvangen
Dr. Cees de Jong	Geen reactie ontvangen

## Conclusies CFD/ODIN

Het lijkt nog veel te vroeg voor een nieuwe swo. De visies op essentiële thema's lopen nog zo uiteen, dat een nieuwe swo op drijfzand dreigt te worden gebouwd. Primaire discussies zoals o.a. toegang tot aanbieders, zorgplicht, pricing en gebruik van klantgegevens vormen een te belangrijk kader om naar toekomstig overleg te verwijzen en daarmee de weg vrij te maken voor een snelle implementatie van een nieuwe swo.

Uit de reacties blijkt ook dat intermediairs zich professioneler en actiever moeten opstellen in de diverse discussies, meer verantwoordelijkheid moeten nemen en meer vanuit de consument moeten denken. Nog een belangrijke reden waarom onderhandelingen met de sector over een nieuwe swo in onze ogen te prematuur is.

Verder valt op dat juist die organisaties die zich hard (zeggen te) maken voor consumenten, uiterst terughoudend, helemaal niet of zelfs afwijzend hebben gereageerd op ons verzoek. We wijten dit aan drie oorzaken. Ten eerste hebben wij geleerd dat de vraagstelling bij enkele organisaties anders moet. Ten tweede merken we dat veel organisaties vanuit een complex belangenspel acteren, waardoor er constant terughoudendheid is. En ten derde zien we bij commerciële partijen mijddend gedrag.

CFD/ODIN constateert tot haar teleurstelling dat sommige personen/instellingen, die zich via de massamedia en de lobby nadrukkelijk laten gelden, geen interesse of tijd hadden om te reageren. Dat voelt ongemakkelijk en in sommige gevallen zelfs oneerlijk.

Alhoewel er goede argumenten zijn om de bestaande swo's te moderniseren, pleit CFD/ODIN voor uitstel van een nieuw swo. Een swo moet het sluitstuk zijn van een uitgewerkt marktmodel waarin de verschillende distributiemodellen, rollen, verantwoordelijkheden en basis kwaliteitsnormen helder worden geformuleerd. De focus zou moeten liggen op het gezamenlijk en in alle openheid (dus geen 'achter de schermen' gesprekken) formuleren en vastleggen van deze uitgangspunten. Dit kan de branche een enorme impuls geven en de samenwerking tussen partijen sterk bevorderen. De thema's



die wij hebben benoemd maken daar onderdeel van uit, maar zijn zeker niet volledig, zoals blijkt uit de diverse reacties.

Een nadrukkelijk woord van dank gaat uit naar de partijen die inhoudelijk, soms zeer uitgebreid, hebben gereageerd. Geweldig!

Wilt u de volledige reactie van één of meer partijen lezen, stuur dan uw verzoek naar [info@stichting-odin.nl](mailto:info@stichting-odin.nl).

Commissie Financiële Dienstverlening

Stichting ODIN

**Edwin Herdink**

**Jeffrey Leichel**