



Behandel consument als volwassene

Het nieuws ging vrijwel geruisloos voorbij: toezichthouder AFM heeft onlangs haar roemruchte consumentenwebsite Geldwaardering.nl van de hand gedaan. Voor de onoplettende lezer zal het slechts een voetnoot zijn bij alle berichtgeving over banken en verzekeraars. Maar nader beschouwd is het nieuws pikanter dan het op het eerste gezicht lijkt.

In 2006 werd de website met veel tamtam gepresenteerd als een plek waar de consument terecht kon voor onafhankelijke informatie en recensies over financiële producten. Na een zeltogend bestaan heeft de AFM de site, die een lieve duit mocht kosten, voor een symbolisch bedrag van 1 euro weten te slijten aan mediabedrijf IEX.

“Overheidsinspanningen om de burger tot ‘goede keuzes’ te bewegen schieten vaak hun doel voorbij”

Het toont maar weer eens aan dat overheidsinspanningen om de burger tot ‘goede keuzes’ te bewegen, vaak hun doel voorbijschieten. Alle goede bedoelingen ten spijt nemen heel veel mensen geen besluiten op grond van ratio maar omdat het ‘goed voelt’. Iedereen weet dat ‘geld lenen kost’ maar toch is er nog steeds een markt voor snel geld-jongens en kopen op afbetaling.

En dat is iets waar de wetgever bij stil moet staan, zeker nu van links tot rechts wordt geroepen om vergaande maatregelen die de financiële sector moeten reguleren. Banken moeten kleiner worden, producten eenvoudiger en het toezicht beter. Waarbij de vaststelling van minister Bos (Financiën) dat toezicht niet alles kan tegenhouden, van wijsheid getuigt.

In de tussentijd kan de consument op diverse fora zijn gal spuwen over al het

onrecht dat hem door banken, verzekeraars en tussenpersonen wordt aangedaan. Als mensen een uitlaatklep vinden in het uiten van vaak nogal ongepolijste meningen op internet, prima. Maar op het moment dat een koene ridder zich – het liefst met veel media-aandacht – opwerpt als objectieve luis in de pels kan het hard gaan met een bank of verzekeraar. Vraag maar na bij Dirk Scheringa.

Mensen die nergens belangen bij hebben, bestaan niet. Of je moet je als monnik hebben teruggetrokken in de bergen. Antoinette Hertsenberg vertelt echt niet alleen uit goedertierenheid over misstanden bij banken en verzekeraars. Haar eigen ‘winkel’ verkoopt ook beter als er spannende producten in liggen. Jelle Hendrickx en Pieter Lakeman leven ook niet van de wind.

De termen onafhankelijk, kritisch en belangeloos zijn al jaren aan zware slijtage onderhevig, zeker in de financiële dienstverlening. In hoeverre kun je een vergelijkingssite belangeloos noemen als ze geld verdient aan het aanvragen van verzekeringen via de site? Hoe geloofwaardig is de kritiek op tussenpersonen van een eigenarenvereniging die zelf ook adviseurs op de loonlijst heeft staan?

De consument is niet gebaat bij een overheid die hem wil beschermen tegen alles wat er maar fout kan gaan in zijn financiële huishouding. Zoals al gememoreerd is het resultaat van betutteling en gepamper veelal nihil. De overheid doet er goed aan om burgers als volwassenen te behandelen. Natuurlijk moet er bescherming zijn tegen financiële partijen die willens en wetens de consument knollen voor citroenen verkopen. Maar die ontslaat consumenten niet van de eigen verantwoordelijkheid voor besluiten die ooit opportuun waren. Wie zijn billen brandt moet op de blaren zitten.

