

Nieuwe hypotheekketen Smartfee werkt louter met uurtarief > 5

Adfiz: belang klant verdwenen bij Verbond > 3



## Am Interview

Colinda Rosenbrand, directeur van de OVFD, ziet aanbieders niet zo snel uit zichzelf met producten komen waarbij de tarieven écht netto zijn. "Aanbieders moeten daartoe worden gedwongen." ▶ 8

## Nieuwsblad voor de verzekeringsbranche

Midglas is dankzij een groot aantal collectieve contracten bijna weer de grootste glasverzekeraar ▶ 17

De consument betaalt - via de notaris - inmiddels het grootste deel van de beloning bij De Hypotheker ▶ 25

Het Verbond van Verzekeraars voorziet dit jaar al nieuwe beloningsregels op schadegebied ▶ 29

De NVHP vindt inschakelen factoringmaatschappijen niet in belang klant ▶ 31



Acht van de negen klanten die hun Aegon-beleggingspolis hebben afgekocht, hadden dat beter niet kunnen doen. Dat stelde topman Marco Keim in een debat over de crisis. "Het is treurig om te zien dat mensen wordt opgeroepen om hun polis af te kopen, terwijl ze feitelijk helemaal geen woekepolis hebben." Lees meer op pag. 19.



10164293

## ASR lokt tussenpersoon met kwijtschelden terugboekrisico

**Actie alleen bij oversluiten naar eigen product**

**ASR gaat het terugboekrisico kwijtschelden aan intermediairs die klanten met een beleggingspolis adviseren om over te stappen naar een alternatief product van de maatschappij. Onduidelijk is of dat binnen de geldende beloningsregels valt.**

ASR informeert klanten vanaf mei over de (eventuele) compensatie die zij tegemoet kunnen zien en raadt daarbij nadrukkelijk een adviesgesprek aan. ASR houdt de aanvullende informatie- en compensatieronde om de onvrede weg te nemen over de huidige compensatieregeling, die voor velen onvoldoende is. Eventuele vergoedingen voor te hoge kosten worden nu direct in de polis gestort in plaats van aan het einde van de looptijd. "De klant heeft daarmee de gewenste duidelijkheid. Gedurende de resterende looptijd van de beleggingsverzekering, vergoeden wij de compensatie jaarlijks. Ook die storten wij dan in de verzekering", aldus ASR. Wie de polis afkoopt, maar wel bij ASR blijft, betaalt geen afkoopkosten. Tevens worden alternatieven aangedragen; adviseurs die een gesprek daarover aangaan met de klant, krijgen € 125 uit-

gekeerd en dat bedrag wordt verdubbeld als de polis wordt omgezet naar de producten VermogenBelegd, VermogenGarant of de Lijfrenteopbouw-Rekening, al dan niet in combinatie met een los te sluiten overlijdensrisicopolis.

Bovendien komt dan het terugboekrisico op de lopende beleggingspolis te vervallen en de doorlopende provisie wordt dan ineens uitgekeerd, tot een maximum van vijf jaar. Bij beëindiging van de polis wordt de niet-verdiende provisie wel verrekend.

D&O-directeur Jurjen Oosterbaan betwijfelt of de regeling van ASR door de beugel kan. "Het laten vervallen van de terugboeking bij voortijdige beëindiging is tegen de wet en de vergoeding voor het adviesgesprek zou onder de adviesmatch-regels moeten vallen", meent Oosterbaan. "Bovendien gaat er een perverse prikkel van uit als de terugboeking alleen wordt kwijtgescholden als er een ASR-product wordt gesloten."

### Speciale situatie

De AFM en ASR willen niet vertellen of er contact is geweest over de aangepaste provisieregeling. In de leidraad 'passende provisie' van de toezichthouder wordt het terugboekrisico niet expliciet genoemd. De AFM lijkt er vooralsnog geen probleem van te maken: "In dit geval is er sprake van een speciale situatie, waarbij er voor produc-



ASR zwijgt over AFM-contact.

ten uit het verleden een aanpassing wordt gedaan in het belang van de consument." Andere verzekeraars gaan niet inhoudelijk in op de ASR-actie. "Wij laten ons niet leiden door wat de concurrentie doet", zo houdt bijvoorbeeld SNS Reaal zich op de vlakte.

[ ADVERTENTIE ]

FINAVISTA

**Wij zoeken  
Consultants en  
Projectmanagers  
met verzekeringskennis**

Tel. 088-003 79 00  
[www.finavista.nl](http://www.finavista.nl)



**De Organisatie van Financiële Dienstverleners (OVFD) zag vorig jaar een streep gezet worden door Fidin, het beoogde samenwerkingsverband met Adfiz. Directeur Colinda Rosenbrand betreurt dat nog steeds, maar ziet ook zonder Fidin meer dan genoeg werk aan de winkel. Eén van de grote missies is het bevechten van een aparte plek voor serviceproviders in de WFT. "Het is te gek voor woorden dat zij als bemiddelaars worden gezien." door Rob van de Laar**

**R**osenbrand werkt vanuit haar huis in het Brabantse Wijk en Aalburg. "Anders reis ik vier uur per dag: daarvoor heb ik gewoon de tijd niet." De OVFD-directeur is drukbezet, want zij voert in haar eentje de directie over de belangenvereniging. Dat doet ze sinds augustus vorig jaar, toen ze Cees Kielstra opvolgde. Daarvoor was Rosenbrand als adjunct-directeur al bij de OVFD betrokken. De vereniging, die begin 2009 ontstond uit de

FKO (vooral serviceproviders) en de VVHN (hypotheekadviseurs), zou vorig jaar samen met Adfiz onder lobbykoepel Fidin komen te vallen. Dat ging echter niet door, omdat Adfiz een streep door het plan zette.

Rosenbrand tast in het duister over de motieven. "Wij vinden het in elk geval jammer; ik denk persoonlijk dat het onvermijdelijk is dat we op termijn alsnog samengaan. We werken nu al met elkaar samen, dus waarom zou je dat niet binnen één organisatie doen?"

Rosenbrand twijfelt echter niet aan het bestaansrecht van een zelfstandige OVFD. "Wij zijn er voor iedereen die actief is in de bemiddeling in hypotheek en complexe producten en behartigen de belangen van de ketens en serviceproviders. Daarmee bestrijken wij ruim 60% van de intermediaire hypotheekmarkt." Bij de OVFD zijn - naast de individuele leden - 23 centrale organisaties aangesloten. "Bij elkaar zijn we goed voor ruim zevenhonderd leden." Van de serviceproviders zijn er nog zo'n twintig geen lid. "Maar de grootste organisaties zijn bij ons aangesloten. Le-

denwerving heeft mijn aandacht. Gezien het belang, zouden alle serviceproviders aangesloten moeten zijn."

#### **Geen stapelaars meer**

De tijd van de 'stapelaars' die louter inkoopvoordelen boden, is zeker door het verbod op bonusprovisies inmiddels voorgoed voorbij. "Serviceproviders konden tien jaar terug al waarde toevoegen aan de keten door zowel intermediair als aanbieders werk uit handen te nemen, omdat hun administratieve processen niet op elkaar waren afgestemd. Daarnaast konden ze toen de verkoop bundelen, maar pure inkoopcombinaties zijn nu niet meer mogelijk. Een serviceprovider moet nu echt zijn toegevoegde waarde bewijzen, zowel richting intermediair als richting aanbieder. Een intermediair kan maar met een beperkt aantal aanbieders zaken doen: 84% van het intermediair heeft minder dan vijf fte's en de helft heeft minder dan twee fte's. Serviceproviders bieden een breed aanbod van aanbieders en producten. Bovendien kunnen ze door schaalvergroting consumenten betere tarieven en voorwaarden bieden. Ze vergroten ook de markt doordat ze toegang bieden aan buitenlandse partijen", somt Rosenbrand op. "Het resultaat is een beter passend advies en product voor de consument."

#### **Eigen definitie**

De positie van de serviceproviders in de wet- en regelgeving is nog steeds onduidelijk. "Ze worden nauwelijks genoemd, terwijl 72% van het intermediair zaken doet met een serviceprovider. Nu gaat minister De Jager op ons aandringen gelukkig wel onderzoeken wat de positie moet zijn van bemiddelaars zonder klantcontact. Een eigen definitie in de WFT doet recht aan de specifieke werkzaamheden van de service-





# OVFD strijdt voor erkenning serviceproviders

providers. Het is te gek voor woorden dat zij worden gezien als bemiddelaars. Wij werken er hard aan dat dit in de wet wordt veranderd, zodat ze bijvoorbeeld geen dienstverleningsdocument meer hoeven te verstrekken aan een klant die ze niet zien. Een oplossing is

## 'Dwing de aanbieders tot netto-producten'

van groot belang, want door de steeds wijzigende wet- en regelgeving is hun positie de afgelopen jaren steeds nijpender geworden. Serviceproviders vielen eerst bijvoorbeeld niet onder de balansregels, maar later wel, terwijl zij juist 100% van hun werkzaamheden aan het begin van de looptijd van de hypotheek verrichten. Bedrijfseconomisch is dat een drama. Mogelijke oplossingen zijn het aanpassen van de definitie van bemiddelen of kijken of serviceproviders niet onder het kopje uitbesteding geplaatst kunnen worden."

### Nettotarieven

Rosenbrand schetst de rechtstreekse en intermediaire distributiemodellen: "Doet de klant rechtstreeks zaken met de aanbieder, dan zitten er kosten in dat traject. Werk je met intermediair, serviceprovider en aanbieder, dan heb je feitelijk dezelfde kosten. Alleen doet de serviceprovider een groot deel van de administratieve processen. Wij vinden dat er door de aanbieder een kostencompensatie moet worden betaald. Het kan niet zo zijn dat een serviceprovider de aanbieder het volledige offerte-traject en andere administratieve processen uit handen neemt, zonder dat hij daar een vergoeding voor krijgt. Wij zien kosten transparantie, kostencompensatie en het leveren van nettoproducten integraal: óf er komt een kostencompensatie, óf de nettotarieven zijn zodanig dat alle advieskosten en kosten van de serviceprovider eruit gehaald zijn. Ik beschouw de advieskosten als provisie en het is niet voldoende om die uit de brutotarieven te halen. Alle met provisie gerelateerde producten moeten uit de brutoprijs en de kosten die de aanbieder anders zelf zou moeten maken voor werkzaamheden die de serviceprovider nu voor hem verricht, moeten ook uit de brutoprijs worden gehaald." Daarmee moet de nettoprijs op een zodanig laag niveau te komen liggen, dat de adviseur zijn advies kos-







Colinda Rosenbrand (43) ging na haar studie Nederlands Recht met als specialisatie Verzekeringsrecht als buitendienstmedewerker aan de slag bij A.G. de Gouw Adviesgroep in Vlijmen. "Daar is de liefde voor het vak ontstaan. Verzekeringsrecht vond ik een interessant onderwerp, maar de praktijk is nog iets heel anders." Na vier jaar wilde Rosenbrand haar juridische kennis meer gaan toevoegen en reageerde ze op een vacature bij de NVA. "Daar ben ik zo'n beetje alles geweest, behalve directeur." Doordat het secretariaat door de NVA werd gevoerd, kwam zij in aanraking met de OVFD, en toen vorig jaar de stekker uit Fidin werd getrokken, trad Rosenbrand permanent bij de organisatie in dienst. De liefde voor het intermediair is na bijna twintig jaar nog niet gedoofd: "Als ik bij een kantoor naar binnen stap, denk ik: Yes!"

→ ten en die van de serviceprovider kan doorberekenen aan de consument zonder dat ze zich daarmee uit de markt prijzen en de consument toegang houdt tot onafhankelijk advies, aldus Rosenbrand.

#### Oplossingen

Ze vindt het verkeerd om een kostencompensatie door de aanbieder te verbieden uitsluitend uit angst dat er dan oneigenlijke geldstromen zouden kunnen gaan ontstaan. "Natuurlijk moeten we geen nieuwe perverse prikkels creëren, maar laten we in oplossingen denken in plaats van problemen. Bovendien gaat de minister er wel erg makkelijk van uit dat de nettotarieven vanzelf duidelijk worden door marktwerking. Denk aan de huidige discussie over de hoge hypotheekrentes, waar de NMA momenteel onderzoek naar doet. Volgens mij zit daar geen enkele marktwerking in. Hoe moeten we bovendien weten of producten echt netto zijn, als

wordt onafhankelijk advies ontoegankelijk en onbetaalbaar."

#### Provisieverbod

Rosenbrand zou bij het ingaan van het provisieverbod voor complexe producten het liefst in één keer schoon schip maken. "Tot 2013 is er nog de balansregel: die staat op 50% van de beloning ineens en 50% doorlopend, terwijl voor het intermediair 70% tot 80% van de werkzaamheden aan het begin plaatsvindt en voor de serviceprovider zelfs 100%. De AFM zegt dat de inducementnorm voorgaat, dus dat de beloning passend moet zijn. Volgens die norm zou je tot 2013 dus zeker 70% van de provisie al aan het begin moeten ontvangen, alleen volgen aanbieders die lijn niet", zo stipst zij een mogelijk liquiditeitsrisico voor adviseurs aan. "Bovendien komt in 2013 het provisieverbod, waarbij politici al hebben gezegd dat zij niet tot in lengte van jaren provisie willen blijven uitkeren op de bestaande

adviseur de klant alleen goed informeert, omdat de wet dat van hem eist", zo roept Rosenbrand in herinnering. "Maar we hebben wel vijf jaar gehad waarin de wetgeving als het ware van niets naar alles is gegaan; die wetgeving is bovendien voortdurend gewijzigd en af en toe intern strijdig geweest en je kunt niet verwachten dat het intermediair dat allemaal maar even bijhoudt, terwijl het voor ons juristen soms al lastig genoeg is. De WFT wordt als zeer ontoegankelijk gezien, dus je moet op een gegeven moment je zegeningen kunnen tellen", vindt de OVFD-directeur. "Veel kantoren doen echt hun best om een zo goed mogelijk advies te geven. Het vastleggen van de compliance blijft lastig, maar er is een grote stap gemaakt en we leren nog steeds." Het AFM-rapport signaleerde ook dat er nauwelijks sprake meer is van overkreditering bij hypotheeklen. Rosenbrand vindt het jammer dat er nu toch een strengere toetskader wordt ingevoerd

## 'Door het nieuwe toetskader valt de hypotheekmarkt stil'

we geen inzicht hebben in de kosten? Je kunt er niet van uitgaan dat er zomaar nettoproducten komen. Dwing de aanbieders daartoe en maak hun kosten transparant. Het kan niet anders dan dat de rente via een rechtstreekse aanbieder straks hoger is dan via een intermediair."

"De consument hoeft niet te weten dat er een serviceprovider actief is, maar hij gaat een te hoge prijs betalen op het moment dat de kosten van de serviceprovider en de advieskosten bovenop het tarief van de aanbieder komen, terwijl dat tarief niet netto is. Dat kan niet de bedoeling zijn. Dan betaalt hij twee keer voor dezelfde kosten en daarmee

contracten. Op grond van de balansregel wordt tien jaar doorlopende provisie uitgekeerd: die rechten moeten worden gewaarborgd, ook indien er bijvoorbeeld een kortere overgangstermijn komt. Maar waarom zou je dan niet direct in 2013 al zeggen dat alle verdiende maar nog niet uitgekeerde provisie in een keer wordt betaald? Doe het als tegemoetkoming, ook omdat het intermediair opnieuw een enorme omslag moet maken."

#### Toezicht

De AFM constateerde vorig jaar dat de kwaliteit van het hypotheekadvies is verbeterd, maar dat er nog een cultuuromslag nodig is. "De teneur was dat de

voor hypotheeklen krediet. "De AFM is bang dat mensen met een restschuld blijven zitten, maar op dit moment speelt dat niet. Wij maken ons door de strengere regels grote zorgen over de startersmarkt: het leningendeel boven de woningwaarde moet binnen zeven jaar worden afgelost, de koopsubsidie is vervallen, de financieringslastpercentages zijn verscherpt: die markt gaat stilvallen. En daarmee de hele woningmarkt." De branche moet daarom tot een integraal woningmarktbeleid komen, opgesteld door alle marktpartijen, zo bepleit ze. "Met een individuele maatregel als een nieuw toetskader of afschaffing van overdrachtsbelasting kom je er niet."