

Speelveld aanbieders en adviseurs niet in balans

Balans in de distributieketen is essentieel om een eerlijke en gezonde markt te creëren. Het zorgt voor een gelijk speelveld en een efficiënte, transparante samenwerking tussen adviseurs en aanbieders, waarbij misbruik van economische machtsposities wordt voorkomen. Balans leidt ook tot duidelijke definities in wetgeving, zonder dat dit resulteert in een zware regeldruk. Hierdoor kunnen alle partijen in de keten eerlijk concurreren en kunnen consumenten beter geïnformeerde beslissingen nemen over hun financiële toekomst.

Een mooi streven, maar de balans slaat op sommige fronten door naar de verkeerde kant!

Geen gelijk speelveld

Het speelveld tussen adviseurs en aanbieders is niet in balans. Neem bijvoorbeeld actieve provisie transparantie. De minister had beloofd dat het speelveld tussen distributiekanaalen niet verstoord zou worden ten nadele van de zelfstandige adviseur. Het resultaat is echter dat adviseurs hun provisie volledig transparant moeten maken en directe aanbieders alleen de aanbrengvergoedingen. Dus maar een beperkt deel van de totale advies- en distributiekosten. Hierdoor is er geen gelijk speelveld en krijgt de consument geen volledig beeld.

Of neem verkort advies. Als adviseurs hebben we hard moeten vechten om verkort advies bij verduurzaming mogelijk te maken, zodat woningeigenaren voordeliger advies kunnen krijgen als ze willen verduurzamen. Tegelijkertijd mogen aanbieders consumenten zonder advies duizenden euro's extra lenen voor verduurzaming, voor slechts enkele tientjes. Is dat in balans?

Interpretatie wettelijke definities

De balans ontbreekt ook in de interpretatie van de wettelijke definitie van advies. De AFM publiceert een nadere interpretatie, waardoor een semantisch onderscheid wordt gemaakt tussen informeren en adviseren. Voor informeren heb je, in tegenstelling tot adviseren, geen vergunning of diploma's nodig. Dit onderscheid is verwarrend voor consumenten, die zien informeren gewoon als adviseren.

Ook de interpretatie van de wettelijke definitie van onafhankelijkheid is uit balans. Onafhankelijkheid wordt beperkt tot het 'kunnen vergelijken van een minimaal aantal producten'. De vergelijking bepaalt de onafhankelijkheid, niet de toepassing ervan in het individuele klantadvies. Hierdoor wordt de advieskwaliteit niet verbeterd en krijgt de klant geen beter product.

Distributievoorwaarden

Ook in de distributieketen is het zoeken naar balans. Aanbieders duwen allerlei veranderingen en compliance-eisen van bovenaf de keten in. De voorwaarden waaronder wij mogen distribueren worden opgelegd door aanbieders, terwijl we veel vaker vanuit consumentenperspectief zouden moeten handelen. Het probleem daarbij is dat aanbieders allemaal individuele eisen stellen. Voor adviseurs wordt het daardoor steeds lastiger om onafhankelijk te adviseren, want het is bijna onmogelijk om aan alle individuele eisen van aanbieders te voldoen. Standaardisatie is en blijft voorlopig een utopie.

Aansprakelijkheid software

Balans ontbreekt ook wanneer adviseurs verantwoordelijk worden gehouden voor fouten in adviessoftware. Op diverse plekken in de keten worden (inkomens)data gegenereerd, waarbij de adviseur weinig tot geen inzicht heeft in het tot stand komen van deze data, geen invloed kan uitoefenen op de controlemechanismen, maar vervolgens wel de verantwoordelijkheid draagt in haar adviesrapport voor de juistheid en betrouwbaarheid van deze gegevens. Als softwareleveranciers dan aansprakelijkheid uitsluiten, betaalt de adviseur uiteindelijk - onterecht - de rekening.

Als brancheorganisatie spelen wij een cruciale rol in het bewaken van balans in de keten, want dit leidt tot een markt waar iedereen, van aanbieder tot consument, van profiteert!