

'Verlaten provisiesysteem verarming voor klant, verrijking voor adviseur'

Doorneweerd vraagt voor advies en beheer € 12.500

"Wat ben ik een sukkel dat ik dit nooit eerder heb gedaan!" Dat denkt Gerrit-Jan Doorneweerd zo nu en dan, sinds zijn kantoor provisie als beloningsvorm heeft ingeruild voor adviesnota's. "Keuzes die jij en je klanten maken, werken sterk rendementsverhogend."

"Ik beschouw het verlaten van het provisiesysteem als een gevecht", zegt de Amsterdamse verzekeringadviseur. Zijn kantoor Doorneweerd Assurantiën heeft de overstap naar *fee*-beloning in 2007 gemaakt. "Wij zijn gestopt met gratis advies. En klanten vinden dat heel plezierig. Ze blijken bereid adviesnota's te betalen. Het is helder voor ze en ze hebben grip op de kosten." Doorneweerd zelf is er eveneens content mee, want het rendement van zijn assurantiënkantoor is er flink op vooruit gegaan. "We zijn in kaart gaan

brenge hoe veel arbeidsuren we aan welke werkzaamheden besteden en zijn ons zo bewust geworden van onze kosten en ons rendement. Eerst schrok ik me wild. Ik heb nooit in de gaten gehad dat zaken verliesgevend zijn." Doorneweerd Assurantiën maakt nu bij elke nieuwe klant de afweging of die persoon en de post wel gewenst is. Voor particuliere schadeverzekeringen wordt bijvoorbeeld verwezen naar de website.

Solidariteit

Keerzijde van de medaille is volgens Doorneweerd dat de toegang tot financieel advies aanzienlijk wordt beperkt. "Advies wordt voor veel klanten peperduur. Ik vraag me af of politici en consumentenorganisaties dat effect voor ogen hebben gehad. Op microniveau is het hier op kantoor fantastisch, maar op macroniveau is het volgens mij een ongewenste ontwikkeling." Doorneweerd wijst op de solidariteit die het provisiesysteem kenmerkte. "De beloning voor een gesloten polis compenseerde het uitblijven van inkomsten van klanten die wel advies kregen, maar niet of elders een productsloten. En uit de be-

loning op grote posten konden werkzaamheden voor kleine zaken worden verricht." Nu de beloning zichtbaar wordt voor de klant, zal die niet langer bereid zijn aan die solidariteit mee te doen, verwacht hij. "Nu kan er knalhard op een offerte staan dat de beloning op die post € 10.000 is. Als dat bedrag veel

seft dat dit voor klanten met kleine lijfrentepolissen ("stel € 1.500 premie per jaar") veel te veel is. "Die kiezen dus voor provisie." Maar er zijn genoeg klanten die kiezen voor de adviesnota, omdat ze het verschil in eindkapitaal zien bij een polis mét provisie en een polis zonder.



Beloningsvorm
Arbidsuren
Adviesnota

Gerrit-Jan Doorneweerd: "Ik heb nooit in de gaten gehad dat bepaalde zaken verliesgevend zijn."

hoger is dan de werkelijke kosten van de adviseur, dan gaat die klant dat echt niet betalen, in de wetenschap dat hij daarmee 'gratis advies' voor anderen financiert. Dan wil hij die overwinst op één of andere manier terugkrijgen."

Bij verzekeringen waar provisie nog een vast onderdeel van het product is, hanteert Doorneweerd het systeem *fee-less-commission*. Het provisiebedrag wordt dan van de adviesnota afgetrokken.

Rendabel

Volgens de Amsterdammer is het verlaten van het provisiesysteem een verarming voor consumenten. "Er zal een groep adviseurs overblijven die zeer kritisch kijkt naar de handelingen die ze nog voor klanten willen verrichten. Vroeger werden alle klanten netjes geserved. Dat kan niet meer uit."

Doorneweerd is van mening dat particuliere schadeportefeuilles straks weinig meer waard zullen zijn. "Als ik voor een particulier elk jaar de beste dekking en premie moet gaan uitzoeken, kan ik dat alleen rendabel doen tegen een uurtarief. Maar dat kunnen of willen klanten niet betalen. Ze verdwijnen als sneeuw voor de zon, zodra ze nota's krijgen."

AM Congres op 26 mei

'Linksom of rechtsom, het moet anders!' is de titel van het AM Congres 2009. Op dinsdag 26 mei staat in het NBC in Nieuwegein de andere rol centraal die van het intermediair en de productaanbieder wordt gevraagd.

De assurantiëtussenpersoon is financieel dienstverlener geworden en begrippen als verkoop en bemiddeling hebben plaatsgemaakt voor advisering en zorgplicht. Er worden andere eisen gesteld aan de deskundigheid, de transparantie over producten en diensten en de beloning van het intermediair. Eisen die een grote impact hebben op de bedrijfsvoering en de verhouding tussen verzekeraar

en tussenpersoon.

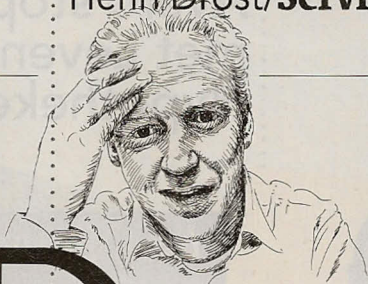
Op de informatiebeurs en in praktijkgerichte parallelsessies laten dienstverlenende bedrijven en verzekeraars zien welke hulp zij het intermediair bieden bij het maken van de gevraagde omslag. Inspiratie, kennis en tips komen er verder van deskundige, relevante én originele sprekers, zoals Niels Mourits (NVA), Theodor Kockelkoren (AFM), Marcel van Leeuwen (Stichting Excellent Adviseren) en als uitsmijter Jan Bomme-rez.

Op deze en volgende pagina's wordt het thema van het congres al vanuit diverse gezichtspunten beschreven. Meer informatie over het programma en inschrijvingen is te vinden op www.amcongres.nl.

Schrikken

Doorneweerd Assurantiën maakt klanten tegenwoordig op zijn website duidelijk hoeveel geld er gemoeid is met advies- en beheerwerkzaamheden voor een complex product. Bij aanvang vergt dat zestien adviesuren (à € 130) en twee uur beheerwerkzaamheden (à € 60). De nota over het aanvangsjaar komt daarmee op € 2.618 (incl. btw). In de periode daarna begroot het kantoor jaarlijks twee uur beheerwerk en om de vijf jaar een periodiek, vier uur durend advies. Bij een looptijd van dertig jaar komt het totaalbedrag daarmee op € 12.429.

"Telkens als wij er zelf naar kijken, schrikken we hier weer van", zegt Doorneweerd. Hij be-



De 22.000 particuliere klanten van registermakelaar MultiSafe betalen vanaf vandaag elke maand € 12,50 voor de diensten van hun assurantietussenpersoon. De aankondiging van die "basisfee" ontvingen zij uit handen van de postbode. De brief begint nog aardig, met een verwijzing naar de troonrede. Daarna moeten de lezers zich door een crisisparagraaf worstelen. Om uiteindelijk te horen dat "wij door de politiek worden gedwongen om onze dienstverlening op een andere wijze bij u in rekening te brengen". Die vinger in andermans richting is niet sterk.

De inhoud van de boodschap zal sowieso niet vrolijk stemmen. Ongetwijfeld hebben duizenden klanten al één of meer jaren niets meer van hun tussenpersoon gezien. En dan ineens € 150 per jaar gaan betalen voor diensten waar ze voorheen, in hun beleving, gratis recht op hadden. Althans, de uit de premie afkomstige provisie was voor hen onzichtbaar. Provisie die MultiSafe trouwens blijft ontvangen.

Bij het intermediairbedrijf hopen ze dat na deze brief maar 10% van de klanten gaat opzeggen. In dat geval resteert voortaan een vaste jaaropbrengst van € 3 mln. Ik vrees dat de oogst voor MultiSafe kariger gaat uitvallen.

Het maakt de stap wél tot een moedige. Noodzakelijk is de actie evenzeer. Sprekend in dat kader is de getuigenis van tussenpersoon Gerrit-Jan Doorneweerd, elders in deze editie van AM. "We zijn in kaart gaan brengen hoeveel arbeidsuren we aan welke werkzaamheden besteden. Eerst schrok ik me wild. Ik heb nooit in de gaten gehad dat zaken verliesgevend zijn."

De ingevoerde beloningstransparantie stelt alle assurantiekantoren voor fundamentele keuzes. Eén daarvan is of er nog toekomst zit in het bedienen van particuliere klanten. Zo ja, hoeveel relaties zijn dan behapbaar? Hoe is dat rendabel te doen? En hoe raken klanten overtuigd van de waarde van hun adviseur?

De keuze van MultiSafe oogt wellicht plat en simpel. Die zal ook een flinke opschoning van de portefeuille tot gevolg hebben. Maar de maandelijkse bijdrage is administratief goed uitvoerbaar en zorgt straks voor noodzakelijke basisinkomsten. Banken, vermogensbeheerders maar ook bijvoorbeeld ICT- en onderhoudsbedrijven en juridische dienstverleners werken zo. Het serviceabonnement kon ook in assurantieland wel eens een hoge vlucht gaan nemen.

hdrost@kluwer.nl

Rubrieken in
dit nummer:

- 18 Abonnee
- 19 AMusant
- 20 Archief
- 26 Cijfers
- 33 Kantoor in beeld
- 38 Esther Vuysters
- 40 Recht
- 41 StAMgast
- 42 Persoonlijk
- 46 Web