Beste consument …

De verzekeringsmarkt is bezig met een grote transitie om uw belangen beter te behartigen. Met als voorlopig klapstuk de invoering van een provisieverbod voor onder meer uitvaartverzekeringen. Maar ook is de afgelopen jaren de deskundigheid vergroot, zijn verzekeraars en adviseurs transparanter geworden over hun dienstverlening en weten ze nu beter hoe ze uw belang op een goede en ook rendabele manier kunnen dienen. Die positieve verandering is niet helemaal spontaan tot stand gekomen, zo reëel moet je zijn. Er zijn in het verleden behoorlijk wat fouten gemaakt, waardoor de wetgever en de toezichthouders die veranderingen hebben opgedragen. Nu de verandering bij verzekeraars en adviseurs is ingezet, is uw medewerking nodig om die verandering zo optimaal mogelijk te maken.

Zonder u te willen bekritiseren, u was (als gemiddelde consument) de laatste jaren een beetje lui geworden. Toen de economie nog floreerde en iedereen er op vooruit leek te gaan, was er wellicht geen directe, financiële noodzaak om scherp te zijn. Die tijden zijn veranderd. Het grip hebben op je eigen persoonlijke financiële situatie is juist nu belangrijk. En vooral ook het kritischer kijken naar adviseurs en verzekeraars loont. Verzekeraars en onafhankelijk financieel adviseurs moeten nu met hun billen bloot. De kosten die ze rekenen voor de adviezen zijn nu op voorhand helder en transparant. Zo weet u, als u bijvoorbeeld een uitvaartverzekering overweegt af te sluiten, wat de kosten zijn van het advies dat u daarvoor krijgt en wat de kosten zijn om deze verzekering af te sluiten.

Nu schrijft uw vertegenwoordiger, de Consumentenbond, in haar recente uitgave van de Geldgids, dat er geen duidelijkheid is voor de consument over de advies- en distributiekosten bij uitvaartverzekeraars en dat intermediairs dubbele kosten zouden rekenen bij advies over bestaande uitvaartverzekeringen. Wat zij daarbij niet meldt is dat van u als consument meer wordt verwacht dan vroeger. Omdat de kosten van de verzekering en de kosten van het advies sinds 1 januari dit jaar verplicht gescheiden zijn, zult u niet alleen naar de premie moeten kijken, maar ook naar de kosten voor advies. En die kosten, zo constateert de Consumentenbond terecht, kunnen sterk uiteen lopen. Want een belangrijk gevolg van het ingestelde provisieverbod is dat er meer concurrentie plaatsvindt op prijs, omvang en kwaliteit van dienstverlening. Duurder betekent niet per definitie slechter, want ook de dienstverlening kan uitgebreider zijn. En goedkoop is vaak duurkoop. De Consumentenbond suggereert nu in haar publicaties dat de grote prijsverschillen en de verschillende vormen van dienstverlening waaruit u kunt kiezen, voor onduidelijkheid bij u zorgen en alleen bedoeld om de winst van verzekeraars te stimuleren. De vele keuzemogelijkheden zorgen juist voor concurrerende prijzen, waarbij een goede afweging tussen kosten en dienstverlening het beste rendement voor u oplevert. Als u zelf geen moeite wilt steken in het vergelijken van verzekeringen en dienstverlening, kunt u een adviseur inschakelen. Er valt voor u nu eindelijk meer te kiezen, maar dan moet u daar wel tijd in steken.

Dan het punt van de vermeende dubbele kosten. Als u een uitvaartverzekering heeft afgesloten betaalde u, weliswaar via de premie, ook de provisie voor de adviseur die voor u het product had afgesloten. Die provisie is deels voor het advies en/of het afsluiten van de verzekering en deels voor het beheer van uw polis zolang die loopt. Het is dus niet zo dat via de premie die u nu nog betaalt voor de uitvaartverzekering, ook de

© Adviesbureau Fred de Jong, www.freddejong.eu

kosten voor nieuwe adviezen zit inbegrepen. Uiteraard mag u van uw adviseur verwachten dat uitleg en informatie over uw bestaande verzekering voor u geen extra kosten betekent. Maar u moet zich ook realiseren dat als de adviseur opnieuw naar uw persoonlijke wensen en financiële situatie gaat kijken, er dan sprake is van een nieuw advies en dus ook van mogelijk extra kosten. Hoe uw adviseur daarmee omgaat zal per persoon verschillen. Het is dan ook verstandig om dit eerst goed met uw adviseur te bespreken, zodat u duidelijk weet of er nieuwe kosten worden gemaakt of dat dit onder de service van uw adviseur valt. Ook hier geldt dat u daarin ook zelf een verantwoordelijkheid draagt.

De invoering van het provisieverbod is zowel voor u als voor uw adviseur soms nog even wennen. Het is in uw eigen belang om u goed te oriënteren en heldere afspraken te maken over de financiële dienstverlening waar u gebruik van wilt maken. Juist nu er voor u meer keuze ontstaat. Het is wenselijk dat de Consumentenbond niet alleen naar de verantwoordelijkheid wijst van verzekeraars en adviseurs, maar dat men ook u als consument op uw eigen verantwoordelijkheid wijst.

© Adviesbureau Fred de Jong, www.freddejong.eu