

Online Meer brieven, blogs en reacties
www.fd.nl/optiek/blogs

Optiek

Verkeerd signaal Consumentenbond

Dagvaarding bond frustreert veranderingsproces naar nieuw verdienmodel bij financiële tussenpersonen

Fred de Jong

Tussenpersoon Multisafe is onlangs door de Consumentenbond gedagvaard vanwege vermeende oneerlijke handelspraktijken bij de invoering van een nieuw beloningsmodel. Daarmee geeft de Consumentenbond een volstrekt verkeerd signaal af aan de tussenpersonen, omdat in deze sector een nieuw beloningsmodel zo broodnodig is om het vertrouwen van consumenten te kunnen terugwinnen.

Multisafe heeft een bedrijfseconomische analyse gemaakt van zijn oude verdienmodel, dat volledig op provisie was gebaseerd, en is tot de conclusie gekomen dat dit verdienmodel in deze tijd niet meer rendabel is. Vervolgens is

Multisafe overgestapt op een abonnementsmodel, waarbij er naast provisie ook een periodiek bedrag door de klant aan de tussenpersoon moet worden betaald voor de dienstverlening. Klanten zijn benaderd en kregen de keuze om het nieuwe verdienmodel te accepteren of over te stappen naar een andere tussenpersoon.

Het gaat mij om het beleidsmatige signaal dat de Consumentenbond met deze dagvaarding afgeeft aan alle tussenpersonen. Vanuit het consumentenbelang zou juist moeten worden aangehouden dat tussenpersonen afstappen van het traditionele provisiemodel (een afspraak tussen bank/verzekeraar en tussenpersoon) en de slag maken naar beloningsmodellen waarbij de klant de beloning met de tussenpersoon afspreekt.

De tussenpersonen worden nu in verwarring gebracht. Als gevolg van de vele schandalen in de financiële sector, de toegenomen regelgeving en de verslechterde economische situatie, staat er grote druk op het verdienmodel van tussenpersonen. Met name particuliere schadeverzekeringen worden steeds vaker zonder tussenpersoon afgesloten, maar ook de markt voor hypotheek, beleggings- en levensverzekeringen loopt achteruit.

Pikant detail is dat in het provi-

Vanuit het belang van de consument is het juist goed dat wordt afgestapt van het oude provisiemodel

siemodel de tussenpersoon wordt betaald door de bank of verzekeraar waar het product wordt afgesloten. Terwijl diezelfde bank of verzekeraar ook rechtstreeks zaken wil doen met de klant van de tussenpersoon.

Een ander aspect is dat de provisie afhankelijk is van de ontwikkeling van premies en hypotheekbedragen. In een groeiende markt is die koppeling prettig voor de tussenpersoon. Nu is de ontwikkeling negatief en loopt dus ook het inkomen van de tussenpersoon terug. Het is voor de tussenpersoon dan ook van bedrijfseconomisch groot belang dat hij overgaat naar een beloningsmodel waarbij hij zelf de prijs van zijn dienstverlening kan sturen, en wel volledig transparant. Het is dan aan de klant om dat te accepteren of niet.

De Consumentenbond rijdt

met haar dagvaarding, een voorloper in de tussenpersonenmarkt in de wielen. Daar waar nu honderden en misschien wel duizenden kantoren enthousiast nadenken over een voor de consument (en ook voor de tussenpersoon) beter beloningsmodel, gaat de vertegenwoordiger van de consument direct naar de rechter.

Voor de sector en de consument is het noodzakelijk dat tussenpersonen deze slag gaan maken en het oude provisiemodel gaan verlaten. Vanuit die insteek hadden de beleidsmakers bij de Consumentenbond positief moeten reageren op de ontwikkeling bij tussenpersoon Multisafe.

Drs. Fred de Jong is als onderzoeker verbonden aan het UvA Amsterdam Centre for Insurance Studies (ACIS).