

## MAANDCOLUMN: DOORZICHTIGE AFLEIDINGSTACTIEK



Begin juli consulteerde minister Hoekstra een zorgvuldig afgewogen voorstel voor actieve transparantie bij schadeverzekeringen. De noodzaak voor deze regeling is nooit aangetoond, maar door de evenwichtige uitvoering blijven de afbreukrisico's beperkt. Het doel dat de consument een bewustere keuze voor een financiële dienstverlener moet kunnen maken wordt bereikt. Het doel van het Verbond van Verzekeraars blijkbaar niet, want *de Bordewijklaan* lijkt wanhopig om zich heen te slaan. Dat legt de vraag op tafel: welk doel streven de verzekeraars eigenlijk na?

Laat ik beginnen met de nominale transparantie. Het Verbond wil graag concrete bedragen zien. Dat deze bedragen niet bekend zijn op het moment dat een klant bij een adviseur binnenloopt weten ze zelf ook. Daarom stellen ze voor dat transparantie pas van belang is 'aan het

eind van de pre-contractuele fase', zeg maar als de adviesdienst al geleverd is en er alleen nog bemiddeld hoeft te worden. Probleem is: klant en adviseur hebben dan allang voor elkaar gekozen, dat is toch veel te laat om over de voorwaarden voor dienstverlening te praten?!

Als het de klant moet helpen met zijn keuze, dan moet de informatie niet exacter maar eerder, ook al is het dan dus een percentage of gemiddeld bedrag. Daarom stel ik het Verbond de vraag: als het de klant niet helpt, wie dan wel?

Ik heb wel een idee. Zeker nu ze de tekencommissie in de discussie proberen te trekken. Irrelevant, onbezonnen en bovendien bijzonder doorzichtig. Nu ga ik niet over de volmacht en de NVGA heeft al prima verwoord hoe onzalig deze agenderingspoging van het Verbond is. Ware het niet dat ook hier de vraag zich aandient: Waarom komt het verbond hiermee?

Het antwoord: eigenbelang, ketenmacht willen vergaren en afleidingstactiek. Tekencommissie is gewoon een vergoeding voor werk dat de verzekeraar uitbesteedt. Zoals ze ook haar ICT-diensten en gebouwbeheer waarschijnlijk uitbesteedt. Daar heeft de klant helemaal niets in te kiezen. Vragen om transparante tekencommissie is feitelijk vragen om kosten transparantie. Ik vermoed echter dat het Verbond dat dan weer niet wil.

En het waterbed-argument? Dat is slechts en vals. Voor het provisieverbod werd er ook al voor gewaarschuwd. In de afgelopen tien jaar is er geen greintje bewijs gevonden dat het zich werkelijk voordoet. Het is er gewoon niet. Wat in 2010 al geen heus argument was, is nu nog krakkemikkiger. De volmachtbeloning valt al onder inducementregelgeving en is bovendien alleen maar gedaald. En al die bemiddelaars met een huisvolmacht zijn er 270 van de 6400 is er al geteld. Dat is minder dan 5%. Maar de kracht van suggestie is sterk, zo weet ook het Verbond. En het doel heiligt de middelen kennelijk.

Welk doel. Als ik me mag baseren op deskundigen van de volmachtmarkt dan is dat doel ketenmacht. Grip op de distributie. Maar grip op de distributie door de producent, daar is nog nooit een klant bij gebaat geweest. Counterveiling powers zijn misschien lastig voor de verzekeraar, maar nuttig voor klanten. Zeker in een complexe markt met een grote informatie-asymmetrie, zeker in een markt waar de macht zo sterk bij de aanbieder ligt en zeker in een markt die zo sterk consolideert!



We mogen best een beetje zuinig zijn op de volmachtmarkt. Ze brengen productontwikkeling dichterbij de klant en zijn een mogelijk antwoord op consolidatie, standaardisatie en monopolisme bij verzekeraars: maatwerk en kleine aantallen blijken beter verzekeraar dankzij de volmacht.

Mocht het Verbond toch nog tijd en energie willen steken in meer transparantie om het vertrouwen in de sector te stutten, dan heb ik wel een suggestie. Kijk eens naar de steeds ondoorzichtiger prijsvorming in de black boxes vol data en algoritmes. Daar is vertrouwen te winnen, pak dat aan en stop met dit soort doorzichtige afleidingstactiek.