

WAT NIET WEET...

Je ziet het kinderen doen, als er iets engs op tv is. Snel de handen voor de ogen. Wat je niet ziet, dat is er niet. Dat dit gedrag niet ophoudt bij de kindertijd is duidelijk zichtbaar geweest in de verhouding tussen aanbieder en bemiddelaar. De commerciële belangen die aanbieders hadden bij hun tussenpersonen weerhielden hen er van zich al te kritisch op te stellen. Je bijt immers niet in de hand die je voedt.

Er is veel veranderd. Met het provisieverbod heeft de ontvlechting een (voorlopig) hoogtepunt bereikt. Maar er blijven zorgen over de kwaliteitsontwikkeling bij bemiddelaars. De vele goeden niet te na gesproken, is een aanzienlijk deel nog steeds op zijn best als twijfelachtig te betitelen, zo blijkt uit onderzoek onder meer door de AFM.

Een interessante ontwikkeling is de mogelijke totstandkoming van een kwaliteitsinstituut, dat objectief kwaliteit meet en certificeert. Vele aanbieders en bemiddelaars zijn hier bij betrokken. Het ambitieniveau is in eerste instantie gematigd: middels periodieke audits vaststellen of er gehandeld wordt op basis van de vergunningsvereisten. Criticasters zeggen dat dit feitelijk een taak van de AFM is. Dat is ook zo. Er zijn twee redenen waarom het kwaliteitsinstituut toch een goed idee is. De kwaliteitsomslag gaat niet snel genoeg en daar hebben consumenten, bonafide adviseurs en ook aanbieders simpelweg last van. De AFM komt pas in actie na voldoende concrete meldingen en kampt bovendien met



MARTIN KOOT,
Business manager financieel advies
MoneyView

“KWALITEITSOMSLAG GAAT NIET HARD GENOEG EN DAAR HEBBEN BONAFIDE ADVISEURS LAST VAN”

bepaalde capaciteit. Gevolg: een lage perceptie van pakkans. Maar mijn hart gaat sneller kloppen bij reden nummer twee: de mogelijke vervolgambities. Als een bemiddelaar tenminste voldoet aan de basiseisen, hoever komt hij dan verder op de kwaliteitslat? Een sterrenkwalificatie of andere kwaliteitsaanduiding, mits goed genormeerd en objectief gevalideerd, kan de consument pas echt duidelijk maken wat voor keuzes hij heeft én de adviseur onderscheidend vermogen bezorgen. Maar goed, de eerste ambitie is kwantitatief beschouwd al stevig. Begin bij het begin.

Cruciaal in dit proces zal zijn dat echt alle bemiddelaars langs de meetlat worden gelegd. Niemand zit te wachten op het zoveelste keurmerk voor een handjevol bemiddelaars. Doel moet zijn de branche in versneld tempo op te schonen. De voorhoede die zich achter het initiatief heeft geschaard, heeft niet zoveel te vrezen. Die hebben de boel aardig op orde. Het gaat juist om de bemiddelaars die zich niet vrijwillig zullen aansluiten. Je vraagt de kalkoen ook niet of hij vrijwillig op het kerstmenu wil gaan staan. Terecht hebben de initiatiefnemers dit vanaf het begin onderkend. De meest effectieve oplossing is dat aanbieders zich gaan conformeren aan de uitslagen. Voldoet een adviseur niet, dan wordt diens aanstelling bevroren totdat hij de boel wel op orde heeft. Een sterkere impuls kun je je nauwelijks voorstellen. Dit is dan ook van meet af aan het middel geweest om het doel te bereiken.

Maar de keutels worden ingetrokken. Aanbieders blijken, als puntje bij paaltje komt, niet of nauwelijks bereid hierin gezamenlijk op te trekken. Angst voor ‘ketenverantwoordelijkheid’, voorkeur voor eigen plannetjes, dat soort argumenten. Zo wordt een geweldige kans gemist. De branche erkent hiermee (opnieuw) dat ze niet in staat is zichzelf te reguleren. Het wachten is op weer nieuwe regelgeving. Maar dan ook niet klagen. We weten het wel. En het deert. ««

MoneyView geeft in VVP in 2013 elf keer haar visie op marktontwikkelingen in de financiële dienstverlening. Reacties op deze rubriek kunt u sturen naar support@moneyview.nl