

VOOR GOEDE ADVISEUR BESTAAT NIEUWE ADVIESWERELD NIET

Hoewel het adviesvak sinds 2006 een complete ‘makeover’ heeft ondergaan is de kern van het vak niet veranderd, meent Fred de Jong. “Voor de goede adviseurs is er helemaal geen nieuwe advieswereld.”

Fred de Jong, zelfstandig onderzoeker/consultant gespecialiseerd in de financiële adviesmarkt

De markt voor financieel advies is volop aan het veranderen. Zowel in omvang als in type ondernemingen. Aan de financieel adviseur anno nu worden veel meer eisen gesteld dan in het verleden. De beloning is gereguleerd, je moet aantonen over de vereiste deskundigheid en vaardigheden te beschikken en je (klant)administratie moet op orde zijn. Dat zijn allemaal randvoorwaarden die moeten borgen dat de kwaliteit van advisering van hoog niveau is. Toch is de kern van het adviesvak niet veranderd. Voor de goede adviseurs is er helemaal geen nieuwe advieswereld.

PASSEND

Met de nieuwe advieswereld wordt meestal bedoeld een wereld waarin niet de aanbieder, maar de afnemer betaalt voor het advies. Waarin adviezen aantoonbaar passend zijn bij de situatie van de klant en een wereld waarin klanten kritischer zijn, digitalisering belangrijk is en de ‘gouden tijden van vroeger’ niet meer terug komen.

“HET KRAAKT EN HET PIEPT AAN DE ‘ONDERKANT’ VAN DE MARKT, OOK HET ‘MIDDENKADER’ HEEFT HET LASTIG”

De stortvloed aan regelgeving voor de financieel adviseur is niet bedoeld voor de goede adviseurs in de markt. Het merendeel van de markt bestaat uit goede, integere adviseurs. De regelgeving is echter bedoeld voor de slechte adviseurs, die hun eigen belang boven het klantbelang stellen, die het snelle geld zoeken, die er administratief een potje van maken en waarvan de passendheid van de adviezen ver te zoeken is. De afgelopen jaren is de markt behoorlijk gezuiverd van deze partijen.

De nieuwe advieswereld is eigenlijk een bevestiging voor

de goede adviseurs dat men het altijd al goed voor elkaar had. Deze adviseurs adviseren niet anders dan voorheen, alleen is het nu veel beter vastgelegd. Ook het ondernemerschap is aangewakkerd bij deze adviseurs. Dat komt deels door de regelgeving, maar vooral door de toegenomen concurrentie, de kritischer klant, de digitale mogelijkheden en de economische omstandigheden. Het intermediair is altijd al in staat geweest om zich aan te passen aan de omstandigheden. Dat is dus ook niet nieuw.

AFHAKERS

De nieuwe markt zal de komende jaren bestaan uit de adviseurs die het al jaren goed deden en zich hebben aangepast aan de regelgeving en veranderende marktomstandigheden. Hun adviezen zijn nog steeds van hoog niveau, maar men heeft zich bedrijfseconomisch aangepast aan de eisen van deze tijd. Daarnaast zal de markt bestaan uit adviseurs die – gedreven door de regelgeving en concurrentie – de slag kunnen maken naar het niveau van de goede adviseurs.

Blijft over de groep adviseurs die tot de kwalitatief mindere goden behoren en niet in staat zijn om een verbeterslag te maken, zowel adviestechnisch als bedrijfseconomisch. Deze adviseurs zullen moeten afhaken. Dat is pijnlijk voor de betrokken partijen, maar uiteindelijk goed voor de overblijvers en vooral goed voor de klant. De hiervoor geschetste transformatie van de adviesmarkt is nu in volle gang. Het kraakt en het piept aan de ‘onderkant’ van de markt en ook het ‘middenkader’ heeft het lastig. De transformatie valt ook nog eens in een economisch mindere periode. Maar dat geeft wel een versnelling aan de transformatie. Organisaties veranderen nu eenmaal sneller als de nood hoog is.

Aan de ‘bovenkant’ van de markt wordt vooral de vraag gesteld of al die regelgeving en dat toezicht wel zo nodig is. Terecht wordt die vraag gesteld. Juist de goede adviseurs moeten het voortouw nemen in het ter discussie



Fred de Jong: "Aanwijzingen dat mate van onafhankelijkheid van invloed is op de kwaliteit van advies."

stellen van regelgeving en toezicht. Leiden de regels tot een kwaliteitsverbetering van de markt?

KWALITEIT VAN ADVIES

Wat is nu die beoogde kwaliteit van advies en dienstverlening? De invoering van het provisieverbod per 2013 en het nieuwe vakbekwaamheidsbouwwerk per 2014 hebben primair tot doel om de kwaliteit van financieel advies te verhogen en te borgen voor de toekomst. Ook het toezicht door de AFM, de opzet van de Wft en de vele vormen van zelfregulering dragen bij aan dit primaire doel. Op enig moment worden de genomen maatregelen door de overheid geëvalueerd. De cruciale vraag hierbij is dan hoe gemeten gaat worden of de kwaliteit van financieel advies daadwerkelijk is gestegen. Het antwoord op die vraag is bepalend of er vanuit de overheid aanvullende maatregelen overwogen moeten worden of niet of dat verlichting kan worden geboden. Tevens is de uitkomst van de evaluatie van belang voor het draagvlak van regelgeving en toezicht. De marktpartijen zullen regelgeving beter accepteren als het doel ook daadwerkelijk behaald wordt.

Het is voor de overheid en de toezichthouder dus van groot belang om scherp te definiëren wat kwaliteit van advies inhoudt en op welke wijze dat wordt gemeten. En dit is ook een taak voor de brancheorganisaties – bij voorkeur gezamenlijk – en consumentenorganisaties. Op dit moment zijn die eisen tamelijk vaag omschreven (open normen). Advies moet passend zijn. Probleem echter bij deze norm is dat financieel advies vaak ge-

paard gaat met 'vertrouwensproducten'. Bij dergelijke producten wordt de kwaliteit pas duidelijk, jaren nadat dit is geadviseerd aan de klant. Een goed pensioenadvies blijkt pas op het moment dat een klant van zijn pensioen gaat 'genieten'. Een goed hypotheekadvies blijkt pas gedurende de looptijd van de hypotheek, als de omstandigheden wijzigen bijvoorbeeld. Een ander probleem is dat de wetgever nu veelal uitgaat van financieel advies in combinatie met het afsluiten van een financieel product. Terwijl het beste advies soms kan zijn om juist geen financieel product af te sluiten.

METEN VAN KWALITEIT

De AFM hanteert als uitgangspunt dat de kwaliteit van advies in relatie staat tot de mate waarin aan de administratieve eisen is voldaan. Denk aan het maken van een klantprofiel, duidelijke voorlichting, onderbouwing van het advies. Daarnaast wordt beoordeeld in hoeverre het advies passend is bij de situatie van de klant.

Aspecten die niet worden meegewogen zijn bijvoorbeeld de mate van tevredenheid bij de klant zelf, de kwaliteit op langere termijn en de mate waarin adviseurs verder gaan dan de minimale wettelijke norm. Zo zijn adviseurs verplicht om de financiële positie van de klant in kaart te brengen, maar is het geen verplichting om actief te advi-

"CRUCIALE VRAAG: HOE MOET JE METEN OF KWALITEIT VAN FINANCIEEL ADVIES DAADWERKELIJK IS GESTEGEN?"

seren over die financiële positie. Een ander voorbeeld is het werken met afstandsverklaringen. De vraag die opdoemt is of de kwaliteit van financieel advies is verbeterd als adviseurs alleen maar het minimum doen van wat vereist is.

ONAFHANKELIJKHEID

Verder verdient het thema 'onafhankelijkheid van financieel advies' nadere aandacht. Er zijn in de literatuur aanwijzingen dat de mate van onafhankelijkheid van invloed is op de kwaliteit van advies. Naar schatting is nu 30 procent van de financieel adviseurs niet volledig onafhankelijk. Marktpartijen nemen initiatief om meer transparantie te brengen in de mate van onafhankelijkheid en bekend is dat ook de AFM daarin graag meer innovatie ziet. Bij het meten van de kwaliteit van advies moet dan ook zeker worden gekeken naar de invloed van onafhankelijkheid. ««