

# Nieuwe financiële wereld is vrij van heilige huisjes

Hoe ziet de nieuwe financiële wereld er eigenlijk uit, wat zijn de obstakels die nog overwonnen moeten worden en wat beweegt de Ambassadeurs van het New Financial Forum? New Financial Magazine vraagt het ditmaal aan **Egbert Berkhoff** (NNEK) en **Paul Rijns** (Brand New Day).

NNEK en Brand New Day zijn totaal verschillende bedrijven, maar toch zitten ze niet voor niets aan één tafel. Zowel NNEK als Brand New Day zijn opgericht door ondernemers pur sang, die een Blue Ocean Strategie willen ontwikkelen en bereid zijn om heilige huisjes omver te werpen. Ook hebben ze beide wat te vieren. Familiebedrijf NNEK viert in oktober haar 25-jarig jubileum en Brand New Day schreef onlangs voor het eerst sinds de oprichting in 2010 zwarte cijfers. Zowel Berkhoff als Rijns hebben een lange staat van dienst in de financiële sector en hebben een passie voor het professionele adviesvak.

“Het is goed dat de wereld van vermogensbeheer aan het veranderen is”, zegt Berkhoff. “Negentig procent van alle beleggingsfondsen in Nederland is in het bezit van vijf banken en vijftig procent hiervan zijn ook nog eens eigen fondsen. Die wereld is totaal verkokerd. Deze fondsen worden aan de man gebracht door middel van execution only, zonder klantentoetsing of enig advies. De banken krijgen daar een hoge managementvergoeding voor, terwijl het hoofdzakelijk om indexbeleggingen gaat, zonder enig beleid. Het is dus goed dat deze markt gedwongen wordt te veranderen en dat er onder meer een zware toets komt op execution only. In de nieuwe financiële wereld dient het klantbelang centraal te staan en daar past doorgaans geen execution only bij. Ook is het goed dat deze markt gedwongen wordt transparant te opereren en dat het makkelijke en vaak ondoorzichtige geldkraantje wordt dichtgedraaid.”

Berkhoff juicht de nieuwe wet- en regelgeving toe, zoals ook het aanstaande provisieverbod op complexe en impactvolle producten. “Consumenten zullen ook steeds meer het belang van een goed advies inzien. De wereld wordt complexer en de economische crisis leidt er toe dat consumenten steeds onzekerder worden en gaan inzien dat vermeende zekerheden, zoals het pensioen, al lang niet meer zeker zijn. De behoefte

aan goed advies zal dus toenemen. De grote vraag is echter hoe professioneel advies ook voor de minder welvarende consument toegankelijk blijft. Wat mij betreft een vraag die opgepakt dient te worden door bijvoorbeeld werkgevers en vakbonden. Werkgevers zouden bijvoorbeeld een onafhankelijk adviseur in de arm kunnen nemen die alle werknemers van een persoonlijk advies voorziet. Waarbij het advies in de nieuwe wereld natuurlijk ook kan luiden dat een werknemer het allemaal al prima voor elkaar heeft.”

“De consument heeft natuurlijk wel door dat de wereld drastisch aan het veranderen is”, zegt Rijns. “Maar in beweging komt-ie niet of nauwelijks. Veel te weinig consumenten nemen actie ten aanzien van hun woekerpolis. Aan de ene kant is er blijkbaar nog altijd veel onwetendheid bij die consumenten, aan de andere kant speelt ook mee dat het vertrouwen in de financiële sector ontbreekt. Consumenten geloven helaas nog niet dat de sector wel in staat is om deugdelijke producten af te leveren. Ondanks dat de kranten vol staan over de pensioenproblematiek weten nog altijd maar heel weinig mensen hoe het met hun eigen pensioen zit. Mijnpensioenoverzicht.nl is in die zin een succes dat het vaak geraadpleegd wordt. Maar mijn ervaring is dat dit absoluut niet wil zeggen dat ze het ook begrijpen. Laatst sprak ik bijvoorbeeld een consument die deze site had bezocht en tevreden was met zijn pensioenoverzicht. Hij dacht alleen dat het bedrag op de UPO een maandbedrag was in plaats van een jaarbedrag.”

## PROZAC OF PARACETAMOL

Ook Rijns noemt het terecht dat er een toets komt bij execution only in geval van complexe producten. “Ik vergelijk het met de medicijnmarkt. Prima dat mensen zelf wel een paracetamol aan kunnen schaffen en geen prozac. Voor zo'n laatste medicijn moet je terecht naar de specialist.”



// Veel adviseurs zitten op een schatkist zonder dat ze het zelf inzien //

Wel maakt Berkhoff zich zorgen over de komende overgangperiode als het gaat om de regelgeving voor beleggingsondernemingen. “MiFID 2 wordt pas in 2015 of 2016 verwacht, vooral omdat landen als Engeland, Frankrijk en Duitsland niet op één lijn zitten qua provisieverbod. Hierdoor zal er voorlopig een verbod op retourvergoeding met eerbiedige werking gaan gelden. Dit betekent in feite dat alleen nieuwe producten netto-producten zijn en dat er gezien de doorlopende verdiensten op bestaande producten geen enkele druk is bij adviseurs om de klant een nieuw en/of beter product te adviseren. Op die manier duw je de adviseur in feite weg van de klant, want hij kan blijven vasthouden aan de provisie-stroom, terwijl dit in principe niet in het voordeel is van de klant. Het is niet goed dat deze eerbiedigende werking blijft bestaan. De enige toekomst voor adviseurs is dat zij zich ook daadwerkelijk als adviseur van de klant opstellen en zich voor een deskundig advies ook direct laten betalen. Dat veel adviseurs deze stap toch niet volledig maken, komt door een gebrek aan zelfvertrouwen, doordat men denkt dat klanten alleen maar zogenaamde gratis adviezen willen, doordat ze de contant gemaakte provisie al lang hebben uitgegeven of doordat ze de producten helemaal niet begrijpen die ze ‘adviseren’. Daarom ben ik voorstander van een level playing field dat als een *big bang* direct wordt ingevoerd. Dus uitsluitend nog netto-producten, de verplichting tot advies en directe betaling door de klant voor het advies.”

### TEMPO

“Als vooruitstrevende partij wil je natuurlijk dat de financiële wereld sneller de noodzakelijke stappen maakt”, aldus Rijns. “Aan de andere kant moeten we beseffen dat we van heel ver komen. Het is overigens niet alleen de wet- en regelgeving die de sector dwingt om te veranderen, maar ook de consument zelf door middel van social media. Ook in de financiële sector is de Arabische lente aangebroken. Klantenervaringen en -meningen vinden hun weg nu via twitter en Facebook. Door social media is de sector al veel transparanter geworden.”

Berkhoff meent echter dat de veranderingen misschien juist wel te snel plaatsvinden. “In onze sector is nog nooit zoveel tegelijkertijd gewijzigd. Nog maar kort geleden spraken wij over de *tussenpersoon*, voor wie het verboden was om een rekening bij de klant in te dienen. Nu spreken we van *adviseurs* en is iedere geldstroom tussen aanbieder en adviseur verboden. In een paar jaar tijd heeft deze beroepsgroep zich moeten ontwikkelen van een agent van een verze-



## // Eerbiedigende werking provisie niet in belang van de klant// **EGBERT BERKHOFF**



keraar naar een adviseur van de klant. Een enorme metamorfose en het is dan niet gek dat misschien wel driekwart van deze groep de omslag niet kan maken. Te veel adviseurs zijn nog altijd bezig met achterhoedegevechten en struisvogelpolitiek. Voor de uitstraling van het adviesvak is het helemaal niet erg als deze groep kiest voor een ander beroep.”

Rijns: “Maatschappijen zagen de tussenpersoon vaak als goedkope vorm van de buitendienst. Die tussenpersoon kreeg van de aanbieder ook van alles – van

opleidingen tot marketingmateriaal – om maar zoveel mogelijk omzet binnen te brengen. Ik veroordeel dat niet, zo was de tijd, maar het geeft wel aan van hoe ver we moeten komen. Dat heeft ook tijd nodig.”

“Adviseurs zijn ook bang voor de toekomst”, vervolgt Rijns. “Ze zien hun omzetten enorm teruglopen, markten drogen op en de economische crisis eist zijn tol. Toch is er voor professionele adviseurs een gouden toekomst weggelegd. Alleen zul je er wel zelf in moeten geloven. Te veel adviseurs zetten nog altijd niet zichzelf in de etalage, maar de producten van de aanbieders. Dan heb je het nieuwe adviesvak nog niet goed begrepen. Het enige dat telt is dat de klant voor jouw onafhankelijk advies kiest. Veel minder van belang is welk product uiteindelijk wordt geadviseerd. Als je als adviseur niet gelooft in je meerwaarde, hoe moet een klant er dan in geloven?”

### **HOLISTISCHE BENADERING**

“In de wet is een holistische benadering van de klant nagenoeg vastgelegd. Dat kun je alleen als onafhankelijk adviseur doen”, stelt Berkhoff. “Een bank zal nooit een integraal advies kunnen leveren, dat is veel te omslachtig en te duur. Natuurlijk kan een vermogend iemand wel terecht bij een *private banker*, maar voor alle andere mensen is de onafhankelijke adviseur de aangewezen deskundige. Ik geloof ook sterk in de sociale betekenis van de adviseur, zijn zichtbaarheid in de regio. Ook daar kan geen bank tegenop.”

Rijns: “Veel adviseurs zitten op een schatkist zonder dat ze het zelf inzien. Regelmatig hebben ze 2.500 klanten in hun portefeuille en zijn ze op zoek naar nieuwe klanten, terwijl ze de bestaande klanten helemaal niet kennen. Maak werk van je eigen klanten en je zult zien dat je onderneming beter floreert als je je richt op een beperktere groep waar je meer aandacht aan kunt besteden.”

Ook vindt Rijns dat adviseurs hun meerwaarde wel eens op een wat leukere manier onder de aandacht van de klant kunnen brengen. “Een gemiddeld dvd is doodsaai en vol met juridisch taalgebruik dat geen klant wil lezen. Maak van een dvd eens een feestje. Maak er bijvoorbeeld een echte dvd van, een film waar je je kantoor laat zien, de medewerkers introduceert en duidelijk maakt wat je voor de klant kan betekenen. Zie je vak toch wat meer als een feestje. Maar ook dat vraagt om een mentaliteitsverandering. We hebben ons vak nooit als leuk of interessant aangeprezen. Wel viel er – met name in de jaren negentig – heel veel geld te verdienen in de advieswereld en

juist dit aspect heeft mensen aangetrokken. Als de verkoop van Poolse spijkerbroeken destijds lucratiever was geweest, hadden ze daarvoor gekozen. Ook wat dit aspect betreft is het goed dat financieel advies een echt vak wordt.”

De wereld verandert en klagen over veranderingen helpt niet, mee-veranderen wel, benadrukken Berkhoff en Rijns. Tegelijkertijd is het wel noodzakelijk dat de koplopers veel meer in de spotlights worden gezet. “Van de echte koplopers kan het peloton nu eenmaal de kneepjes van het vak leren. Bovendien leren ze er harder door fietsen.”

### AMBITIES

“Onze ambities zijn niet veranderd”, zegt Rijns. “Wij gaan voor een eerlijke en transparante markt. En wat dat betreft is er nog ongelooflijk veel te winnen. We zullen de heilige huisjes blijven omver werpen en in verzekeringsland zijn dat nog altijd hele dorpen. Hoe meer we er omver werpen hoe beter het is voor de klant. En zolang die heilige huisjes worden beschermd, blijven wij een bedreiging voor die gevestigde orde. Verder is het voor de klant beter als de hele oceaan blauw wordt. Dat betekent namelijk niet alleen dat onze visie door meer partijen wordt omarmd, maar vooral dat het klantbelang echt centraler komt te staan. Bovendien zal concurrentie ons scherp houden. Verder zullen we onze eigen meerwaarde ook goed moeten blijven communiceren en willen we met meer professionele adviseurs gaan samenwerken.”

NNEK tikkert inmiddels aan de weg met een fondsenplatform. “We zijn van start gegaan met tien adviseurs en breiden het rustig uit. Op dit moment zijn er zo’n dertig adviseurs aangesloten die zelf het vermogensadvies doen. Wij ondersteunen ze in hun ondernemerschap met bijvoorbeeld opleidingen en marketingcommunicatie. Deze groep is van groot belang voor de klant, juist omdat zij wel een integraal advies kunnen geven. Nederland telt zo’n 160 adviseurs met een MiFID-vergunning, maar deze adviseurs kennen nu juist vaak geen holistische benadering van hun klanten. Zij weten bijvoorbeeld alles van optieconstructies en geven hierin adviezen. Aan de andere kant zie je dat financieel planners de klant vaak wel integraal adviseren, maar ervoor terugschrikken om beleggingen ter sprake te brengen. Op het platform brengen we adviseurs bijeen die goed zijn in beide disciplines. Een eerste groep van vijftien adviseurs hoopt binnenkort te slagen voor een opleiding voor vermogensplanner, ontwikkeld door



## // Ook in financiële sector is een Arabische lente aangebroken //

PAUL RIJNS

Dukers & Baelemans. De ambitie is deze groep adviseurs te helpen om succesvol te worden met behulp van het tell-show-try-do-model.”

Verder hoopt ook Berkhoff dat heilige huisjes snel omvallen. “Het is te gek voor woorden dat je pas een bankspaarproduct mag voeren als je beschikt over eigen beleggingsfondsen. Ook is het vreemd dat een klant die beschikt over drie beleggingsrekeningen van verschillende aanbieders deze niet op één rekening kan overzetten. Ook zien we dat bedrijven hun beleggingsrekening niet willen verpanden aan ons platform. Dat is in feite koppelverkoop en dus verboden en toch gebeurt het nog dagelijks.” ■■