

## Nakaarten over de kwaliteitsbonus

Ik stond afgelopen weekeinde bij de kassa van de grootste kruidenier van ons land, toen de vriendelijke dame achter de kassa vroeg of ik een bonuskaart had. Ik kromp ineen en keek verontschuldigend om mij heen. Zou iemand in de gaten hebben dat ik een perverse bonuskaart heb? Kennelijk duurde het allemaal wat te lang want een aardige heer achter mij, stak al een blauw kaartje uit en zei: "Hier, neem de mijne maar."

Met dit uiteraard niet erg serieuze voorbeeld, wil ik maar aangeven dat bonussen in diverse branches gemeengoed zijn. In de financiële wereld zijn bonussen uit de gratie. Bonus is een vies woord geworden. Want exorbitante bonussen voor managers van Amerikaanse financiële instellingen waren toch de oorzaak van de huidige kredietcrisis? En zijn de bonusprovisies, die aanbieders van financiële producten aan het intermediair betalen voor het verkopen van hun producten, niet de oorzaak van 'woekerpolisaffaires' en verkeerde adviezen over hypotheek of verzekeringen?

De politiek is van mening van wel. Minister Bos legt daarom bij financiële instellingen die gebruik maken van het noodfonds het bonusbeleid aan banden. En bonusprovisies voor tussenpersonen zijn per 1 januari verboden. Was er aanvankelijk nog een opening voor bonusprovisie die de kwaliteit van de dienstverlening ten goede komt en in het belang is van de klant, na het kamerdebat begin november is ook die opening gedicht. Geen bonusprovisies meer. Sommige partijen reageren enthousiast en stellen dat de consument hiervan de grote winnaar is. Sommige partijen reageren dat het nog wel verder mag en dat het provisiestelsel helemaal op de schop kan.

Dat is jammer en een gemiste kans voor de politiek om die intermediairs die het goed voorhebben met de klant nu eens te belonen, anders gezegd: om deze te prikkelen om te investeren in de kwaliteit van de dienstverlening.

De wijze waarop de adviseur wordt beloond zegt op zichzelf niets over de kwaliteit van zijn advies. Het gaat juist om de integriteit, betrouwbaarheid en vakbekwaamheid van de adviseur. Van de inrichting van zijn adviesproces en de borging van de kwaliteit.

Een kwaadwillende adviseur zal namelijk altijd wel een mogelijkheid vinden om de consument een poot uit te draaien. Ook bij een uurtarief, want welke klant weet precies hoeveel tijd de adviseur bezig is met zijn advies? Of bij een verrichtingentarief, want wie voorkomt dat het aangenomen werk na het vastleggen van de prijs niet wordt afgeraffeld?

Het gaat erom dat de adviseur handelt in het belang van de klant, de klant adviseert op een eerlijke en goede manier.

Een voordeel voor de klant is wel dat door de commotie rond provisietransparantie en adviesmatch diverse advieskantoren overstappen naar een andere beloningsvorm. Zo krijgt de klant meer keuze in de wijze waarop hij wil betalen voor het advies. Direct aan de adviseur of verrekend in de prijs van het product. Want elke beloningsvorm heeft zijn voor- en nadelen voor de klant, dus een ruimere keuze in deze is prima.

Nu meer advieskantoren overstappen naar een andere wijze van beloning, direct betaald door de klant, verschuift ook de focus van deze klant. Als de klant moet betalen voor zijn advies, zal hij niet snel voor een tweede advies naar een andere adviseur gaan waar hij wederom moet betalen. Daarmee wordt het belangrijker voor de klant om eerst een goede keuze te maken voor de juiste adviseur. En dat is goed nieuws voor het Keurmerk Financiële Dienstverlening of de diverse certificering-regelingen. Die wijzen de consument immers naar een betrouwbare en vakbekwame adviseur. En dat is echte winst voor de consument. De politiek had deze kwaliteitsslag met een kwaliteitsbonus nog eens extra kunnen bevorderen.



Ron van Kesteren,  
Directeur Stichting Keurmerk  
Financiële Dienstverlening