

‘Goed financieel advies kan nooit gratis zijn’

Interview met ‘Financieel Planner van het Jaar 2013’

19 December 2013

Steeds meer Nederlanders hebben behoefte aan financieel advies, maar sinds de ingang van het provisieverbod is de definitie van onafhankelijk advies toe aan herziening. “Onafhankelijkheid kent tegenwoordig meerdere gezichten”, zegt Greet Vernooij.

Begin dit jaar werd ze door de Stichting Persoonlijke Financiën uitgeroepen tot ‘Financieel Planner van het Jaar’ en in oktober riep de Federatie Financieel Planners (FFP) haar officieel uit tot de eerste ‘FFP-planner van het jaar’: Greet Vernooij, al 13 jaar onafhankelijk financieel planner bij Smit & Vernooij c.s., kan met trots zeggen dat 2013 *haar* jaar is.

Met de vereniging van de titels in één persoon zegt Vernooij in haar benoeming een ambassadeursrol te zien: “Ik heb mezelf de missie opgelegd om consumenten duidelijk te maken dat er ook nog goede dingen gebeuren in de financiële wereld.”

Provisieverbod

Met de ingang van het provisieverbod op 1 januari 2013 is er meteen een uitdaging ontstaan voor de titeldraagster. De scheidslijn tussen onafhankelijk en ‘leidend’ advies is flinterdun geworden. Ineens lijkt iedere financieel adviseur met een AFM vergunning onafhankelijk. Toch worden er nu al vraagtekens gezet bij het daadwerkelijke voordeel voor de consument, omdat de klant sinds het verbod vaak dubbele rekeningen voor zijn kiezen krijgt. Ook is het de vraag of de klant het advies en product krijgt dat het beste bij hem past, omdat adviseurs van banken of hypotheekketens het eigen product als eerste adviseren.

“Onafhankelijkheid kent tegenwoordig meerdere gezichten”, legt Vernooij uit. “Iedereen zegt onafhankelijk te zijn omdat ze geen provisie meer krijgen en op uurbasis werken, maar in de kern wil onafhankelijk advies zeggen dat je met zuiver inzicht en overzicht dat adviseert wat het beste is voor de klant en niet de productadvisering tot eerste doel van het advies te stellen.”

Wat niet betekent dat adviseurs die wel aan productadvisering doen per definitie slecht advies geven. Het provisieverbod heeft juist in deze groep adviseurs voor meer objectiviteit gezorgd. Het is nu geheel aan de klant of zij productadvies willen of niet.

Olievlek van vertrouwen

Toch bleek vorige maand uit onderzoek van het NIBUD dat steeds meer Nederlanders behoefte hebben aan onafhankelijk advies. Sinds haar titel als ‘Financieel Planner van het Jaar’ zegt Vernooij meer belletjes te krijgen van heinde en ver. “Zo’n titel geeft mensen vertrouwen, omdat men denkt ‘die heeft het beste met me voor’. Dit vertrouwen wil ik dan ook als een olievlek uitbreiden. Er zijn veel meer adviseurs, ook die niet lid zijn van de Vereniging Onafhankelijke Financieel Planners (VOFP), die op zo’n niveau werken. Ik wil uitdragen dat er ook echt wel goede dingen gebeuren in de financiële wereld”, zegt Vernooij.

Zo neemt de adviesbranche zelf ook steeds meer eigen verantwoordelijkheid. Adviseurs toetsen elkaar, de FFP heeft het afgelopen jaar haar kwaliteitsnormen verbeterd waardoor vanaf 2014 bestaande en nieuwe leden niet alleen worden getoetst op kennis maar ook op vakbekwaamheid en competenties. Ook wordt mediation vanaf 2014 in de wet verankerd, en kun je jezelf niet zomaar mediator noemen.

Echter, zoals vaak, snijdt het mes ook hier aan twee kanten.

“De financiële wereld valt of staat bij verkoop. In het verleden bood men financiële producten aan en dachten mensen dat ze weer iets moesten kopen. Vervolgens voelden ze zich bedonderd met het product. Maar er zijn twee kanten. Een aantal consumenten zijn ook, wellicht in hun hebzucht, goedgegelovig geweest. Het is toch verwonderlijk dat als iemand je anderhalf keer de waarde van je woning wil lenen, er geen belletje gaat rinkelen dat dit niet helemaal klopt?”, aldus Vernooij.

Financiële educatie

Aan financiële educatie valt nog veel te winnen. “De meeste mensen die aankloppen voor advies zijn al getriggerd en komen om dingen op orde te stellen. Vaak zijn dit mensen die zelf al op een goede manier hebben geprobeerd om inzicht te krijgen in hun uitgaven en inkomsten. Maar dit is een selecte groep. Er zijn tal van onderzoeken die uitwijzen dat een hele horde mensen weinig genegen zijn iets aan hun financiële huishouding te doen”, aldus Vernooij.

De afgelopen jaren is er meer aandacht aan educatie, mede door sturing vanuit de AFM. “Soms heb je nou eenmaal een financieel product nodig. Als bedrijf moet je dan kijken hoe je informatie rondom dit product inzichtelijk maakt, wat steeds meer gebeurt in de vorm van brochures. Maar als je dan ziet hoe tussenpersonen zich moeten verantwoorden en wat ze allemaal moeten beschrijven, hele boekwerken! De vraag is uiteindelijk: wat leest de klant ook daadwerkelijk? Dat is uiteindelijk de psychologie van de economie”, zegt Vernooij.

De verantwoordelijkheid voor financiële educatie ligt volgens Vernooij in eerste instantie bij ouders. “Het is een stukje bewustwording en dat zit in de opvoeding.” Begin deze maand wees het verdiepingsonderzoek ‘Scholieren, geld & de invloed van ouders’ van het NIBUD hetzelfde uit. Middelbare scholieren gaven hierin zelf aan dat ouders de belangrijkste leer- en informatiebron over geld zijn.

“Kinderen krijgen ook op school steeds vaker les in omgaan met geld. Maar misschien moet je de ouders ook geldspellen van het NIBUD laten spelen. Het lijkt nu alsof we iets bij moeten sturen wat in een bepaalde generatie misschien een beetje overgeslagen of gemist is”, vervolgt Vernooij. “Het is dus ook goed als er middelen zijn vanuit de overheid”.

Zet klant weer op het podium

Is de financiële wereld nu de juiste kant op aan het gaan? Volgens Vernooij is de crisis nog niet helemaal uitgewoerd: “Ik heb het idee dat alle lijken nog niet uit de kast zijn. Zie laatst weer het Libor-schandaal. Banken moeten intern hier echt wat gaan doen in plaats van de rem erop zetten, wat nu het geval lijkt. Zet de klant weer op het podium.”

Verder hoopt de Financieel Planner van het Jaar 2013 dat er nog strengere eisen komen rondom financieel adviseurs en dat collega’s elkaar meer en beter op stimulerende wijze gaan toetsen. “Als collega’s niet goed functioneren moet dat kunnen worden gezegd. Ook zijn er altijd mensen die alles willen doen, maar de een is nou eenmaal beter in pensioen, de ander in hypotheek. Speel elkaar dus ook de bal toe en denk aan het belang van de klant.”

Volgens Vernooij kan de hele financiële wereld erin gedijen om de klant weer in het middelpunt te zetten. Maar vervolgens moet dezelfde klant niet méér willen dan hij kan bevatten. “Doe gewoon ook aan gezonde zelfreflectie. Laat je goed informeren, ook met een second opinion, maar bedenk daarin wel dat goed advies nooit echt gratis kan zijn”.

Auteur: Elke Willemsen