

NIEUWS



VEEL DISCUSSIE OVER SERVICE-ABONNEMENTEN

Veel discussie dinsdag op VVP Online naar aanleiding van Tros Radar over service-abonnementen en de stellingname van de AFM (service-abonnementen niet lukraak aanbieden).

De meningen zijn verdeeld, maar over het geheel moet de conclusie toch zijn dat service-abonnementen niet meer zijn weg te denken. Voorwaarde is wel dat de communicatie naar de consument helder is. Adfiz gaat daarbij zelfs zover op de site van Tros Radar een voorbeeldbrief te bieden, die klanten kunnen sturen die niet van een abonnement gediend zijn. Dat is nou transparantie. Lees vooral ook even de feitelijkheden en tips die Michael Mackaaij van MultiSafe, pionier bij abonnementen, bij de reacties geeft. Mackaaij: "

1. Nergens in het Burgelijk Wetboek staat de zorgplicht van de financieel dienstverlener concreet omschreven.
2. In verreweg de meeste samenwerkingsovereenkomsten hebben verzekeraars vastgelegd dat provisie een vergoeding is voor het tot stand brengen van de verzekeringsovereenkomst, en wordt niets vastgelegd over te verrichten werkzaamheden voor de consument
3. In het verleden ontvangen provisie is bedrijfseconomisch niet 100% toe te rekenen aan de polissen die het betreft, omdat de hoogte van deze provisie ook bepaald werd door het systeem waarin gewerkt werd, met onder andere verdienperiodes en een no cure no pay handelswijze.
4. Door bovenstaande feiten, is er onduidelijkheid voor welke toekomstige dienstverlening een klant al heeft betaald middels provisie. De wetgever/toezichthouder heeft op dit punt (nog) geen duidelijkheid geschapen en blijft daarmee ruimte bieden voor interpretatieverschillen.
5. De relatie tussen een financieel dienstverlener en zijn klant kan op elk moment eenzijdig worden opgezegd door de financieel dienstverlener (MultiSafe-arrest) en daarmee heeft de klant geen afdwingbaar recht op toekomstige dienstverlening, ook niet als er al afsluitprovisie is ontvangen.
6. Het huidige fiscale systeem in Nederland benadeelt een provisieloze aanbieding. Bij (schade) ordt in dat geval het volledige abonnement belast met assurantiebelasting, terwijl in een gecombineerde aanbieding van provisiedragende schadeverzekeringen plus een aanvullend abonnement het aanvullende abonnement vrijgesteld is van assurantiebelasting. Bij AOV-abonnementen geldt dat de kosten daarvan niet IB verrekend kunnen worden, terwijl de in de premie ingebouwde provisie wel IB verrekend mag worden. In beide gevallen is het voor de klant aantoonbaar nadelig om provisieloos te werken, en is een combinatie provisie+ aanvullend abonnement fiscaal gunstiger.
7. Of de hoogte van de provisie wel of niet voldoende is zal afhangen van de dienstverlening die tussen klant en financieel dienstverlener overeen gekomen wordt. Bedrijfseconomisch is het risicovol om de vergoeding voor vast overeengekomen dienstverlening af te laten hangen van de provisie die meebeweegt met de door verzekeraars bepaalde premieontwikkeling.
8. Als wij 1 belangrijke les hebben geleerd uit onze voorstellersrol bij de introductie van abonnementen, dan is het wel dat goede communicatie cruciaal is. In onze ervaring kun je deze boodschap niet goed met een brief overbrengen, maar past daar persoonlijk contact. Dat is dan ook gelijk de mogelijkheid om de klant weer helemaal up to date te brengen en de toegevoegde waarde in de praktijk te laten zien."