

Vrijheid blijheid of vrijheid waarheid?

Wordt het jaar 2012 het jaar van de vrijheid? Als het aan mij ligt wel. Het idee lange verplichtingen aan te moeten gaan, zonder een garantie dat de kwaliteit van de dienst of het product ook voor de langere termijn gewaarborgd blijft, heeft mij altijd tegengestaan. Daarnaast ben ik eerder geneigd een dienst of product af te nemen als ik weet dat ik er zo vanaf kan. Niet dat ik niet loyaal ben - integendeel - maar er kunnen altijd omstandigheden zijn waardoor ik het niet meer kan of wil betalen. Leveranciers die op deze wijze met mij in zee durven gaan hebben al jaren een trouwe klant aan mij.

De overheid maakt steeds vaker korte metten met de verplichte klantrelatie. Zo konden verzekeraars tot voor kort hun klanten langdurige productcontracten laten ondertekenen om vervolgens kwaliteit en klantgerichtheid aan hun laars te lappen.

Meestal knapte de tussenpersoon de administratieve chaos bij verzekeraars tegen een riante beloning op. Daardoor bleef veel leed voor het oog van de consument verborgen en in zijn portemonnee voelde de consument het toch niet. Bovendien kon de consument toch niet weg want meestal zat deze vast aan een contract van al gauw vijf jaar. Een beetje slimmerik gaf er geen ruchtbaarheid aan als de contractsvervaldatum in zicht kwam, waardoor het contract stilzwijgend verlengd werd.

Gelukkig kan de consument vanaf heden na afloop van de eerste contractstermijn per maand opzeggen. Veel consumenten zullen om die reden voor een kortere eerste contractstermijn kiezen. Weliswaar betaalt de consument dan een hogere premie dan wanneer hij/zij een contract voor een langere duur zou afsluiten, maar dat weegt niet op tegen de flexibiliteit die de consument ervoor terugkrijgt. Voor bijvoorbeeld arbeidsongeschiktheidsverzekeringen is dit een verademing!

Vanaf 2013 wordt de provisie op producten als levensverzekeringen, hypotheek, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen verboden. De klant gaat dan rechtstreeks aan de adviseur betalen voor alle werkzaamheden die namens de bank of verzekeraar worden verricht. Dat betekent dat klanten niet langer bereid zullen zijn te beta-

len voor inefficiënte administraties of werkprocessen bij een bank of verzekeraar (lees: hoge nota voor de klant). En ook zullen zij niet langer zaken willen doen met een bank of verzekeraar die de klantgerichtheid (lees: lousy service geeft) aan zijn laars blijft lappen.

Ziet u het voor zich? U betaalt straks voor het afsluiten van bank- en verzekeringsproducten rechtstreeks aan de adviseur en kunt de producten per maand opzeggen als de bank of verzekeraar u niet aanstaat. Ik denk dat verzekeraars en banken zich snel moeten gaan beramen hoe zij vanaf 2013 hun zaken op orde hebben.

Voor vragen en/of reacties naar aanleiding van dit onderwerp kunt u een e-mail sturen aan info@finetuning.nl ter attentie van Iris Brik.



Iris Brik

Fine Tuning Personal Finance
Westersingel 92 | 3015 LC Rotterdam
T: (010) 450 46 76 | I: www.finetuning.nl