



Onvast en onzeker

Auteur(s):

Reitsma, A.M.

Verschenen in:

ESB, 84e jaargang, nr. 4200, pagina 301, 23 april 1999

Rubriek:

Van de redactie

Trefwoord(en):

marktw erking, regulering, verzekeren

Door het kabinet is onlangs bepaald dat het zogenaamde 'begunstigingsverbod' - artikel 16 uit de Wet op het assurantiebemiddelingsbedrijf - per 1 januari 2000 wordt opgeheven. Dit verbod maakte het tussenpersonen onmogelijk zich in prijsstelling te onderscheiden van de concurrentie door de provisie, die de enige beloning van de bemiddelaar vormt, door te geven. Het 'product' van de bemiddelaar - advies, begeleiding en schade-afhandeling - kon uitsluitend in zijn geheel en zonder tariefdifferentiatie worden aangeboden. In 1952 werd het ingesteld om te voorkomen dat klanten werden verleid om te snel een verzekering aan te gaan en daardoor teveel financiële verplichtingen op zich laadden. Bovendien was gebleken dat het teruggeven van provisies de opkomst van beunhazen bevorderde; klanten wonnen gratis advies in bij een bonafide bemiddelaar en verzekerden zich vervolgens bij bemiddelaars die korting aanboden maar die achteraf (bijvoorbeeld bij schade-afhandeling) een slechte dienstverlening boden.

Het kon niet uitblijven of de MDW-operatie zou ook hier zijn invloed doen voelen. Niet langer wordt aanvaardbaar geacht dat de overheid een dergelijke vorm van prijsbinding oplegt. Allereerst is de consument mondiger geworden zodat hij niet meer zo sterk tegen verlokking beschermd hoeft te worden. Bovendien wordt gesteld dat het vaste tarief weinig prikkels tot kwaliteit en efficiëntie geeft. Tot slot wordt realisatie van neveneffecten, zoals verevening (doordat geen korting verleend kan worden naar de mate van inspanning die aan het advies of de schade-afhandeling is verbonden ontstaat een zekere kruissubsidiëring tussen meer en minder arbeidsintensieve verzekeringsactiviteiten), geen taak voor de overheid geacht. Verwacht wordt dat het vervallen van het begunstigingsverbod de concurrentie zal stimuleren en dat de consument daarbij wel vaart, zowel door een prikkel tot kwaliteit als door lagere tarieven.

De vraag is echter of de voordelen wel zo evident zijn. Laten we vooropstellen dat de consument, ook de mondige, die zich tot een bemiddelaar wendt, een informatie-achterstand heeft ten opzichte van die bemiddelaar; als hijzelf de perfecte informatie over zijn verzekeringsmogelijkheden had gehad dan had hij geen behoefte aan bemiddeling. Juist daarom echter, zal hij ook niet in staat zijn het advies van de bemiddelaar te beoordelen. Hij weet immers niet of er voor hem een betere verzekering bestaat. Afschaffing van het begunstigingsverbod zal hieraan niets veranderen. Een nieuw systeem leidt dus niet automatisch tot betere kwaliteit.

Evenmin is de consument in het nieuwe systeem staat de service van de bemiddelaar bij schade-afhandeling goed te beoordelen. De verzekering is een product waarbij de premie vooraf wordt betaald en uitkering of schade-afhandeling pas veel later plaatsvindt.

In het verlengde hiervan is de vraag of tariefdifferentiatie wel zo wenselijk is. Als de consument een reëel beeld zou hebben van de geleverde diensten dan zou, onder het nieuwe systeem, tariefdifferentiatie informatie kunnen geven over de te verwachten diensten. Met een informatie-achterstand is evenwel niet duidelijk of tariefdifferentiatie iets zegt over de efficiëntie van de bemiddelaar, een bewuste keus biedt voor minder dienstverlening of een signaal is voor slechte dienstverlening. Dat maakt de vroegere dreiging weer reëel dat slechte adviseurs, door lage tarieven, de goede verdrijven. Bovendien neemt in de geschetste context de kans op 'shopping' toe; potentiële cliënten benaderen verschillende adviseurs om te zien of zij meer provisie kunnen doorgeven. De hoeveelheid werk die verricht moet worden om uiteindelijk een klant te binden, kan daardoor toenemen. Mogelijk gaan de tarieven daardoor zelfs omhoog.

Tenslotte is de vraag of over het wegvallen van de verevening, die onder het oude systeem mogelijk was, voldoende is nagedacht¹. Kruissubsidiëring is in het algemeen onwenselijk. Momenteel worden arbeidsintensieve verzekeringen, zoals verzekeringen voor persoonlijke aansprakelijkheid, die door schade-afhandeling meer inspanning vergen, gefinancierd uit kruissubsidiëring. Voor de consumenten van weinig arbeidsintensieve verzekeringen leidt dit tot een te hoge prijs; de toegankelijkheid van de verzekering wordt daarmee verminderd. Aan de andere kant worden in theorie teveel arbeidsintensieve verzekeringen geconsumeerd. Tenzij... er externe effecten in het spel zijn. Als door tariefdifferentiatie de arbeidsintensieve persoonlijke aansprakelijkheidsverzekeringen bijvoorbeeld duurder worden en daarnaar minder vraag komt, kan dit tot negatieve externe effecten leiden². De vraag wordt dan maatschappelijk gezien te laag. Gegeven deze vorm van marktfalen is een blijvende rol voor de overheid misschien zo gek nog niet. Daaraan dient dan ook invulling te zijn gegeven voordat het nieuwe systeem verevening onmogelijk maakt.

Zou afschaffing van het verbod dan helemaal niets opleveren? In principe natuurlijk wel. Bemiddelaars die niet kosten-efficiënt zijn worden weggeconcurrerd. Als echter de markt kosten-efficiëntie en slecht advies niet kan scheiden, is de winst op zijn minst twijfelachtig

¹ Verevening kon blijvend plaatsvinden doordat toetreding door de noodzaak tot het behalen van een certificaat werd bemoeilijkt. Ook

leidde dit niet tot massaal vertrek van klanten naar verzekeringen zonder bemiddeling, omdat deze globaal dezelfde kosten van afhandeling en werving kennen (call centers) en daarmee niet op onderdelen goedkoper zijn.

2 Daders zonder verzekering zijn niet voorzigtiger omdat ze de schade toch niet kunnen betalen, slachtoffers krijgen geen compensatie.