



## UvA-DARE (Digital Academic Repository)

### Marktfalen bij tussenpersonen: Onderzoek naar marktfalen in de intermediaire bedrijfstak voor financiële dienstverlening

de Jong, A.J.

**Publication date**  
2010

[Link to publication](#)

#### **Citation for published version (APA):**

de Jong, A. J. (2010). *Marktfalen bij tussenpersonen: Onderzoek naar marktfalen in de intermediaire bedrijfstak voor financiële dienstverlening*. [, Universiteit van Amsterdam]. Uitgeverij Paris.

#### **General rights**

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

#### **Disclaimer/Complaints regulations**

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please Ask the Library: <https://uba.uva.nl/en/contact>, or a letter to: Library of the University of Amsterdam, Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

## Hoofdstuk 4

### Marktbeschrijving van de intermediaire bedrijfstak

De intermediaire bedrijfstak bestaat uit een verzameling individuele ondernemingen en ondernemers die actief zijn als financieel intermediair. Financiële dienstverlening is het verlenen van diensten die betrekking hebben op geldzaken, ten behoeve van derden. Kortom, het intermediair in de financiële dienstverlening is in feite de bemiddelaar in het verlenen van op geldzaken betrekking hebbende werkzaamheden voor derden. In een studie uit 2002 definieert het Ministerie van Economische Zaken de markt voor bemiddeling in financiële diensten als volgt:

‘(...) bij bemiddeling gaat het om het beroeps- of bedrijfsmatig bij elkaar brengen van vragers en aanbieders van financiële producten met als doel het totstandkomen van een overeenkomst tussen deze partijen. Bemiddeling kan de vorm aannemen van advisering, intermediaat en onderhoud.’

De intermediaire bedrijfstak is actief in het speelveld tussen aanbieders (banken en verzekeraars) en afnemers (consumenten en bedrijven) van financiële producten. Dit proefschrift handelt over de intermediaire bedrijfstak, zoals die actief is in Nederland. De eerste vraag die daarbij beantwoord dient te worden, is of het intermediaire distributiekanaal als een bedrijfstak kan worden beschouwd. Michael Porter (1980) definieert een bedrijfstak als een groep van bedrijven die producten (of diensten) leveren die elkaar kunnen vervangen.

Wanneer deze definitie wordt geprojecteerd op het intermediair in de financiële dienstverlening, blijkt dat het intermediair inderdaad een groep bedrijven is aan de ene kant, dat deze bedrijven zich bezighouden met eenzelfde deel van de dienstverlening, namelijk de bemiddeling van de financiële dienst en dat deze groep bedrijven diensten levert die inwisselbaar zijn. Immers, de klant kan een verzekeringsproduct zowel bij de tussenpersoon om de hoek aanschaffen als bij een tussenpersoon in een andere provincie. De producten en diensten die het intermediair levert zijn niet uniek binnen het intermediaire distributiekanaal. Daarom is het redelijk om ervan uit te gaan dat het intermediaire distributiekanaal als een bedrijfstak kan worden beschouwd.

#### 4.1 Marktaandeel intermediaire bedrijfstak

De intermediaire bedrijfstak is onderdeel van de markt voor financiële dienstverlening, waarin verzekeringen en hypotheeklen de boventoon voeren. Om het marktaandeel van de intermediaire bedrijfstak te kunnen berekenen, moet gekeken worden naar de premie- en hypotheekstromen die via de verschillende distri-

butiekanalen worden afgesloten. Vrijwel alle premiestromen van het intermediair zijn gerelateerd aan activiteiten op het gebied van verzekeringen of hypotheek. In totaal ging in 2007 binnen de branche van verzekeringen € 79 miljard om. In de hypotheekmarkt was dit € 115 miljard. Het intermediair is verantwoordelijk voor minimaal € 31 miljard aan verzekeringspremie en € 66 miljard aan hypotheekomzet. Dit komt neer op een marktaandeel voor het intermediair van ten minste 50%.

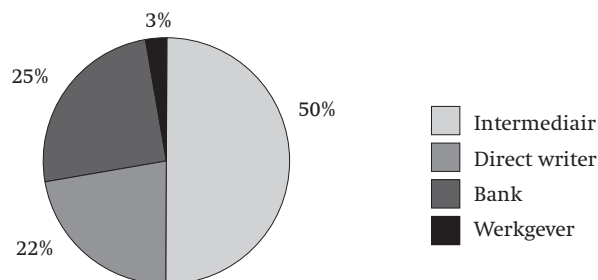
Deze berekening is als volgt tot stand gekomen.

Premieomzet levensverzekeringen	€ 26,5 miljard
Premieomzet schadeverzekeringen (zonder medische varia)	€ 12,7 miljard
Premieomzet zorg- en inkomensverzekeringen	€ 39,8 miljard
Omzet hypotheek (particulier)	€ 115 miljard
Marktaandeel intermediair levensverzekeringen	56%
Marktaandeel intermediair schadeverzekeringen	42%
Marktaandeel intermediair zorg- en inkomensverzekeringen	28%
Marktaandeel intermediair hypotheek	57%
Totaal bedrag premie via intermediair	€ 31,2 miljard
	(van € 79 miljard = 39%)
Totaal bedrag hypotheek via intermediair	€ 66 miljard
Totaal financieel belang via intermediair	€ 97 miljard (50%)

(GfK 2008, Centrum voor Verzekeringsstatistiek 2008, IG&H 2008)

De premiecijfers kennen geen verdeling naar herkomst van particulieren of bedrijven. Voor deze berekening is uitgegaan van het marktaandeel van het intermediair in de particuliere markt, omdat dat lager ligt dan in de zakelijke markt. Daarmee wordt het marktaandeel berekend dat minimaal kan worden vastgesteld. Met minimaal 50% marktaandeel is de intermediaire bedrijfstak het belangrijkste distributiekanaal van verzekeringen en hypotheek in Nederland, gemeten in premie- en hypotheekvolume. Naast het intermediaire kanaal worden ten minste nog drie distributiekanaalen actief ingezet, te weten banken, direct writers en werkgevers. De laatste groep is met name verantwoordelijk voor de distributie van collectieve verzekeringen.

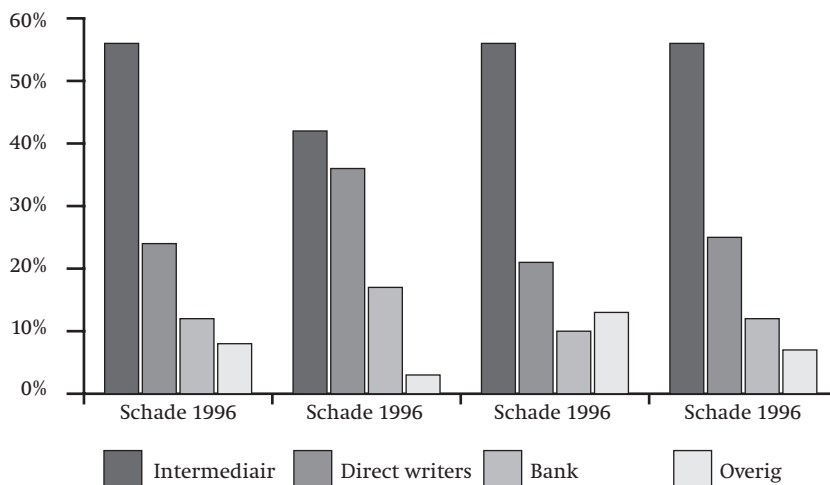
De verdeling van de marktaandelen naar de verschillende distributiekanaalen op het gebied van verzekeringen en hypotheek is als volgt.



Grafiek 2. Marktaandeel naar distributiekanaalen in hypotheek en verzekeringen (Bewerking De Jong, op basis van cijfers Centrum voor Verzekeringsstatistiek, 2008, IG&H, 2008 en GfK, 2008)

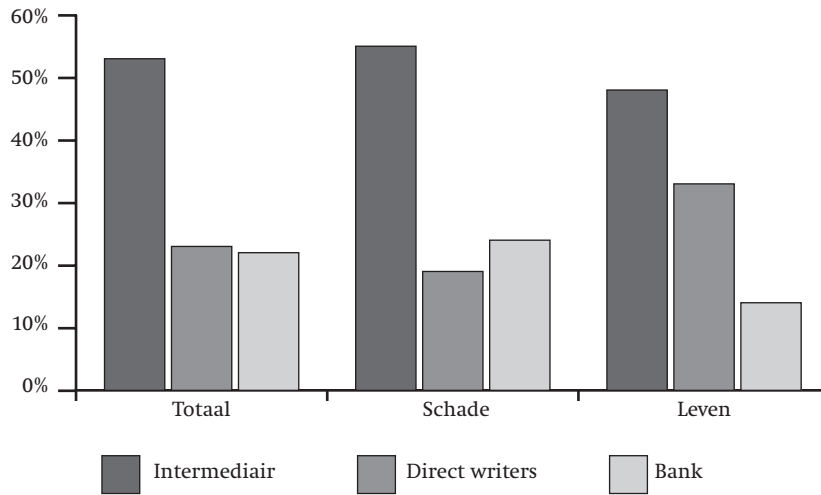
Uit onderzoek van GfK (*Landvaart & Van der List, 2008*) blijkt dat het portefeuilleaandeel van het intermediair in de markt voor particuliere schadeverzekeringen in twaalf jaar is gedaald met 25%. In de particuliere markt voor levensverzekeringen (in dit onderzoek zonder direct ingaande lijfrentes en uitgesteld pensioen) is het portefeuilleaandeel van het intermediair in twaalf jaar tijd ongewijzigd gebleven op 56%. Naast de daling van het portefeuilleaandeel bij particuliere verzekeringen is het productieaandeel van nieuwe particuliere schadeverzekeringen bij het intermediair relevant. Dit aandeel, dat door GfK sinds 2004 is gemeten, is in die jaren altijd rond de 27 tot 28% geweest. Dat betekent dat van alle nieuwe particuliere schadeverzekeringen er jaarlijks minder dan 30% via het intermediair wordt afgesloten. Het gevolg hiervan is dat het marktaandeel bij particuliere schadeverzekeringen verder zal afnemen. De cijfers van GfK tonen ook aan waar het intermediair marktaandeel aan heeft verloren. Met name de directe kanalen van aanbieders hebben aan portefeuilleaandeel sterk gewonnen. Vanaf 1996 tot en met 2008 is dit aandeel gestegen van 24 naar 36%, een toename van 50%. Ook de banken hebben geprofiteerd van de afname bij het intermediair in marktaandeel op het gebied van nieuw afgesloten particuliere schadeverzekeringen. Het bancaire kanaal ging van 12 naar 17%.

Onderstaande grafiek toont de ontwikkeling van het intermediaire marktaandeel in de particuliere markt.



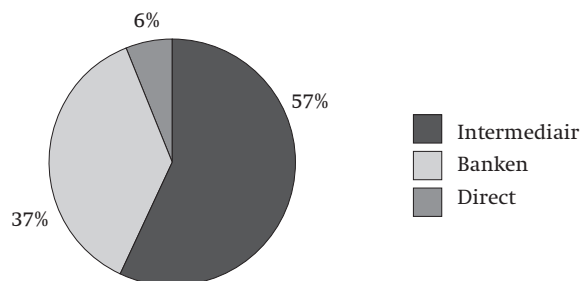
Grafiek 3. Marktaandeel particuliere markt, gemeten naar bestaande premieomzet (GfK, 2008)

In de zakelijke markt laten cijfers van GfK (*Landvaart & Van der List, 2009*) ook zien dat het intermediaire marktaandeel onder druk staat. Eind jaren negentig was het marktaandeel van het intermediair in de zakelijke markt nog 65%, tien jaar later is dat 53%. Het betreft hier het portefeuilleaandeel, niet de nieuwe productie. Onderstaande grafiek toont de marktaandelen in de zakelijke markt per 2008, verdeeld naar schade- en levensverzekeringen.



Grafiek 4. Marktaandeel zakelijke markt, gemeten naar bestaande premieomzet (GfK, 2009)

De ontwikkeling van het marktaandeel in de hypotheekmarkt laat zien dat het intermediair sinds de jaren negentig marktaandeel gewonnen heeft ten opzichte van de banken. Het marktaandeel van het intermediair is gestegen van 40% naar bijna 60% (Muetstege, 2008). In 2007 was het marktaandeel van het intermediair in de hypotheekmarkt als volgt.



Grafiek 5. Marktaandeel hypotheekmarkt (IG&H, 2008)

Hoewel het marktaandeel van de intermediaire bedrijfstak is verminderd, blijft deze bedrijfstak binnen de Nederlandse markt voor financiële producten ruimschoots het leidende distributiekanaal. Het intermediair is wat betreft premie- en hypotheekvolume twee keer groter dan de eerste concurrent.

## 4.2 Penetratiegraad

In Nederland is vrijwel niemand onverzekerd. Nederlanders horen tot de best verzekerde volken van de wereld (*Steenhof, 2008*). Jaarlijks besteden Nederlandse huishoudens circa € 4700 aan verzekeringskosten. Het Centrum voor Verzekeringsstatistiek (2008) geeft op basis van cijfers van GfK aan, dat in 2006 de penetratiegraad van verzekeringen en hypotheek als volgt was.

Aantal huishoudens	7 182 000
Inboedel	96,4%
Aansprakelijkheid particulieren (AVP)	96,3%
Opstal	57,2%
Hypotheek (aantal hypotheekgevers)	51,5%
Rechtsbijstand	42,9%
Levensverzekering hypotheek	34,8%
Natura-uitvaart	34,7%
Levensverzekering pensioen	28,5%

Vrijwel elk Nederlands huishouden heeft dus minimaal twee verzekeringen (inboedel en AVP). Daarnaast heeft meer dan de helft van alle huishoudens een hypotheek.

## 4.3 Afnemers

Nederland telt ruim 16 000 000 consumenten en ruim 700 000 bedrijven (<www.CBS.nl>). De klantenkring van de intermediaire bedrijfstak kan worden verdeeld in particuliere klanten en zakelijke klanten. De particuliere klanten vormen de consumentenmarkt, de zakelijke klanten de zakelijke markt. Daarbij betreft de zakelijke markt in hoofdzaak de advisering aan mkb-ondernemers. Uit het bedrijfsvergelijkend onderzoek van de NVA (*SEO, 2008*), blijkt dat de leden van deze branchevereniging een portefeuille beheren met daarin 78% particuliere klanten en 22% zakelijke klanten. Een nadere analyse van de NVA geeft ook aan dat het aandeel zakelijke klanten groter wordt naarmate de omvang van een kantoor groter is. Uit het bedrijfsvergelijkend onderzoek van de NBVA (2008) blijkt dat bij NBVA-kantoren gemiddeld 66,2% van de inkomsten afkomstig is van particulieren en 33,8% van zakelijke klanten. Dit terwijl de totale portefeuille voor 91,5% uit particuliere klanten bestaat. Bureau D & O (2009) concludeert dat 91% van de klanten van het intermediair particuliere klanten zijn en 9% zakelijke klanten. Wat omzet betreft vertegenwoordigen de zakelijke klanten van het intermediair 30% van de inkomsten van het gemiddelde intermediair, tegenover 70% inkomsten van particuliere klanten.

Het aantal polissen dat intermediairs gemiddeld per klant hebben afgesloten, ligt rond de drie. Bij particuliere relaties becijfert SEO (2008) de polisdichtheid bij NVA-kantoren op 2,7 en bij zakelijke relaties op 4,4. Gemiddeld beschikt een intermediairbedrijf over rond de 1400 klanten (StFD, 2008). Dit aantal wordt waarschijnlijk sterk naar beneden gehaald doordat 35% van de deelnemers in de StFD, eenmanskantoren zijn. Het is aannemelijk dat deze zzp'ers over relatief weinig klanten beschikken.

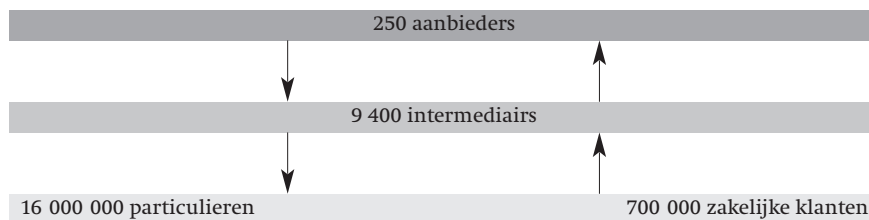
#### 4.4 Aanbieders

Nederland telde eind 2008 in totaal 335 verzekeraars die geregistreerd stonden bij De Nederlandsche Bank (DNB). Daarvan stonden 67 levensverzekeraars, 34 natura-uitvaartverzekeraars en 234 schadeverzekeraars direct onder toezicht van DNB. Daarnaast stonden 101 banken in 2007 onder toezicht (DNB, 2009). Van de ruim 400 aanbieders van financiële producten kan een verdeling worden gemaakt op basis van de distributiekkanalen waarmee men actief is. Binnen de sector financiële dienstverlening worden de volgende distributiekkanalen gehanteerd: loondienstagenten (zoals RVS), eigen kantorennetwerk (zoals de banken), rechtstreeks (ook wel *direct writing* genoemd) en via tussenpersonen (het intermediaire distributiekanaal).

De Nederlandse markt bestaat, gemeten in marktaandeel, voor meer dan de helft uit combinaties van banken en verzekeraars, de zogeheten bankassurance. Banken en verzekeraars maken gebruik van het zogeheten meerkanalenbeleid of multi-channelpolicy. Het overgrote deel van de financiële sector bestaat uit enkele grote concerns. Deze concerns zijn:

- ING Groep (onder andere ING, Nationale Nederlanden, Westland Utrecht, RVS, Movir);
- Aviva (onder andere Delta Lloyd, OHRA, ABN Amro verzekeringen, Erasmus, Izio);
- Eureka (onder andere Achmea, Rabobank, Interpolis, Inshared);
- SNS Reaal Groep (onder andere SNS Bank, Reaal, Zwitserleven, DBV);
- ASR Nederland (onder andere ASR verzekeringen, De Amersfoortse, Europeesche, Ardanta, Ditzo);
- Aegon (onder andere Aegon, Aegon Bank);
- Allianz (onder andere Allianz, London, Elvia, Allsecur).

Veel aanbieders maken gebruik van een meerkanalenbeleid bij de distributie van financiële producten. Van die aanbieders maakt vrijwel iedereen ook gebruik van het intermediaire distributiekanaal. Omdat niet alle aanbieders structureel samenwerken met het intermediaire kanaal – zo zijn er bijvoorbeeld meer dan 130 onderlinge verzekeraars<sup>9</sup> waarvan de meeste niet met intermediairs samenwerken – ga ik uit van een geschat aanbiederpotentieel van 250 aanbieders. Daarmee ziet de intermediaire distributieketen er als volgt uit:



(CBS, 2009 en De Jong, 2010)

9. Een onderlinge verzekeraar is een vereniging van leden/verzekerden, die hebben besloten elkaar op basis van wederkerigheid de gewenste zekerheid te verschaffen (<[www.fov.nl](http://www.fov.nl)>).

Het intermediair binnen de bedrijfstak heeft dus de keus uit 250 aanbieders van financiële producten en diensten. Het intermediair is namelijk niet verplicht om samen te werken met bepaalde verzekeraars of banken. In feite is de enige verplichting voor intermediairs om samen te werken met minimaal een aanbieder. In de praktijk komt die situatie niet veel voor. Gemiddeld werkt het intermediair samen met tussen de zeven en tien vaste aanbieders van financiële producten (StFD, 2009). Onderstaande tabel geeft aan de mate waarin intermediairs samenwerken met vaste aanbieders en de mate waarin er sprake is van voorkeursmaatschappijen. In 2008 gaf 26,8% van de deelnemers van de StFD aan te werken met voorkeursmaatschappijen.

Voorkeursmaatschappijen en 'vaste' aanbieders

<i>Product</i>	<i>Gemiddeld aantal voorkeursmaatschappijen</i>	<i>Gemiddeld aantal 'vaste' aanbieders</i>
Schadeverzekeringen	6,0	10,2
Hypotheken	2,1	7,2
Levensverzekeringen	2,8	7,6
Consumptief krediet	0,6	1,4

(StFD, 2009)

Op basis van cijfers van het *self assessment* van de StFD, is de conclusie dat circa de helft van alle vaste aanbieders waarmee het intermediair samenwerkt, als een voorkeursmaatschappij door het intermediair wordt betiteld. Hoewel de StFD daar niet naar heeft gevraagd, lijkt de conclusie gerechtvaardigd dat een voorkeursmaatschappij van het intermediair ook de meeste nieuwe productie krijgt aangeleverd.

Naast de samenwerking met aanbieders, maken intermediairs in toenemende mate gebruik van tussenschakels in het proces tussen intermediair en aanbieders. Via serviceproviders en inkooporganisaties heeft het intermediair toegang tot meer aanbieders dan waarmee het intermediair zelf een samenwerkingsovereenkomst heeft gesloten. Verder nemen deze tussenschakels het intermediair werk uit handen, zoals backoffice-werkzaamheden of commerciële- en marketingtaken.

Het intermediair heeft een zekere keuzevrijheid die de invloed van leveranciers beperkt tot het aantal leveranciers waarmee het intermediair samenwerkingsverbanden aangaat. Daar tegenover staat dat de invloed van leveranciers groter wordt naarmate het intermediair met minder leveranciers samenwerkt. Het intermediair is afhankelijker van leveranciers naarmate men een beperkter aantal samenwerkingsverbanden heeft.

Het intermediair sluit met de aanbieders een samenwerkingsovereenkomst. Tussen beide partijen bestaat derhalve een rechtsverhouding die onder meer is geregeld via het portefeuillerecht, het recht op premie-incasso en het recht op provisie. Tevens vloeit uit de samenwerkingsovereenkomst ook vaak een rekening-courantverhouding voort. Een intermediair kan ervoor kiezen om een sterkere con-



tractuele relatie aan te gaan met aanbieders van financiële producten. Daarmee wordt een bepaalde mate van afhankelijkheid van de aanbieder bewust gecreëerd. Binnen het intermediaire kanaal zijn de volgende contractuele verbintenissen tussen het intermediair en aanbieders bekend:

- captives, waarbij een aanbieder een meerderheidsbelang of volledig belang heeft in de onderneming van het intermediair;
- financieringsovereenkomst, waarbij een aanbieder een deel van de onderneming van het intermediair financiert met behulp van een lening;
- productieafspraken, waarbij afspraken worden gemaakt met betrekking tot de omvang van de premiestroom die via een intermediair bij de aanbieder worden ondergebracht.

(NMa, 2004)

Uit het self assessment van de StFD (2008) komt naar voren dat 11% van het intermediair een financieringsverhouding heeft met een of meerdere aanbieders. Van deze kantoren gaf 58% aan dat men een lening genoot van een aanbieder, 24% had een hypotheek op het kantoorpand bij een aanbieder. Andere financieringsverhoudingen waren onder meer een rekening-courant en voorfinanciering van provisie. Hoewel de relatie tussen aanbieders en intermediairs van invloed is op de werking van de bedrijfstak, kan worden gesteld dat de aanbiedersfactor voor het intermediair een beheersbare factor is.

Immers, het intermediair is in principe vrij om te kiezen voor samenwerking met aanbieders. Gezien de omvang van het aantal mogelijke aanbieders (250) is er voor het gemiddelde intermediaire bedrijf voldoende keuzevrijheid.

#### 4.5 Marktomvang intermediaire bedrijfstak

De intermediaire bedrijfstak bestaat uit 9400 vergunninghouders die geregistreerd staan bij de toezichthouder op de intermediaire bedrijfstak, de AFM (AFM, 2010). Cijfers van de AFM geven aan dat de markt voor de helft uit zeer kleine bedrijven met maximaal 2 fulltime-equivalenten (fte's) bestaat. 87% van de markt bestaat uit bedrijven met maximaal 5 fte's (AFM, 2008). De cijfers van StFD, waarbij ruim 8000 vergunninghouders zijn aangesloten, geven een vergelijkbaar beeld.

Onderstaande tabel maakt duidelijk dat van de bij de StFD aangesloten ondernemingen, circa 85% een bedrijfsomvang heeft van maximaal 5 fte's. Hoewel het aantal zzp'ers sterk daalt, is het nog steeds zo dat 35% van de intermediaire markt bestaat uit zelfstandige ondernemers zonder personeel.

Aantal werkzame personen in klassen, uitgedrukt in percentage van het aantal deelnemers StFD

Jaar	Aantal deelnemers	Aantal fte's								
		Zzp'ers	2	3	4	5	6-10	11-20	21-50	> 50
2004	8370	46,6%	19,8%	10,3%	6,9%	3,7%	7,0%	3,2%	1,7%	0,9%
2005	8370	42,7%	21,1%	11,3%	7,1%	4,1%	7,6%	3,5%	1,7%	0,9%
2006	8011	40,0%	22,2%	12,4%	7,0%	4,6%	7,6%	3,8%	1,6%	0,9%
2007	8168	35,2%	26,0%	12,1%	7,8%	4,8%	8,1%	3,7%	1,6%	0,8%

(StFD, 2009)

De StFD rapporteert ruim 8000 intermediairs die via hen het self assessment doen. Met 9400 vergunninghouders die bij de AFM staan geregistreerd, betekent dit dat circa 1500 ervoor hebben gekozen het self assessment rechtstreeks via de AFM te doen.

Het CBS rapporteert op basis van het aantal inschrijvingen in het register van de Kamers van Koophandel, dat er 5540 bedrijven zijn met als hoofdactiviteit assurantiebemiddeling (CBS, 2009). Dat betekent dat er bijna 4000 bedrijven zijn met een vergunning als bemiddelaar bij de AFM, die niet als hoofdactiviteit assurantiebemiddeling hebben. Dit betreft bedrijven met als hoofdactiviteit bijvoorbeeld kredietbemiddeling en bedrijven die assurantiebemiddeling als nevenactiviteit hebben opgegeven.

#### 4.6 Activiteiten en producten

Over het algemeen zijn de activiteiten van intermediairs te verdelen in bemiddelen en adviseren, zoals ook is onderverdeeld in de Wft.

Binnen de intermediaire bedrijfstak is vrijwel elke onderneming actief als bemiddelaar. Cijfers van de StFD tonen dit aan. De Wft geeft aan dat op een bemiddelaar het vermoeden van advies rust, wat betekent dat de consument mag verwachten dat er altijd advies wordt gegeven als er ook bemiddeling plaatsvindt. Bij alleen de vergunning voor het adviseren, vindt er geen bemiddelingsactiviteit plaats.

Verdeling product-/dienstcombinaties in procenten deelnemers self assessment 2008

Adviseren (zonder bemiddeling)	1,1
Bemiddelen (inclusief adviseren), w.v.:	98,0
Schadeverzekering	(96,5)
Levensverzekering	(91,4)
Hypothecair krediet	(74,0)
Consumptief krediet	(85,5)
Overig	(73,6)
Gevolmachtigd agent (merendeel met bemiddeling)	3,9

(StFD, 2009)

NB Op een vergunning(nummer) kunnen meerdere product-/dienstcombinaties voorkomen, behalve bij kantoren die uitsluitend adviseren, zonder te bemiddelen en gevolmachtigd agenten die niet tevens bemiddelen. De hierboven vermelde cijfers kunnen, wegens het bestaan van dubbelstellingen dus niet gesommeerd worden.

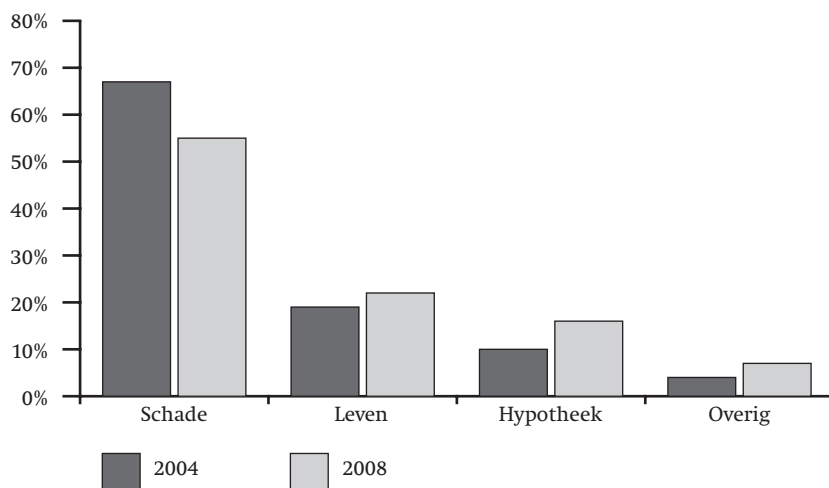
Het intermediair in Nederland houdt zich grotendeels bezig met het bemiddelen in drie productsoorten: levensverzekeringen, schadeverzekeringen en hypotheek. Uit het jaarverslag van de AFM over 2008, blijkt dat in het AFM-register 92% bemiddelt in schadeverzekeringen, 86% in levensverzekeringen en 72% in hypothecair krediet. De omzetgegevens van de leden van de twee belangrijkste inter-

mediaire brancheorganisaties en Bureau D & O bevestigen dit beeld, waarbij onder omzet zowel provisie-inkomsten als inkomsten uit andere vormen van beloning, zoals urenverklaringen en vaste verrichtingstarieven, vallen:

	NBVA	NVA	Bureau D & O
Schadeverzekeringen	64%	79%	55%
Levensverzekeringen	17%	13%	22%
Hypotheek	-	5%	16%
Overige activiteiten	19% (inclusief hypotheek)	3%	7%
Totaal	100%	100%	100%

(NBVA, SEO, Bureau D & O, 2008)

Het intermediair is een bedrijfstak waarbij een type product (schadeverzekeringen) de boventoon voert. Echter, de afgelopen acht jaar is er wel duidelijk sprake van meer differentiatie in het productaanbod, zoals onderstaande grafiek duidelijk maakt. Het intermediair is zich meer gaan toeleggen op bemiddeling in hypotheek.



Grafiek 6. Inkomstenverdeling gemiddeld intermediairkantoor (7 fte's) (Bureau D & O, 2004 en 2008)

Bureau D & O (2008) concludeert verder dat de focus van het intermediair zich verlegt van particuliere klanten naar zakelijke relaties. In 2007 werden er door het intermediair 16% meer zakelijke polissen afgesloten, waarbij het aantal zakelijke relaties met 9% steeg. Daarbij is de zakelijke markt goed voor circa 30% van de omzet van het intermediair.

#### 4.7 Vormen van intermediairs

De intermediaire bedrijfstak bestaat uit veel verschillende soorten ondernemingen. Los van de rechtsvorm, geeft de samenstelling van de portefeuille van een intermediaire onderneming aan wat voor type kantoor het is. Bureau D & O heeft daartoe de volgende indeling gemaakt.

Type kantoor	Percentage intermediairs	Aantal fte's	Omzet	Klanten
Kleine particuliere schadekantoren	33%	< 10	> 50% schadeverzekeringen	> 50% particulieren
Leven- en hypotheekkantoren	30%	< 10	> 50% levensverzekeringen en hypotheke	> 50% particulieren
Zakelijke advieskantoren	25%	< 10	> 50% schadeverzekeringen	> 50% zakelijk
Grote allround advieskantoren	12%	> 10	> 50% schadeverzekeringen	> 50% particulier

(Bureau D & O, 2008)

Van de bij de AFM geregistreerde bemiddelaars zijn volgens het AFM-jaarverslag over 2008, bijna 6000 (5881) te typeren als allround kantoor, gezien het feit dat deze kantoren actief zijn op het gebied van schadeverzekeringen, levensverzekeringen, hypotheke en consumptief krediet. De AFM gaat uit van de vergunningen die een kantoor heeft, terwijl Bureau D & O als uitgangspunt neemt de omzetverdeling binnen een kantoor.

##### 4.7.1 Mate van onafhankelijkheid

Een intermediair kan worden gedefinieerd volgens Cummins & Doherty (2006) als een 'individual or business firm, with some degree of independence from the insurer, which stands between the buyer and the seller of insurance'. Daarbij worden verschillende vormen van onafhankelijkheid onderscheiden, oplopend in mate van afhankelijkheid: exclusieve agenten, onafhankelijke agenten en brokers. De loondienstagenten worden in deze benadering niet als intermediairs beschouwd. Loondienstagenten zijn adviseurs en bemiddelaars die in dienst zijn van een aanbieder van financiële producten en zij adviseren of bemiddelen uitsluitend producten van die aanbieder. Bij deze vorm is geen enkele mate van onafhankelijkheid, waardoor zij niet passen in de definitie van Cummins & Doherty.

##### *Exclusieve agenten*

Dit zijn financieel adviseurs die hoofdzakelijk of volledig de producten van een enkele aanbieder adviseren. Maar omdat deze agenten niet in loondienst zijn, is er toch sprake van enige mate van onafhankelijkheid. Binnen deze categorie zijn er ook agenten die voor enkele specialistische financiële producten wel andere

aanbieders adviseren dan de 'hoofdaanbieder'. Om als exclusieve agent te worden aangemerkt, dient wel meer dan 90% van de totale omzet bij één aanbieder te worden ondergebracht.

#### *Onafhankelijke agenten*

Onafhankelijke agenten staan juridisch gezien meer aan de kant van de aanbieder. Het zijn agenten die adviseren en bemiddelen namens meerdere aanbieders. De agenten sluiten samenwerkingsovereenkomsten met aanbieders om hun producten te kunnen bemiddelen. De Nederlandse markt bestaat voor het merendeel uit deze agenten.

#### *Brokers*

Brokers lijken in grote mate op de onafhankelijke agenten, echter het wezenlijke verschil is dat een broker in de zuivere vorm meer aan de kant van de afnemers staat. Brokers treden op als adviseur namens de klant en niet als verkopers van producten namens aanbieders. De Nederlandse markt kent ook brokers, bij ons makelaars genoemd. Makelaars zijn actief op de assurantiebeurs in de coassurantiemarkt en adviseren zakelijke klanten over hun verzekeringsbehoeftes ten aanzien van grote risico's. Verder kent de Nederlandse markt ook onafhankelijke financieel planners die uitsluitend adviseren en niet bemiddelen. Deze adviseurs worden niet betaald door aanbieders van financiële producten, maar uitsluitend door de klanten via het betalen van urendeclaraties. Een voorbeeld van een vereniging van dergelijke brokers is de VOFP, de vereniging van onafhankelijke financiële planners.

Cummins & Doherty (2006) zien onafhankelijke agenten en brokers als 'market makers or matchmakers who match particular needs of policyholders with the products of insurers'. Intermediairs zorgen dus in deze benadering voor een perfecte match tussen afnemers en aanbieders op het gebied van financiële producten.

#### 4.7.2 *Intermediaire functies*

Een andere indeling van het intermediair in Nederland naar typen adviseurs wordt gegeven door SEO (2008). Zij gaan uit van de volgende basistypologieën van intermediaire functies.

- De adviesfunctie. De adviseur in de meest zuivere vorm handelt uitsluitend voor de consument en wordt door de consument betaald voor het gegeven advies.
- De inkoopfunctie. De inkoper concentreert zich op de marge tussen behaald inkoopvoordeel en de eigen prijsstelling in relatie tot de activiteiten die de tussenpersoon overneemt van de verzekeraar.
- De verkoopfunctie. De verkoper is een tussenpersoon die handelt namens een of meer aanbieders. Hij wordt doorgaans agent of loondienstagent genoemd.
- De bemiddelingsfunctie. De bemiddelaar brengt een financieel product tussen aanbieder en consument tot stand of assisteert bij het beheer en uitvoering van het product.
- De onderhoudsfunctie. De tussenpersoon onderhoudt na aankoop het financiële product. Dat betekent onder meer het afhandelen van administratieve zaken, het

aanpassen van de portefeuille aan veranderde omstandigheden of behoeften van consumenten en het bijhouden wanneer producten aflopen.

SEO constateert dat veel intermediairs alle genoemde basistypologieën verenigen in een onderneming. Er zijn nagenoeg geen intermediairs in Nederland die zich hebben gespecialiseerd in een van de basistypologieën. Ook loondienstagenten bijvoorbeeld verenigen de verkoopfunctie met de onderhoudsfunctie en de bemiddelingsfunctie.

De Boston Consulting Group (2007) onderscheidt in zijn rapportage voor het Verbond van Verzekeraars twee verschillende typen intermediairs voor de toekomst.

1. De intermediair als onafhankelijke adviseur. De intermediair werkt voor de consument die hem betaalt voor goed advies (bijvoorbeeld via een uurtarief, een abonnement of op afbetaling). In dit model bestaat geen enkele vorm van beloning tussen aanbieder en intermediair.
2. De intermediair als agent. De intermediair werkt als distributie-outlet voor een verzekeraar die hem betaalt voor 'verkopen' (bijvoorbeeld in loondienst of via provisie).

De verschillende typen intermediairs zijn alle gebaseerd op verschillen in de beloningsstructuur, de dienstverlening en de contractuele relaties met aanbieders en afnemers. De manier waarop en door wie het intermediair wordt beloond, is van invloed op de typologie, evenals de aard en de omvang van de dienstverlening en de contractuele relaties die het intermediair is aangegaan.

#### 4.8 Verticale integratie binnen de keten

Binnen de keten van het intermediaire distributiekanaal vindt gedeeltelijke verticale integratie plaats. Een aantal ondernemingen behorende tot de intermediaire bedrijfstak is eigendom (volledig of gedeeltelijk) van leveranciers. Binnen de financiële dienstverlening worden deze ondernemingen *captives* genoemd. Eind 2004 waren in Nederland 350 kantoren bekend die geheel of gedeeltelijk eigendom waren van leveranciers (verzekeraars), zonder daarbij de identiteit van de eigenaar aan te nemen. Van die 350 kantoren waren 162 kantoren voor 100% eigendom van een verzekeraar (*AssurantieMagazine*, 2004). In 2008 waren zeker 28 van de top honderd van intermediaire bedrijven onderdeel van een aanbieder, inclusief de assurantieafdelingen van banken (*AssurantieMagazine*, 2009). Banken waren in 2007 goed voor 18% van de intermediaire omzet, samen met de *captives* was 29% van de intermediaire omzet direct verbonden aan een aanbieder (*AssurantieMagazine*, 2007). Binnen de intermediaire bedrijfstak heeft de afgelopen tijd (sinds 2004) een discussie gespeeld over de vormen van verticale integratie als hierboven besproken. Waar begin van deze eeuw de strategie van enkele verzekeraars erop was gericht om kantoren als *captives* aan de maatschappij te binden, is de laatste jaren de drang naar *captivisering* afgenomen.

Risseeuw (2001) stelt dat van assurantietussenpersonen een lage mate van verticale integratie is te verwachten, voor de consumptief-kredietbemiddelaars een hoge mate en voor de hypotheekbemiddelaars een mengvorm. Door de invoering

in de Wft van de adviesregels en de veronderstelde zorgplicht tijdens de looptijd van een financieel product, is nu ook bij hypotheek sprake van een duurzame relatie tussen klant en intermediair. Grosman & Hart (1986) stellen dat in een dergelijke, duurzame markt vooral zelfstandig opererende intermediairs actief zullen zijn in plaats van verticaal geïntegreerde ondernemingen. Met de ontwikkeling naar eenjarige contracten met maandelijks of zelfs dagelijkse opzegmogelijkheden voor de consument, zoals dat per 1 januari 2010 in zelfregulering door verzekeraars bij particuliere schadeverzekeringen is ingevoerd<sup>10</sup>, komt verticale integratie weer meer in beeld. Omdat deze verzekeringen hierdoor meer eenmalige in plaats van duurzame transacties worden, hetgeen volgens Spulber (1999) en Grosman & Hart (1986) eerder leidt tot verticale integratie.

Er bestaat niet of nauwelijks verticale integratie tussen intermediairs en particuliere klanten of zakelijke klanten. Ook komt het niet voor dat intermediairs een significant eigendomsbelang hebben in aanbieders van financiële producten. Tenminste, als het privéaandelenbezit van de eigenaar van een intermediairkantoor niet wordt meegerekend.

#### 4.8.1 *Volmacht*

Een specifiek type intermediair in Nederland is het volmachtbedrijf. Volmachtkantoren zijn assurantiekantoren die meer taken van een verzekeraar overnemen dan administratie, advies en premie-inning. Deze volmachtkantoren nemen ook (een gedeelte) van de risicodekking voor hun rekening en kunnen zelf (in samenwerking met de volmachtgevende verzekeraar) een specifiek verzekeringsproduct ontwikkelen en in de markt zetten.

Nederland telde in 2007 368 volmachtkantoren aan wie in totaal 1681 volmachten zijn verleend door verzekeraars (*Centrum voor Verzekeringsstatistiek, 2008*). De Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Agenten (NVGA) behartigt de belangen van 178 volmachtkantoren met een gezamenlijk marktaandeel van naar schatting 68% van alle volmachtkantoren in Nederland (*SEO, 2009*). De volmachtbranche is verantwoordelijk voor 15% van het totale premievolume van schadeverzekeringen in Nederland (*NVGA, 2010*).

#### 4.9 **Horizontale integratie binnen de keten**

Tussen de ondernemingen die als intermediaire onderneming in de financiële dienstverlening zijn te onderscheiden, vindt horizontale integratie plaats. Een veel voorkomende vorm van horizontale integratie, is franchising. Daarbij nemen meerdere individuele kantoren een gezamenlijke identiteit aan. Een bekend voorbeeld binnen de verzekeringsbedrijfstak is de Unirobe Meeüs Groep, hoewel

10. Verzekeraars zijn de 'Gedragscode geïnformeerde verlenging en contractstermijnen particuliere schadeverzekeringen' overeengekomen, die op 1 januari 2010 is ingegaan, waarbij het uitgangspunt voor het aangaan van nieuwe verzekeringsovereenkomsten een periode van één jaar is (<[www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl)>).

deze keten vanwege het 100%-eigendom door Aegon ook als een captive moet worden beschouwd. In de hypotheekmarkt zijn partijen als De Hypotheker, Hypotheekshop en Hypotheekvisie bekende voorbeelden. Uit cijfers van de StFD (2009) blijkt dat bijna 70% van het intermediair is aangesloten bij een commercieel samenwerkingsverband.

Aansluiting bij commercieel samenwerkingsverband

<i>Categorie</i>	<i>Percentage</i>
Inkoopcombinatie en/of serviceorganisatie	55,9%
Geen aansluiting	30,3%
Postenbank	27,3%
Franchiseorganisatie	10,0%
Anders	2,6%

(StFD 2009)

De rol van tussenschakels is sterk toegenomen binnen de intermediaire bedrijfstak. Zo blijkt uit onderzoek van IG&H (2008) dat meer dan 70% van het hypotheekintermediair actief samenwerkt met een of meerdere serviceproviders.

#### 4.10 Organisatiegraad

Binnen de intermediaire bedrijfstak zijn veel verschillende partijen die zich positioneren als belangenbehartiger van het intermediaire kanaal.

Er zijn naar schatting 2400 intermediairs (rekening houdend met aantal ondernemingen die van meerdere brancheorganisaties lid zijn) aangesloten bij een brancheorganisatie voor het intermediair. Daartoe bestaan verschillende brancheorganisaties, zoals:

- Adfiz<sup>11</sup> (Adviseurs in financiële zekerheid) met circa 1400 leden;
- NVF (Nederlandse Vereniging van Financieringsadviseurs) met circa 100 leden;
- NVGA (Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Agenten) met 178 leden;
- OvFD (Organisatie voor Financiële Dienstverleners) met 860 hypotheekadviseurs en 35 koepelorganisaties.

(Website OvFD, SEO, 2009 en AssurantieMagazine, 2009)

Dat betekent dat naar schatting 25% van alle intermediairs is aangesloten bij een brancheorganisatie.

#### 4.11 Conclusie marktbeschrijving

Dit hoofdstuk geeft een empirische beschrijving van de intermediaire markt. De marktschets maakt duidelijk hoe de intermediaire bedrijfstak op macroniveau is georganiseerd en functioneert. De intermediaire markt betreft de bemiddeling

11. In december 2009 hebben de Algemene Ledenvergaderingen van de NBVA (Nederlandse Bond van Assurantiebemiddelaars) en de NVA (Nederlandse Vereniging van Assurantieadviseurs en financiële dienstverleners) besloten tot een fusie. De nieuwe fusievereniging heet Adfiz.



in verzekeringen en hypotheeklen en de afnemers van intermediaire dienstverlening zijn te verdelen in particuliere en zakelijke klanten.

De intermediaire bedrijfstak is het dominante distributiekanaal in Nederland voor wat betreft verzekeringen en hypotheeklen, hoewel er druk staat op het marktaandeel. Het marktaandeel van het intermediair bij schadeverzekeringen daalt sterk de afgelopen jaren, vooral bij particulieren. Het aandeel in de markt voor levensverzekeringen is redelijk stabiel, terwijl het aandeel hypotheeklen via intermediairs de afgelopen jaren is gestegen. Met 9400 ondernemingen is deze bedrijfstak goed voor vele miljarden aan premie- en hypotheekvolume. De bedrijfstak bestaat grotendeels uit kleine ondernemingen die samenwerken met zowel aanbieders als afnemers van financiële producten. Er bestaan verschillende typen intermediairs, afhankelijk van activiteiten die intermediairs ondernemen en de relatie met aanbieders. Het merendeel is te kwalificeren als onafhankelijk agent, wat betekent dat men geen eigendom is van een aanbieder en zaken doet met meerdere (tussen de zeven en tien) aanbieders. De meeste intermediairs zijn allround kantoren met de nadruk op de bemiddeling in particuliere schadeverzekeringen.

De intermediaire bedrijfstak kent vele vormen van samenwerking, met name horizontaal. Circa 70% van het intermediair maakt gebruik van serviceproviders of franchiseketens. Daarnaast is circa 29% van het intermediair (gemeten in omzet) verticaal geïntegreerd met aanbieders, waarbij dit grotendeels de intermediaire activiteiten van banken betreft. Opmerkelijk is de lage organisatiegraad bij een brancheorganisatie, ondanks de aanwezigheid van zeker vier organisaties die zich als belangenbehartigers opwerpen.

De bedrijfstak kent verschillende dimensies die bij elkaar een belangrijke economische invloed hebben op de Nederlandse samenleving. Samen met de theoretische beschrijving van de markt in het vorige hoofdstuk, is een schets gemaakt van de huidige intermediaire bedrijfstak. Vanuit die marktsituatie wordt in de volgende hoofdstukken de markt nader geanalyseerd, aan de hand van het SGR-paradigma, om het bestaan en de oorzaken van marktfalen te doorgronden.