

# De adviseur legt het doel van de adviesrelatie anders uit dan de klant

Cees van Lotringen  
Amsterdam

Beleggingsadviseurs en particuliere klanten hebben zeer uiteenlopende opvattingen over wat volgens hen het belangrijkste is in de adviesrelatie. De adviseur geeft aan het intakegesprek de hoogste prioriteit, terwijl de klant meent dat de toegevoegde waarde van de adviseur vooral samenhangt met de selectie van fondsen en/of aandelen.

Dat is een van de uitkomsten van een grootschalig onderzoek dat Fondsnieuws, in samenwerking met adviesbureau VODW, heeft gedaan onder 16.000 mensen die geabonneerd zijn op Fondsnieuws of daar via de netwerkgroep Dutch Investment Management Professionals (Dimp) op LinkedIn mee zijn verbonden.

Nahet intakegesprek vinden adviseurs een proactieve invulling van het beleggingsadvies en het bepalen van het risicoprofiel het belangrijkste. Pas daarna worden genoemd de selectie van beleggingsfondsen of aandelen, het samenstellen van een modelportefeuille en het beheer van die fondsen binnen het advies.

Particuliere beleggers komen echter tot een ander oordeel. Zij vinden dat de toegevoegde waarde van de adviseur, na de selectie van beleggingsfondsen en aandelen, blijkt uit achtereenvolgens een proactieve benadering in het beleggingsadvies, het samenstellen van de modelportefeuille, het bepalen van het risicoprofiel, het intakegesprek en het beheer van fondsen binnen het advies.

Het perceptieverschil wordt mede veroorzaakt doordat de rol van de adviseur sinds de kredietcrisis van 2008 sterk veranderd is. Door een centralisering van het adviesbeleid, waarin investment offices de sleutelrol toekomen, is de beleggingsadviseur vooral een relatie manager geworden. Hij moet in lijn met de zorgplicht vooral waken over de opstelling en de handhaving van het risicoprofiel en op basis daarvan de beleggingsportefeuille invullen en de risico's managen. Daar ligt de kern van de huidige adviesrelatie, zoals de AFM en de banken die voor ogen hebben, maar klanten zien de adviseur vooral nog als iemand die voor goede beleggingstips moet zorgen.

Klanten beseffen niet dat het intakegesprek meteen ook het belangrijkste gesprek is dat ze met de adviseur hebben, en dat ze daarmee ook voor jarenlang hun rendementvooruitzichten vastleggen, zegt Iris van de Looij, adviseur



Informatiebalie van een filiaal van ING Bank in het Amsterdamse Osdorp.

Foto: John Schaffer/Hollandse Hoogte

private banking van VODW.

De enquête wordt vandaag gepresenteerd en toegelicht op de vierde editie van het Fondseven, een bijeenkomst van zeven fondshuizen en Morningstar, die bestemd is voor de beleggingsadviseurs en de private bankers van de drie grootbanken. In een debat zal op de uitkomsten van het onderzoek en op de veranderende rol van de adviseur worden ingegaan.

Uit de enquête komt verder naar voren dat de beleggingsadviseur zijn eigen toegevoegde waarde overschat. Maar liefst 91% denkt dat hij of zij belangrijk is voor de klant. Maar op diezelfde vraag antwoordt niet meer dan 51% van de particuliere klanten met een advies- of beheercontract bevestigend.

Van deze respondenten denkt 58% dat de toegevoegde waarde van een onafhankelijke adviseur groter is dan die van een adviseur die verbonden is aan een grootbank. Die opvatting wordt door niet meer dan 38% van de adviseurs tegengesproken.

Dat oordeel is belangrijk nu er een evenwichtiger speelveld kan ontstaan tussen banken en onaf-

hankelijke vermogensbeheerders. Aanleiding voor die verwachting is de aankondiging van minister Jan Kees de Jager van Financiën dat hij een provisieverbod wil afkondigen. In de bestaande praktijk betalen fondshuizen banken voor het opnemen van hun fondsen in de advieslijsten of de modelportefeuilles en versleutelen de fondshuizen deze kosten via een provi-

sie, de zogenoemde kick-backvergoeding, weer in de beheervergoeding die de eindklant voor het fonds betaalt. Als de kick-back plaatsmaakt voor een adviesfee, dan worden — zo is de inschatting — de kwaliteit van het advies, de service en de administratie belangrijker en zouden onafhankelijke partijen marktaandeel kunnen winnen.

Of dat ook zo is, zal de toekomst uitwijzen, maar een meerderheid van zowel de beleggingsadviseurs (57%) als de particuliere beleggers (77%) vindt het een goede zaak dat er een provisieverbod komt. Ook delen adviseurs (90%) en particuliere beleggers (77%) in grote meerderheid de opvatting dat het redelijk is dat er voor beleggingsadvies kosten in rekening worden gebracht. Van de adviseurs denkt de helft dat het geen moeite zal kosten klanten te overtuigen van de nieuwe prijsstructuur.

Maar een kwart van de particuliere beleggers die nu een advies- of beheercontract heeft, geeft aan na invoering van een adviesfee minder gebruik te gaan maken van de adviseur. Van deze respondenten zegt 77% dat de invoering

van de adviesfee reden is de adviseur kritischer te beoordelen; 79% van de adviseurs verwacht dat ook.

Behalve met de centralisering van het beleggingsbeleid heeft een deel van de adviseurs ook moeite met de toenemende regelgeving, zowel vanuit de AFM en Brussel als vanuit de bank zelf. Daardoor is hij naar eigen zeggen veel tijd kwijt met administratie en rapportage. In een ideale situatie besteedt hij hier naar eigen zeggen veel minder tijd aan en veel meer aan opleidingen, het volgen van het beursnieuws en het voeren van klantgesprekken.

Opvallend is dat de particuliere klant een beeld van de tijdsbesteding van de adviseur heeft dat redelijk overeenkomt met het ideaalbeeld van de adviseur zelf. Daarbij legt de klant vooral nadruk op de deskundigheid van de adviseur. Dat komt waarschijnlijk doordat de klant nog altijd denkt dat de assetallocatie en de keuze van fondsen en aandelen uit de eigen hoge hoed van de adviseur komen.

Cees van Lotringen is redacteur van Fondsnieuws.

## Enquête Beleggingsadvies

- Enquête is uitgestuurd naar 16.000 respondenten, die geabonneerd zijn op of gelieerd zijn aan Fondsnieuws
- Er zijn 735 reacties verwerkt
- Er deden 129 adviseurs mee, 231 professionals en 380 particuliere beleggers
- De enquête is opgezet in samenwerking met VODW
- De uitkomsten worden toegelicht en besproken op het Fondseven

