

Berrie van der Heide van start als internetintermediair

## Provisieloos verzekeren voor

Vanaf 12.00 uur vandaag is de site [verzekerenzonderprovisie.nl](http://verzekerenzonderprovisie.nl) in de lucht. Op deze website kan de consument zelf simple risk producten afsluiten. Tot zover niets nieuws onder de zon. Wel nieuw is dat de gebruiker een netto premie betaalt waarin geen provisie of andere beloningsvorm is meegenomen voor de tussenpersoon.

VZP Intermediair, zoals het bedrijf achter de site heet, haalt zijn verdiensten uit de eenmalige fee die moet worden betaald voor het afsluiten van een product en daarna voor iedere mutatie. Langskomen voor advies en begeleiding kan niet bij VZP. Het advies beperkt zich tot de informatie die op de website wordt gegeven en de garantie dat vragen via e-mail binnen een werkdag worden beantwoord.

Achter het eenmansbedrijf zit Berrie van der Heide, een bekende naam in de verzekeringsbranche. Van der Heide had jarenlang een traditioneel assurantiëkantoor in het Gelderse Scherpenzeel en werkte na de overname door de Lancygroep nog een aantal jaren voor deze adviesketen. Daarnaast begeleidde hij diverse ict-projecten voor onder meer de NVA, waar hij ook een bestuursfunctie bekleedde. Na het afronden van deze werkzaamheden in 2006 had Van der Heide zijn handen vrij. In een half jaar tijd ontwikkelde hij Verzekeren Zonder Provisie.

De site is volgens Van der Heide vooral gericht op de 'zelfredzame klant'. "Daarmee bedoel ik de mensen die goed met internet overweg kunnen en ook een beetje ervaring hebben met verzekeren. Vroeger zou je spreken van de hoger opgeleide of de intellectueel, maar tegenwoordig kun je de consument niet zo makkelijk meer in een hokje plaatsen. Ik heb geen flauw idee hoe groot die groep is. Er is nog geen onderzoek naar gedaan. Dat kan ook niet. Wat ik doe is helemaal nieuw, er

zijn dus helemaal geen gegevens waar je een onderzoek op kunt baseren. Ik weet alleen dat in allerlei branches die parallel lopen met de onze soortgelijke diensten heel normaal zijn. Kijk maar naar de reisbranche. Hoeveel mensen boeken hun vakantie tegenwoordig niet online?"

### HAND VAN DE MEESTER

Ondanks dat zijn initiatief op het eerste gezicht een bedreiging zou kunnen vormen voor zijn traditionele collega's, vindt Van der Heide dat hij iedereen recht in de ogen kan blijven kijken. "Ik denk dat er altijd een markt blijft voor

**"De vraag is niet of ik concurrentie krijg, maar wanneer en van wie"**

de tussenpersoon die zijn klant vertoelt. De niet zelfredzame klant zal altijd blijven bestaan en voor complexe of impactvolle producten blijft in de meeste gevallen de hand van de meester onmisbaar. Voor een pensioen bijvoorbeeld, of voor nicheproducten. Daarnaast vind ik dat ik een nieuwe markt creëer die er prima naast kan bestaan. Ik doe niets onoorbaars. Sinds de overheid in 2002 de verplichting afschafte om op basis van provisie te werken is dit gewoon legaal. Daarnaast houd ik me aan alle richtlijnen en wetten en heb ik mijn

lidmaatschappen van koepelorganisaties als de NVA en de RMiA overgezet op mijn nieuwe bedrijf. Ik voldoe aan alle eisen die dit soort organisaties stellen."

Volgens Van der Heide zou in principe ieder bestaand assurantiëkantoor met hetzelfde concept kunnen gaan werken. "Het is wel verstandig om dat met een apart label te doen, want als je het toe-past op je huidige portefeuille zou er erosie kunnen ontstaan in je klantenbestand. Het is natuurlijk vreemd wanneer een klant in een keer veel minder hoeft te betalen voor hetzelfde product en het is dan niet ondenkbaar dat die klant vragen gaat stellen over de hoogte van de premies die hij de afgelopen jaren heeft moeten betalen."

Door de komst van transparantie waarbij de beloningsstructuur van de tussenpersoon wordt blootgelegd ontstaat er volgens Van der Heide sowieso een grotere kans op problemen met klanten. "De kruissubsidiëring tussen de verschillende producten maakte de dienstverlening van een tussenpersoon mogelijk, want hoe zorg je er voor dat ook de goedkopere producten nog voor inkomsten zorgen? Een kantoor kan nu zwaar gebukt gaan onder klanten die veel tijd vragen. Ik ben niet ingericht op telefonisch contact en mijn kantoor heeft ook geen baliefunctie, anders zou ik ook niet kunnen werken met deze tarieven."

Van der Heide denkt dat het werken zonder provisie de toekomst is van de branche. Hetzij in de vorm waar hij zelf voor kiest, hetzij op basis van abonnementen of urenverrekening zoals dat nu al door sommige tussenpersonen wordt gedaan. "Ik zit al sinds 1987 in de branche. Rond die tijd namen we op het kantoor dat toen nog van mijn vader was de eerste computer in gebruik. Het jaar ervoor werkten we nog met

# de zelfredzame klant



Berrie van der Heide: "Er blijft altijd een markt voor tussenpersonen die hun klanten vertroetelen."

een twaalfkolommen kasboek. Als we daarmee waren blijven werken hadden we het ook niet gered, dat geldt ook voor het werken op basis van provisie."

## TRANSACTIONVERGOEDING

De VZP-site biedt op dit moment de keus uit zeven aanbieders: Turien & Co, DAS, Fortis, Delta Lloyd, Generali, De Amersfoortse en Reaal. Het betreft overigens alleen de producten die de verzekeraars in hun backoffice geautomatiseerd tegen een nettopremie kunnen verwerken. "Voorlopig houd ik het bij deze zeven, omdat dit tot nu toe de aanbieders zijn die producten aanbieden waarbij het technisch mogelijk is de provisie achterwege te laten. Op korte termijn komen er wel meer producten en aanbieders beschikbaar, maar dat is dus afhankelijk van de aanbieders zelf." De transactievergoeding is ongeacht de gekozen aanbieder gelijk. Zo kost een autoverzekering bij VZP 65 euro en een inboedel-, opstal- of doorlopende reisverzekering 19 euro.

Als het initiatief van Van der

Heide aanslaat wil hij ook producten voor het mkb gaan aanbieden en op termijn zelfs complexe en impactvolle producten. "Zo lang het gaat om diensten die vaak voorkomen en waarvan de handelingen die er voor nodig zijn om ze af te sluiten zich vaak repeteren, zijn ze geschikt voor automatisering. Met behulp van slimme invulformulieren zou je een klant zijn eigen klantprofiel kunnen laten samenstellen. Daarmee zou het aanbieden van de complexere producten via internet ook binnen bereik komen."

## TRANSPARANT

Het afsluiten van producten gaat door middel van wat muisklikken en een beknopt invulformulier. De voorwaarden van de verschillende aanbieders zijn te bekijken en te vergelijken door middel van makkelijk te vinden downloads. Daarnaast is er bijvoorbeeld een link opgenomen naar de assurantietermen op de website van de NVA. Voor zover de informatie niet op de site zelf is te vinden, wordt de weg er naartoe gewezen. Voor advies of service is echter geen plaats in het concept van Van der Heide. Ook het opzeggen van de oude verzekering moet de klant van VZP zelf doen. Er is op de site wel een uitleg te vinden hoe hij dit kan aanpakken. "Door de open kostenstructuur en de informatie is het geheel erg transparant. Precies zoals de AFM het wil."

Van der Heide kwam op het idee van het provisieloze internetintermediair tijdens het schrijven van een ict-cursus voor het Huibers instituut van de NVA. "Ik was bezig met het bedenken van een casus voor het opzetten van een

internetintermediair. Toen ik zag hoe eenvoudig een programma als Klik & Sluit werkt, dacht ik: waarom ga ik zelf niet zoiets doen? Ik heb mijn plannen voorgelegd aan Meetingpoint-directeur Steven Jonkman. Die is er vervolgens mee naar de verzekeraars achter Meetingpoint gegaan. Die maatschappijen waren eigenlijk meteen geïnteresseerd, ze bleken juist op zoek te zijn naar een dergelijke tussenpersoon. Begin oktober heb ik VZP opgericht. Vervolgens ben ik aan de slag gegaan met het regelen van de vergunningen en het bedenken van de website. De voorbereidingen hebben me in totaal een half jaar gekost."

Nu de website in de lucht is en de publiciteit rond het initiatief op gang komt, is het de vraag of verzekeren zonder provisie een succes wordt en of er soortgelijke aanbieders komen. "De vraag is niet of ik concurrentie krijg, maar wanneer en van wie. Ik heb echter wel een voorsprong. Als anderen nu met het idee aan de slag gaan zijn ze wel een aantal maanden zoet met alleen al de vergunningen en de voorzieningen. Voor hoeveel partijen er plaats is in deze nieuwe markt? Geen flauw idee, maar ik weet wel dat er meer dan zes miljoen auto's rondrijden in Nederland die allemaal verzekerd moeten zijn. Misschien ontstaat er wel een prijsconcurrentie waarbij een nieuwkomer één euro onder mijn prijzen gaat zitten, we zullen wel zien. Ik kan het concept ook als een soort pakket gaan verkopen aan tussenpersonen, daar is bij het ontwerpen van de site ook rekening mee gehouden. Het zal misschien niet meteen gaan lopen, daar houd ik ook rekening mee. Ik doe het in mijn eentje vanuit mijn kantoor aan huis en ben er niet van afhankelijk, dus ik heb wat dat betreft een lange adem."