



Serviceorganisaties maken steeds meer de dienst uit

De afgelopen vijf jaar is er veel veranderd op de financieel adviesmarkt. Het aantal adviesbedrijven is verder gedaald, de hypotheekmarkt is naar een kookpunt gestegen, de zakelijke verzekeringsmarkt is een harde markt geworden, de volmachtmarkt is explosief gegroeid en de relatie tussen aanbieders en intermediairs is verder verzakelijkt. In dit artikel worden de effecten geduid van deze marktontwikkelingen op de positie van serviceorganisaties.

Binnen de intermediaire distributieketen zijn veel verschillende organisaties actief waar het intermediair (zelfstandige financieel advieskantoren) zich bij kan aansluiten. Deze serviceorganisaties kunnen als volgt worden onderverdeeld:

- Franchiseformules: ondersteuning en uitstraling onder dezelfde naam
- Serviceproviders: leveren breed pakket aan diensten aan het intermediair en bieden toegang tot aanbieders
- Volmachtbedrijven (Assuradeuren): stellen hun

volmacht ter beschikking voor intermediairs

- Intermediaire samenwerkingsverbanden: formele samenwerking tussen intermediairs onderling

Daarnaast kunnen intermediairs zich aansluiten bij een brancheorganisatie of een keurmerk. In onderstaand schema staan die organisaties met hun actuele aantallen per begin 2020. De omvang van de intermediaire markt is de afgelopen jaren verminderd. Begin 2020 zijn er nog 6213 intermediairs actief (Ratinginstituut Financieel Dienstverleners) terwijl dat er vijf

jaar geleden nog 6880 waren, een daling dus met 10%. Ook het aantal serviceorganisaties neemt af. Dat komt vooral doordat het aantal serviceproviders is gedaald, van 54 in 2015 naar 39 in 2020. Daarentegen is het aantal franchiseketens gestegen van 18 naar 27.

De consolidatie zet door, maar het tempo zwakt licht af. Het aantal kantoren dat de portefeuille verkoopt aan een branchegeenoot blijft de komende jaren groter dan het aantal starters in deze markt. Het blijft dus dringen voor alle serviceorganisaties.

Franchiseformule	2015	2020
RegioBank	529	527
CMIS Groep	221	252
- Hypotheekshop	147	163
- Huis & Hypotheek	47	50
- Hypokeur	27	39
Hypothekers Associatie	167	177
Van Bruggen Adviesgroep	56	158
Romeo	-	122
- Finzie	-	50
- Huismerk	-	76
Qualiora Groep	-	114
- Financieel Zeker	42	-
- Zorgeloos wonen	-	-
- YourHypotheek	-	-
- Jouw Financieel Totaal Advies	-	-
Hypotheekcompany	100	100
Hypotheekvisie	48	55
Financieel Fit Groep	18	45
NBG	-	45
Freek Hypotheek	-	17
Hypotheek Info Punt	22	15
GeldXpert	18	15
Hypotheek Plan	14	14
Geld & Woning	12	13
Financiële Meesters	10	11
Finenzo	12	9
HypotheekDesk	6	8
WE/Assist Hypotheekspecialist	-	6
Hypotheek Advies Centrum	10	5
Het HypotheekAdviesHuis	-	4

Bron: (websites) franchiseketens

Franchiseformules

Sinds 2015 is het aantal franchiseketens gestegen. De groei van de hypotheekmarkt de afgelopen jaren heeft zijn weerslag op ketens die zich vooral richten op hypotheekadviseurs. In vergelijking met 2015 zijn er nu 9 franchiseketens bij gekomen, vrijwel allemaal met de focus op hypotheekadviesing. In totaal is 25% van de intermediaire markt aangesloten bij een franchiseformule.

Serviceproviders

In tegenstelling tot de franchiseketens daalt het aantal serviceproviders in de intermediaire distributieketen met 28%, van 54 in 2015 naar 39 in 2020. Dat komt vooral doordat serviceproviders elkaar zijn gaan overnemen. Zo is bijvoorbeeld De Melching Groep overgenomen door VKG, de Financiële Makelaar door VCN en Upiva door Heilbron.

Met name Voogd & Voogd is de afgelopen jaren sterk gegroeid, als gevolg van de overname van Diks Verzekeringen en de portefeuilles van Delta Lloyd en straks Reaal verzekeringen.

In vergelijking met 2015 zijn de grootste serviceproviders (met meer dan 1.000 kantoren) min of meer gelijk gebleven, gemeten in aantal aangesloten intermediairs. Alleen UPIVA, Felison, de Kredietmakelaar en Risk hebben zich bij deze kopgroep aangesloten. Van Dien Serviceprovider is de enige van de grote serviceproviders die sinds 2015 is verdwenen, door de overname van Voogd & Voogd.

Assuradeuren

Naast serviceproviders zijn er ook 238 volmachtkantoren actief die weer samenwerken met subagenten. In 2015 waren er nog 263. De echte huisvolmacht werkt uitsluitend samen met de eigen bemiddelaar, wat vaak dezelfde entiteit is maar wel juridisch gescheiden. Maar in de praktijk bestaan deze echte huisvolmachten niet of nauwelijks meer.

Nagenoeg alle volmachtkantoren werken samen met meerdere subagenten, dus niet alleen met de eigen bemiddelaar. Deze volmachtkantoren, ook wel aangeduid als assuradeuren, stellen de faciliteiten van hun volmacht open voor

deze subagenten. Daarmee hebben die subagenten, dus bemiddelaars zonder eigen volmacht, toegang tot deze producten en verzekeraars. Hoewel het aantal assuradeuren daalt is de marktmacht van de assuradeuren sterk toegenomen. Met een premieomvang van rond de 4 miljard euro in schadeverzekeringen wordt ruim 30% van alle verzekeringen in Nederland via een volmacht afgesloten.

Uitgedrukt in omzet (premie / provisie) vertegenwoordigen de hiervoor beschreven consortia naar schatting circa 50% van de intermediaire markt. Er zijn geluiden dat ASR en Aegon mogelijk een fusie of overname overwegen. Mocht dat gebeuren dat wordt de concentratiegraad van deze consortia dus nog groter.

Investeringsmaatschappijen

De consolidatie in de intermediaire markt trekt ook de aandacht van investeringsmaatschappijen. Waar in het verleden bijvoorbeeld Bencis belangen nam in Voogd & Voogd en Capital A (ABN Amro) in Heilbron, is nu Five Arrows Principal Investments de investeerder in deze beide bedrijven. Franchiseketen Hypotheekvisie is in handen van J-Merce Holding. InsureNL (dochter van Canadese investeringsmaatschappij) heeft belangen in 11 Nederlandse intermediairs.



Auteur: Dr. Fred de Jong
zelfstandig onderzoeker en consultant

Serviceprovider	2020
Van Kampen Groep	3000
Voogd & Voogd	2300
Veldsink Groep - VCN - VCN Hypotheekservice	1796
Flexfront	1700
DAK	1500
Turien & Co	1500
UPIVA	1469
Felison	1438
Nedasco	1300
Risk	1300
CFSN Kredietendesk	1286
De Krediet Makelaar	1100
SAA	1000
Basic	600
Landelijk Netwerk Inkoopcombinatie	500
Sure Business	460
Home Invest	350
Qualiora Groep - De Hypothekelaar - Xenter	320
Intermediaire Business Desk Nederland	300
Klap	295
Qmulus Invest - Heinenoord - Financium	275 onbekend
Finsys	220
WE/Assist	160
Acura	123
BAE-Groep	101
Krediet Service Center	100
ANAC	80
VDRD	70
Hypoplus	55
Intrasurance	41
CDS Diensten	39
Connect Assuradeuren	25
FGD	25
Polaris Assuradeuren	16
Den Hartigh Serviceproviding	14
Confident Limburg BV	13

Bron: Bureau DFO, (websites) serviceproviders

Consortia worden dominanter

De Nederlandse intermediaire distributieketen wordt gedomineerd door een beperkt aantal partijen. Die partijen worden door groei en overnames steeds dominanter in de intermediaire keten. En die dominantie zal toenemen de komende jaren als gevolg van de verder krimpemde markt en de consolidatie die doorzet. De belangrijkste consortia¹ zijn:

AEGON

- Nedasco (serviceprovider)
- Risk (insurtech serviceprovider): 25% belang
 - Overstappen.nl (vergelijker)
- Romeo Financiële Diensten (Aegon heeft minderheidsbelang)
 - Basic serviceproviding
 - MO.servicing (servicer voor hypotheekaanbieders)
 - Finzie (franchise)
 - Huismerk (franchise)

ASR

- Van Kampen Groep (serviceprovider)
- DutchID
 - Felison (serviceprovider inkomensverzekeringen)
 - Evofenedex (volmachtbedrijf vervoerssector)
 - Cerass (volmachtbedrijf agrarische sector)
 - Boval (bemiddelingsbedrijf)
 - Corins (beursmakelaar en volmachtbedrijf)
 - Supergarant (bemiddelaar in zakelijke verzekeringen)
 - Poliservice (bemiddelaar)
 - ANAC

BLAUWTRUST GROEP

- De Hypothekers Associatie (franchise)
- Quion (hypotheek servicer)
- Conneqt (hypotheekprovider voor Hypotrust en IQwoon)
- Dutch Mortgage Portfolio Management (platform voor Nederlandse hypotheek)

CMIS GROUP

- Merius Hypotheken (aanbieder)
- Hypotheekshop (franchise)
- Huis & Hypotheek (franchise)
- Hypokeur (franchise)

ECCLESIA GROEP

- Concordia de Keizer
 - EBC Nederland
 - Finance & Insurance
- Gebr. Sluyter
- Veerhaven Assuradeuren

FIVE ARROWS PRINCIPAL INVESTMENTS

- Voogd & Voogd
 - Diks Verzekeringen
- Heilbron (7 vestigingen)
 - Upiva (serviceprovider)
 - Multisafe (bemiddelaar)
 - Assicuro (bemiddelaar in verzekeringen voor exclusieve auto's)
 - Hemelraad & De Keijzer (bemiddelaar)
 - Branche Benefits (makelaar in assurantien)
 - Mandaat assuradeuren (volmachtbedrijf)
 - Verzuimeconoom
 - Pensioeconomie
 - Dutch Assets Group (bedrijfsfinancieringen)
 - Optiek adviseurs (bemiddelaar voor optiek ondernemers)

NATIONALE NEDERLANDEN

- Zicht (intermediair)
- ABN Amro Verzekeringen (intermediair)

QMULUS

- Heinenoord Groep
 - Financium (serviceprovider consumptief krediet)
 - FlexGarant Assuradeuren (volmacht)
 - Acadium Bastion (intermediair)
 - Diverse intermediairs (recentelijk JohanKnegt, Bos en Toet, Hokke Vogelaar Den Haan, Attent, Pheba, Bruton assuradeuren, Honestas Assuradeuren)
- Geldshop (consumptief krediet bemiddelaar)

QUALIORA GROEP

- De Hypothekelaar (serviceprovider)
- Xenter (serviceprovider)
- Financieel Zeker (franchise)
- Zorgeloos Wonen (franchise)
- Your Hypotheek (franchise)
- Jouw Totaal Financieel Advies (franchise)
- Slimm Verzekerd BV (volmachtbedrijf)

SÖDERBERG & PARTNERS

- Montae & Partners (pensioenadvies)
- Kröller Boom (assurantiemakelaar)
- Herenvest (intermediair)
- Rivez (intermediair)
- MijnGeldzaken.nl (online financiële planningstool)

VELDSINK ADVIESGROEP

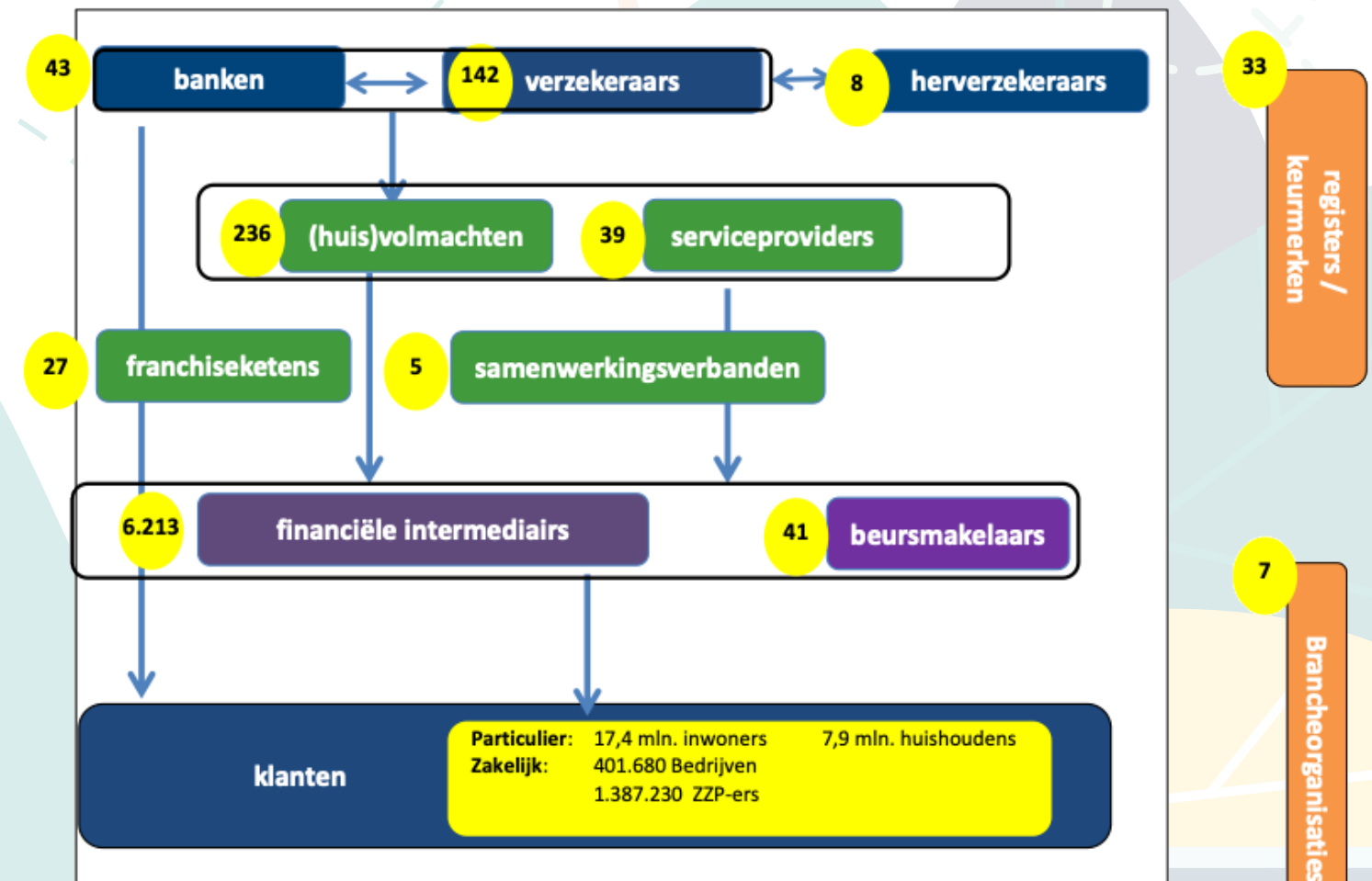
- Veldsink advies (43 vestigingen)
- VCN (serviceprovider)
- VCN Hypotheekservice (hypotheek serviceprovider)
- NBG (hypotheekfranchise)

VOLKSBANK

- Regiobank (bancaire franchiseformule voor het intermediair)
- SNS bank verzekeringen

¹Dit zijn niet alle deelnemingen, maar alleen de deelnemingen in intermediaire organisaties.

Intermediaire distributieketen in cijfers 2020



Bronnen: DNB, MKB NI, CBS, AFM, VNAB, RiFD, Adviesbureau Fred de Jong (januari 2020)

Wie profiteert?

De serviceorganisaties en de consortia maken de dienst uit in de Nederlandse intermediaire keten. Hun marktmacht is beduidend groter dan vijf jaar geleden. Dat betekent dat de verhoudingen tussen banken, verzekeraars en serviceorganisaties steeds zakelijker en mogelijk killer zullen worden. De verzekeringsmarkt groeit nauwelijks, dus om te kunnen groeien zullen partijen portefeuilles moeten kopen of productie welhalen bij de concurrent. Als de hypotheekmarkt de komende jaren weer gaat inzakken, dan wordt ook daar de concurrentie

tussen de formules weer groter. Meer concurrentie zou in principe tot voordelen voor de klant moeten leiden. Maar de consolidatie leidt ook tot minder keuze voor de klant. Het intermediair is vaak aangesloten bij meerdere serviceorganisaties. Maar naarmate het intermediair steeds meer uitbesteedt aan de serviceorganisaties, wordt men afhankelijker van deze organisaties. Bedrijfseconomisch is de consolidatie voor het intermediair een goede zaak. Het leidt tot efficiencyvoordelen, meer mogelijkheden om te investeren in de broodnodige innovatie en het intermediair kan zich meer

toeleggen op haar specialiteit, adviseren.

De concentratie bij serviceorganisaties biedt de intermediaire keten de mogelijkheid om namens de klant een veel sterkere belangenbehartiger te worden. Maar dat moeten partijen ook weer niet te dominant worden. Een mooie taak voor de toezichhouder om dit marktspeel in de gaten te houden. **IF**