

# 'Adviseur, gebruik wederkerigheid en speel in op angst'

Door Barbara Nieuwenhuijsen - Vandaag | Vermogensbeheer (/sectornieuws/vermogensbeheerders)

**Er is veel te winnen als je als financieel adviseur gebruik maakt van inzichten uit de gedragswetenschap. Michiel van Vugt van NNEK schreef er een boek over.**



Het is bekend dat mensen op het verkeerde moment in en uit beleggingen stappen. Maar zijn beleggers en adviseurs zich er ook van bewust dat mensen meestal voor de standaardoptie kiezen, zich meer betrokken voelen bij een financieel plan als ze er zelf over hebben mee gedacht en je als adviseur gebruik kunt maken van het principe van wederkerigheid?

## Domme dingen

Michiel van Vugt is manager financieel adviseurs bij NNEK. Het viel hem op dat beleggers maar ook adviseurs soms zulke domme dingen doen.

'In de vele presentaties die ik geef, geven mensen vaak aan dat ze snappen dat ze iets moeten doen met hun vermogen, maar dat ze dan op het moment supreme toch de verkeerde - vaak emotionele - keuze maken', zegt hij. In een poging hen hier voortaan voor te behoeden, schreef hij het boek *Net iets slimmer*, dat onlangs verscheen.



In korte hoofdstukjes beschrijft hij steeds een topic, meestal een bepaald gedrag of effect - en vervolgens geeft hij beknopt aan hoe je als belegger of adviseur met de net beschreven kennis je voordeel kunt doen.

'Als iets gratis aanbiedt, suggereer je dat de dienst geen waarde heeft. Het is goed je hiervan bewust te zijn als adviseur', zegt Van Vugt.

## Wederkerigheid

'Dit wil niet zeggen dat je nooit iets weg mag geven. Dit kan juist heel slim zijn, maar zorg er dan voor dat de ander duidelijk is dat dit wel iets van waarde is. Op die manier creëer je namelijk wederkerigheid. Dit principe houdt in dat als je iets van iemand krijgt, of iemand iets voor je doet, je geneigd bent iets terug te doen', zegt hij.

'Dit hoeft maar iets heel kleins te zijn. Goede doelen geven om deze reden vaak dingetjes weg. Dat kunnen gewoon potloodjes of notitieblokjes zijn. Bewezen is dat mensen die eerst iets krijgen meer geneigd zijn een donatie te doen.'

Natuurlijk kun je hier misbruik van maken, beaamt Van Vugt. 'Maar je kunt het ook gebruiken om je klant de goede kant op te duwen.'

## Angst en hebzucht

Hetzelfde geldt voor angst en hebzucht. 'Zorg dat je weet welke richting je iemand op wilt laten bewegen', schrijft hij in het boek.

'Schets dan een situatie die zeer ongewenst is voor die persoon als hij niets doet. De persoon voelt ook dat het vervelend is en hij wil dat gevoel wegnemen. Zorg ervoor dat jouw aanbeveling de persoon de kans geeft de negatieve uitkomst om te draaien. Daarna help je hem met een duidelijke richting en plan van aanpak.'

Wil je als adviseur dat je klant echt betrokken is bij het financiële plan dat je voor hem maakt, dan is het volgens Van Vugt belangrijk hem goed zelf te laten meedenken en te laten meebeslissen over verschillende opties.

## Net als een Ikea-kast

Hij zal dan veel beter geneigd zijn zich ook aan het plan te houden. 'Dit werkt net als een Ikea-kast: omdat je hem zelf in elkaar gezet hebt, heb je de neiging hem meer te waarderen dan als hij kant en klaar was geleverd.'

Om klanten te stimuleren verstandige keuzes te maken, verdient het volgens Van Vugt aanbeveling op een platform een bepaalde optie als standaardkeuze "aan te zetten". Mensen zullen deze optie dan vaker kiezen.

Ook hier kan misbruik van gemaakt worden, bijvoorbeeld door standaard allerlei extra verzekeringen aan te vinken, zegt Van Vugt. 'Maar dan is het goed als je hier als klant van bewust bent.'

Net zo goed als hij zich bewust moet zijn van het feit dat een mens een kuddedier is en daarom geneigd is zonder na te denken te doen wat iedereen doet. Dit is echter niet altijd goed, waarschuwt Van Vugt.

## Geloof de expert niet

Geloof de expert niet, is ook een aanbeveling die hij doet. Op de vraag hoe dit zich verhoudt tot zijn eigen aanbevelingen zegt hij, dat dit vooral slaat op goeroe's die het verloop van de beurs voorspellen. 'Niemand kan de toekomst voorzien.' Trap daar dus niet in, wil hij maar zeggen.

Het zijn allemaal kleine dingen die hij beschrijft, die de meeste mensen ergens eigenlijk ook wel weten, maar zich lang niet altijd van bewust zijn. 'Aan de adviseur de taak zijn klant te helpen betere keuzes te maken.'