

Objectieve advisering door alfa-adviseur

Michiel van Vugt, datum 14-12-2016

Datum	14-12-2016
Auteur	Michiel van Vugt ^[1]
Vakgebied(en)	Financiële dienstverlening (V)

Stel, je mag kiezen. Optie A: Je krijgt nu 1 miljoen euro. Optie B: vandaag 1 cent, morgen 2 cent, overmorgen 4 cent en dat dertig dagen lang. Wat kies je?

Als je optie A kiest ben je zoals de meeste mensen. Een goede keuze, want je bent direct miljonair. Optie B kiezen veel minder mensen. De reden is dat het lastig te bepalen is wat je ontvangt. Het effect van een verdubbeling elke dag 'voel' je niet. Het is geen logische reeks waardoor je makkelijk het eindbedrag bepaalt.

Het vak van de financieel planner lijkt bij uitstek rationeel. De klant verstrekt zijn cijfers, zoals leeftijd, inkomen, looptijd hypotheek, UPO, vermogensopstelling enzovoort. De adviseur maakt van de vele informatie een helder overzicht voor zijn relatie. Dat overzicht toont de situatie van de klant nu en het advies dat daarop volgt helpt de klant richting zijn gestelde doelen in de toekomst. Hypotheekrente, inflatie, rendementen op aandelen, obligaties en spaartegoeden zijn harde cijfers. Uiteraard worden deze discutabeler als naar de toekomst gekeken wordt, maar het blijft het zogenaamde linkerhersenhelftwerk. In de huidige tijd ontlenen we veel toegevoegde waarde aan deze hersenhelft. Links helpt met analyseren, logisch denken en structuur. De steeds betere automatisering zorgt echter voor een uitholling van deze kwaliteiten. Computers kunnen sneller en beter logische processen uitvoeren dan een mens. We moeten dus een kanteling maken en toegevoegde waarde gaan leveren vanuit de rechterhersenhelft.

De andere kant van onze grijze massa wordt nu nog relatief weinig gebruikt in contact met de klant. De creatievere en empathische helft van ons brein maakt juist een groot verschil in dienstverlening aan de klant. Als een klant de doelstellingen niet behaald, ligt dat vaak aan het gedrag van de klant. Als de cijfers blijken te kloppen, hoe kan het dan dat die klant toch zijn wensen niet kan realiseren? Het gedrag van mensen is al decennia lang voer voor onderzoek. Nobelprijswinnaar Daniel Kahneman heeft met zijn boek *Ons feilbare denken* een grote groep mensen bewust gemaakt van de tekortkoming van het eigen gedrag. Zeker als het gaat om financiële beslissingen blijken mensen te emotioneel te reageren. Beleggers laten wereldwijd zien dat ze gemiddeld 50% tot 80% minder rendement maken dan mogelijk is. Een groot aantal vooroordelen zorgt voor deze tegenvallende resultaten. Deze vooroordelen zijn gebaseerd op ervaringen uit het verleden of op gestelde vuistregels. Zo kan een belegger die in 2008 begon met beleggen in aandelen, aangeven dat beleggen niet werkt. Hier spreekt zijn gevoel, dat zich baseert op die ervaring uit het verleden. Vaak is de beslissing die genomen wordt op basis van dit gevoel fout. We onthouden makkelijk zaken die niet goed gingen. Je wilt tenslotte fouten in de toekomst voorkomen. Mogelijk zit de fout niet in de belegging, maar in het gedrag. Deze belegger zou mogelijk een goed rendement behaald hebben als hij de juiste horizon voor ogen houdt. Meestal zijn mensen echter gestopt met beleggen na de extreme daling dat jaar. Herkent een klant, dat zijn gedrag hiermee

de fout inleidt?

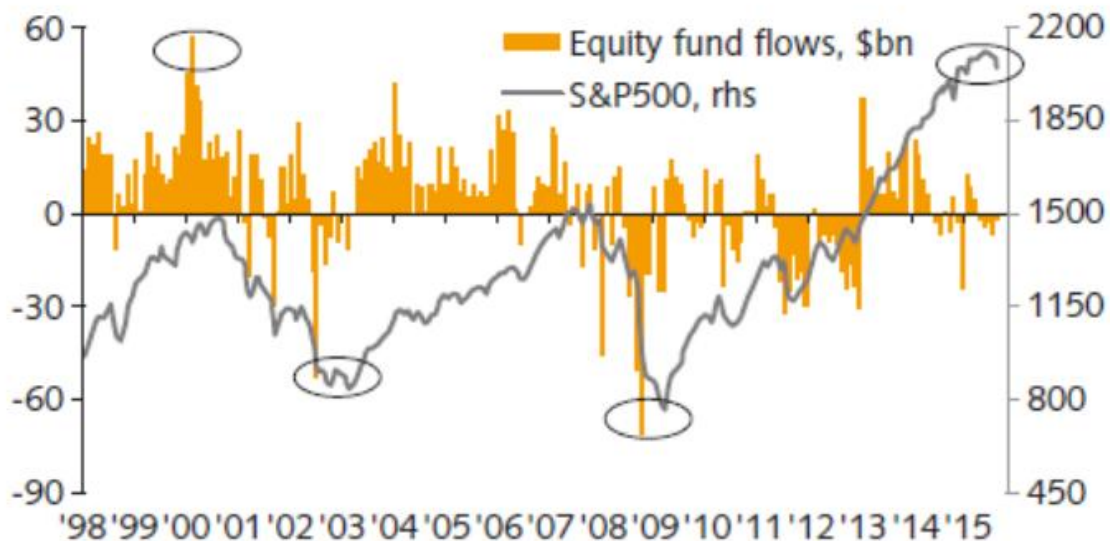
Vuistregels helpen ook niet bij het maken van de juiste beslissing. Stel, je werkt als marechaussee bij de grenscontrole op Schiphol en er komt een collega aangelopen. De kans is groot dat deze collega zo door kan lopen. Het kan echter ook iemand zijn die zich heeft aangekleed als marechaussee. De vuistregel dat iemand in een uniform door mag, zorgt voor een verkeerde beslissing. Dit soort vuistregels zijn ook legio in de financiële wereld. Denk maar aan de 'regel': Go away in May and remember to come back in September.

In het boek *Net lets Slimmer* staan 30 onderwerpen beschreven die financiële beslissingen beïnvloeden. De betrokkenheid van een andere persoon blijkt belangrijk te zijn om de juiste keuzes te maken. Deze individu kan namelijk zonder emotie een beslissing nemen. Het gevoel van verlies is anders als het niet je eigen geld is. Als deze persoon een professional is, dan herkent deze vaak ook de verkeerde vuistregels die mensen erop na houden. Een aantal onderwerpen is van groot belang in de begeleiding van klanten als financieel planner. Houd rekening met de effecten van verliesaversie, exponentiële groei en de voorkeur voor het nu. Deze drie thema's hebben veel invloed op de uitkomsten van een financieel plan.

De rol van de financieel planner ontwikkelt zich steeds sneller naar een rol van begeleider en gids. Deze zogenaamde alfa-planner ontleent zijn toegevoegde waarde aan het ondersteunen van de klant bij financiële beslissingen. De traditionele adviseur is meer een bèta-planner. Deze is uitstekend met cijfers, regeltjes en wetsartikelen. Technisch is het financiële plan uitmuntend. De alfa-planner maakt ook plannen, maar helpt veel meer bij het nemen van de juiste beslissingen. Deze keuzes worden uiteraard gemaakt op basis van een financieel plan, maar de adviseur legt meer nadruk op het waarom van de keuzes. Om dit goed te kunnen doen is kennis van mensen van belang.

De alfa-planner zal de klant helpen met het kiezen voor optie B uit de eerste alinea. Door kennis te hebben van het gedrag van mensen weet de alfa-planner dat mensen niet exponentieel kunnen denken. Optie B levert de klant een tienvoud aan vermogen op ten opzichte van optie A. Het is dus slim om voor optie B te gaan.

Dit inzicht in de mens zal in de nabije toekomst noodzaak zijn voor een adviseur. Kennis van verliesaversie, kuddegedrag, overmoed en dergelijke vormen van gedrag zijn onontbeerlijk. Ondanks vergaande automatisering zal de mens fouten blijven maken door zichzelf te zijn. Ons instinct heeft gezorgd dat we zover gekomen zijn. Echter, het instinct heeft niet altijd gelijk. Een goed voorbeeld hiervan is het gedrag dat mensen laten zien bij grote koersschommelingen op de beurs.



Source: Investment Company Institute, Haver Analytics®, Credit Suisse *August average through 8/25/15

In de grafiek hiernaast staat de koersbeweging van de S&P 500 en de in- en uitstroom in aandelenfondsen. Opvallend is dat bij dalingen, beleggers vooral verkopen en bij stijgingen graag kopen. Dat dit verre van slim is behoeft geen uitleg. Waarom doen we dit dan toch? Ons instinct om met de massa mee te bewegen lijkt hier veel invloed te hebben. Toen we vroeger op de savanne liepen, reageerden we op onze stamgenoten. Als er één plotseling hard wegrende, gingen we er direct achteraan. Ons instinct vertelde dat er iets mis was en blijven staan leek geen goed idee. Pas later bleek dat een sabeltandtijger het op je gemunt had. Dit instinct werkt dus uitstekend in dat soort situaties. Dit gedrag tonen we ook als we beleggen. Als ineens iemand ineens hard wegrent van de beurs, dan rennen we vaak zonder gedachte direct mee. Vaak is dat niet zo slim. Uitstappen op een laag punt betekent verlies nemen. Dan weer instappen als de beurs gestegen is, helpt niet bij het compenseren van je verlies. Slimmer zou zijn om het andersom te doen. Als niemand wil beleggen moet je instappen en als iedereen wil beleggen stap je weer uit. Het probleem met ons gedrag is dat we het nauwelijks kunnen beïnvloeden. Pas als je gewezen wordt op onze irrationele beslissingen zul je iets kunnen veranderen.

Hier komt de rol van de adviseur om de hoek kijken. De financieel planner kan als vertrouwenspersoon zijn klant te begeleiden bij het nemen van de juiste beslissingen. Je kunt voorkomen dat iemand uitstapt door het uit te leggen dat het niet slim is. Hiermee creëer je bewustzijn en wordt de beslissing al completer. Verder overziet een goede adviseur de situatie van de klant. Het is vaak helemaal niet nodig om uit te stappen. De persoonlijke situatie van een klant is niet veranderd en ontslag, scheiding of gedwongen verkoop van de woning zijn niet aan de orde. De reden om te verkopen is dan puur emotioneel.

Als adviseur heb je de taak om klanten te helpen. Niet alleen op analytisch en technisch vlak, maar juist bij het nemen van de juiste beslissingen. Hoe beter je de klant kent, hoe beter je hem van dienst kunt zijn. Het mooie aan het vak van financieel planner is dat het levens kan veranderen. Het gebruik van gedragsinzichten vermenigvuldigt het effect van een goed financieel advies.

Een aantal vormen van gedrag is hardnekkig en zorgt voor slechtere uitkomsten van een financieel plan. Verliesaversie, denken in potjes, relatief nut, overmoed en voorspellen hebben veel invloed en deze worden hieronder kort besproken. Dit zijn delen van hoofdstukken uit het boek Net iets Slimmer.

Verliesaversie

Het is een stevige 'bullmarkt': een periode waarin de aandelenkoersen hard stijgen. In je omgeving praat iedereen over beleggen. Zelf ben je wat huiverig, maar je besluit toch met € 10.000 in te stappen. Tijdens een presentatie heb je geleerd dat beleggen iets is voor de lange termijn. Je kijkt dus bewust een tijdje niet naar je saldo. Lastig, want je hebt wel meegekregen dat de aandelenkoersen na je storting toch weer behoorlijk zijn gedaald. Nu log je weer in en hoop je op z'n minst het inlegbedrag te zien staan. Helaas staat er € 9.000. Hoe voel je je? Welke gedachten komen in je op? Wat zou anders zijn als er € 11.000 had gestaan?

De antwoorden op deze vragen zijn onderzocht door Richard Thaler. Hij kwam er achter dat verlies twee keer zo veel impact heeft als winst. De neiging om verlies te beperken, is twee keer zo groot als het streven naar winst. Dit wordt verliesaversie genoemd.

Omgaan met verliesaversie

Een manier om rationeler om te gaan met verlies, is het werken vanuit een plan. Zeker als het gaat om geldzaken. Een belegging ga je aan voor een langere termijn. Stel een plan op met regels. Laat die regels bepalen of je wel of niet moet verkopen of aankopen. Dat plan brengt ratio in je beslissing. Zorg er tevens voor dat je vooraf goed geïnformeerd bent over de verliezen die gaan komen. Beleggen gaat gepaard met dalingen en stijgingen. Laat je daardoor niet afleiden.

Op de beurs zijn er duidelijke voorbeelden van mensen die irrationeel beslissen. Zo verkopen we te snel een aandeel als er een mooie winst op behaald is. We houden verliesgevend aandelen echter aan in de hoop dat het goed komt. Zo hoeven we het verlies nog niet te ervaren. Logisch is dat niet. Je zou je verlies moeten nemen en een beter aandeel kunnen zoeken. Verlies willen we voorkomen en daardoor is de beslissing om te gaan beleggen moeilijk. Elke investering die je doet, kan leiden tot verlies. Uit onderzoek blijkt dat beleggers bijna twee keer zo vaak een winstgevend aandeel verkopen dan een verliesgevend aandeel. Zo blijft er uiteindelijk een portefeuille over met alleen maar verliezers.

Mensen kiezen vaak liever voor de ogenschijnlijk zekere oplossing van sparen. Het verlies is hier niet zichtbaar. De consequentie is echter dat op termijn de waarde van je vermogen daalt. Dit heeft te maken met belasting en geldontwaarding. Het gegarandeerde verlies op termijn ervaren we echter niet zo.

Denken in potjes

Je staat voor de ingang van een bioscoop. Vlak voor je naar binnen gaat, voel je in je zak om je kaartje te pakken. Tot je schrik ben je het kaartje verloren. Als je nog naar de film wilt, zul je opnieuw € 10 moeten betalen voor een kaartje.

Geen probleem, zou je denken. Toch twijfelen de meeste mensen of ze een nieuw kaartje kopen. Als je

het kaartje koopt, voelt het alsof je het dubbele hebt betaald om naar de bioscoop te gaan. Stel dat de situatie anders was. Je had nog geen kaartje gekocht en je komt er voor de deur achter dat je € 10 bent verloren. De meeste mensen kopen dan gewoon toch een kaartje. Het zal je beslissing om naar de bioscoop te gaan minder beïnvloeden.

Omgaan met potjes denken

Realiseer je dat je in potjes denkt. Accepteer dat het niet slim is. De volgende keer dat je onverwachts geld ontvangt via de loterij, op een verjaardag of door een mooie bonus besef je dat het geen apart geld is. Probeer het geld te zien alsof het hetzelfde is als je salaris. Ga er ook zo mee om en besteed het wijs.

Bovenstaand voorbeeld is een onderdeel van verschillende gedragsexperimenten, mede gedaan door Richard Thaler. Daaruit blijkt dat slechts 46% van de mensen die het kaartje verloren alsnog naar de bioscoop gaat. Een overgrote meerderheid, namelijk 88% van de personen die geld verloren, koopt echter gewoon een kaartje. Dit is verrassend, aangezien dezelfde waarde is verloren. Waarom ervaren we het verlies van het kaartje dan anders dan het verlies van het geld?

Volgens Richard Thaler heeft dit te maken met het zogenaamde mental accounting. Simpel gezegd: het denken in potjes. We doen dit allemaal onbewust. In je hoofd heb je een bedrag dat je onverwachts ontvangt al uitgegeven aan een nieuwe jas. Tegelijkertijd staat nog een creditcardschuld open. Ook beleggers hebben vaak meerdere rekeningen. Eén voor de fun waarop lekker gehandeld kan worden en één voor de serieuze doelstellingen, zoals pensioenvermogen. Het lijkt misschien logisch om twee potjes (portefeuilles) te hebben. Rationeel gezien is dit echter niet zo. Waarom zou je kiezen voor een manier van beleggen die je een grote kans van verlies oplevert?

Relatief nut

Stel, je mag kiezen. Je kunt gaan werken en wonen in de Dorpsstraat. Daar weet je dat de inkomsten per jaar € 120.000 zullen zijn. Je burens verdienen echter meer, namelijk € 150.000. De andere optie is werken en wonen in de Stationsstraat. Je verdient dan € 80.000 en al je burens verdienen minder dan jij, namelijk € 60.000. Wat heeft je voorkeur?

Omgaan met relatief nut

Omdat je weet dat er zoiets bestaat als relatief nut, kun je mogelijk zaken in een ander perspectief zien. Zo kan je vriend een hoger rendement hebben op zijn belegging omdat hij veel meer risico heeft genomen dan jij. Of verdient je familielid meer dan jij omdat hij twintig uur per week meer werkt en daardoor minder tijd heeft om met zijn gezin leuke dingen te doen.

Bovenstaande vraag is een gesimplificeerde versie van één van de uitkomsten van een groot onderzoek dat gedaan is in Japan tussen 1990 en 2004. Gedurende die veertien jaar zijn 90.000 werknemers gevolgd om het effect te bestuderen op het geluksgevoel dat ontstaat bij een verschil tussen het eigen salaris en het salaris dat je denkt dat je collega ontvangt. De resultaten tonen een verband tussen een hoger geschat salaris van een collega en een lager gevoel van werk- en levensgeluk. Nut wordt door

economen gebruikt als de maatstaf voor geluk. Dus hoe meer nut iets heeft, des te meer geluk het oplevert. Het voorbeeld van de inleiding lijkt vergezocht. Toch zijn er vergelijkende situaties. Kijk eens naar je eigen situatie. Is het wel eens voorgekomen dat je baalde omdat een vriend een hoger rendement haalde op zijn belegging? Of dat je lichte afgunst had bij een familielid die met een lagere opleiding toch meer verdient dan jij? Vast wel, als je eerlijk bent. Dan gaat het relatief nut ook op bij jou.

Overmoed

Dit is vast een herkenbare situatie voor je. Onderweg naar je werk kom je in een file. Ongetwijfeld veroorzaakt door iemand die het rijden niet goed onder de knie heeft. Door het geklungel van je medeweggebruiker sta jij weer stil. De kans is groot dat jou dit niet zal overkomen. Jij rijdt tenslotte beter dan de meeste automobilisten. Toch?

Deze vraag wordt door 93% van ondervraagde Amerikaanse studenten met 'ja' beantwoord. Zij geven aan beter te rijden dan de rest. Toch klopt dit niet: statistisch gezien rijdt de ene helft beter dan de andere helft. De mediaan ligt in het midden. Dat betekent dat 43% van de studenten overmoedig is en zichzelf overschat.

Overmoed komt voor in allerlei situaties. Zo ook bij voorspellingen van de beurskoersen. Opvallend is dat experts net zo goed last hebben van overmoed als leken. Gevraagd naar de ontwikkeling van de beurskoersen van de AEX zal een expert net zo'n fout antwoord geven als een vuilnisman op straat. Experts brengen de voorspelling echter met veel meer zekerheid.

De beleggingswereld heeft veel last van overmoed. Dit geldt voor de experts die fout voorspellen, maar zeker ook voor de particuliere belegger. Die laat typisch overmoedig gedrag zien. Zo doet de gemiddelde belegger te veel transacties, wordt het risico onderschat en is de spreiding van de portefeuille bij de gemiddelde Nederlander slecht. Geldt dit niet voor jou, dan ken je vast wel een collega, buurman of vriend die eens een verkeerde keuze heeft gemaakt.

Omgaan met overmoed

Als de situatie echter een groter belang heeft, moet je oppassen met overmoed. Het is meestal niet handig om financiële beslissingen te nemen op basis van de gedachte dat je het beter weet. Dit staat overigens wel in contrast met kuddegedrag, want in dat opzicht blijkt een eigen mening zo gek nog niet. Wees de slimste en vraag bij belangrijke beslissingen raad aan mensen die er verstand van hebben. Denk hierbij aan beslissingen over je financiële toekomst of een wedstrijd boksen tegen Floyd Mayweather. Informeer je goed en rationeel en besluit dan verder te gaan.

Voorspellers

Stel, je hebt een horloge gelijk gezet met de atoomklok. Deze klok geeft de tijd zeer nauwkeurig aan en wordt wereldwijd gebruikt. Als je op je horloge kijkt zie je precies hoe laat het is. Geen discussie over mogelijk, het uurwerk heeft gelijk. Maar wat nou als het horloge stilstaat. Ook dan heeft het gelijk, op twee momenten op de dag.

Omgaan met voorspellers

Geloof experts niet! Vraag je telkens af wat het belang is van degene die de voorspelling doet. Als een beleggingsexpert iets roept over een aandeel wat is dan zijn belang? Ga eens kijken naar de eerdere voorspellingen van deze professional. Hoe vaak had hij de laatste jaren gelijk? Welke risico's loopt hij als zijn voorspelling niet uitkomt? Wordt hij ontslagen of krijgt hij minder werk? Of krijgt hij juist meer werk als hij het toevallig een keer goed heeft? Realiseer dat je langetermijnvoorspelling onmogelijk is.

Je kunt experts vergelijken met een kapot horloge. Zeer regelmatig doen deze experts voorspellingen over de nabije of verre toekomst. Sla de krant maar open en je leest dat volgend jaar de olieprijs zal dalen, dat Nederland het WK niet gaat halen of dat over een paar jaar robots de wereld hebben overgenomen. De vraag die je jezelf moet stellen is hoe vaak die voorspellingen kloppen. Hoe betrouwbaar zijn ze?

De allerslechtste voorspellers zijn diegene die doemdenken tot kunst verheven hebben. De extreme recessies, wereldoorlogen of het vergaan van de aarde zijn nog niet voorgekomen. Een goede uitspraak over dit onderwerp komt van Harvard-econoom John Galbraith. Hij zei: 'Er zijn twee soorten voorspellers: degenen die het niet weten en degenen die niet weten dat ze het niet weten.'

Durf te veranderen als adviseur. De toekomst is zonnig als de juiste vaardigheden ingezet worden. In tijden van onzekerheid is behoefte aan objectief advies. Het verschil maken met een mooi rapport is voorbij. De tijd van de alfa-planner is gekomen.

Informatie: michiel@michielvanvugt.com

Voetnoten

[1]

Michiel van Vugt is manager Financieel Adviseurs, Vermogensplanner en auteur van 'Net iets Slimmer'