



Ministerie van Financiën  
Mw. drs. G.J. Salden  
Postbus 20201  
2500 EE DEN HAAG

Datum	: 11 mei 2012	Contactpersoon	: mw. mr. J.C. Rosenbrand
Onderwerp	: Consultatie Wijzigingsbesluit financiële markten	Telefoonnummer	: 06 – 4627 34 38

Geachte mevrouw Salden,

Graag reageren wij op het ontwerpbesluit Wijzigingsbesluit financiële markten 2013 zoals dat door het ministerie ter consultatie is voorgelegd. Wij geven eerst een reactie op hoofdlijnen en vervolgens een artikelsgewijs commentaar.

#### **VAKBEKWAAMHEID (Artikelen 5 t/m 11 Bgfo)**

In zijn algemeenheid maken wij ons als OvFD grote zorgen over de beleidskeuzes in het kader van vakbekwaamheid. De omzetting van het hele systeem is immens. Wij vrezen dat de combinatie van een inhaalprogramma, het opzetten van een examendatabank en de wijziging in de PE-systematiek tot onverantwoord hoge kosten leidt, die zich uiteindelijk vertalen in veel hogere opleidingskosten voor financiële dienstverleners.

##### **a. Moduleopbouw**

Hypotheekadviseurs moeten ook voldoen aan de eisen op grond van de module Vermogen. Voorheen maakten de relevante onderdelen uit de module Leven onderdeel uit van de eind- en toetstermen van de module Hypothecair Krediet. Door deze verplichting krijgen hypotheekadviseurs nu ook te maken met eind- en toetstermen die voor hen niet relevant zijn. Wij geven derhalve in overweging om hypotheekadviseurs niet te verplichten tot het behalen van de module Vermogen, maar de relevante onderdelen uit die module op te nemen in de module Hypothecair Krediet. Mocht een hypotheekadviseur in voorkomende gevallen toch willen adviseren/bemiddelen in andere vermogensproducten (bijvoorbeeld derde pijler pensioenproducten) dan is hij natuurlijk wel gehouden om de module Vermogen te behalen. Maar dan is dat een eigen keuze en geen verplichte module met onnodige eind- en toetstermen.

Het toevoegen van de eind- en toetstermen inzake `het verlenen van diensten met betrekking tot beleggingsobjecten` aan de module Vermogen vinden wij een te zware belasting. Slechts een

handjevol adviseurs adviseert ook daadwerkelijk in beleggingsobjecten en het ligt absoluut niet in de lijn van de verwachting dat dit aantal zal stijgen. Gevolg is dat met het toevoegen van de eind- en toetstermen inzake beleggingsobjecten meer dan 95% van de financiële dienstverleners verplicht wordt om kennis te hebben van materie waar men niets mee doet. Zij worden hierdoor onnodig zwaar belast.

#### **b. Permanente educatie (PE)**

Wij vinden het van groot belang dat alle klantmedewerkers te allen tijde vakbekwaam moeten zijn en op de hoogte van de laatste actuele ontwikkelingen. Dat is naar onze mening ook de kern van permanente educatie. Het gaat naar onze mening vervolgens veel te ver om de klantadviseurs (diplomahouders) daarnaast nog te verplichten om eenmaal per drie jaar een PE-examen af te leggen. Daarmee leg je deze medewerkers dus in feite een dubbele verplichting tot permanente educatie op.

Een PE-examen is daarnaast een veel te zware belasting, niet alleen in uitvoering maar ook voor wat betreft de emotionele belasting. Wij vernemen nu al dat deze dreigende verplichting leidt tot een lagere instroom bij financiële opleidingen. Een logische consequentie, omdat de onzekerheid bij medewerkers over de houdbaarheid van het diploma veel groter wordt. Het is tenslotte heel menselijk dat men examens vreest. Een examen iedere drie jaar is in die zin een veel te zware belasting, waarbij de onzekerheid groot is. Een dergelijke (onevenredig) zware PE-verplichting is in Nederland ook ongekend.

Een PE-examen zal in de praktijk ook tot allerlei problemen leiden. Wat moeten financiële dienstverleners doen als een klantadviseur – ondanks goede inspanningen – zijn PE-examen niet haalt. Hij zal geen klanten meer mogen adviseren, maar het bedrijf zal arbeidsrechtelijk gezien die medewerker niet zomaar mogen ontslaan. Het instellen van een PE-examen leidt dus ook tot grote bedrijfsrisico's.

De geldigheid van het diploma vervalt vervolgens indien het tijdsverloop tussen twee examens in twee aaneengesloten periodes minder is dan 18 dan wel meer dan 36 maanden. Een onduidelijke eis, die ook niet goed wordt toegelicht. Feit zal zijn dat bedrijven een enorme administratie met tijdlijnen moeten gaan bijhouden die per medewerker ook nog eens varieert. Wij vinden dit absoluut niet wenselijk.

Wij missen ook een oplossing voor mensen die wel diploma's hebben, maar niet in de branche werkzaam zijn. Deze mensen kunnen in de toekomst besluiten om opnieuw binnen de branche werkzaam te zijn. Onder het huidige systeem kunnen deze mensen hun deskundigheid op peil brengen door alsnog de PE uit voorgaande periode's te behalen. Dat wordt via een PE-examen en de daaraan gekoppelde eis omtrent het tijdsverloop onmogelijk. Wij vinden dat hiervoor een oplossing moet komen.

#### **c. Centrale Examenbank**

Een centrale databank is wellicht een goed idee om een eenduidige kwaliteit te waarborgen. Het oprichten van deze databank zal echter naar alle waarschijnlijkheid hoge kosten met zich meebrengen en wij vrezen daarmee dat het een sterke stijging van opleidingskosten tot gevolg heeft. Wij kennen geen vergelijkbare voorbeelden, het zou dus de eerste centrale examenbank zijn met alle

problemen omtrent de totstandkoming van dien. Wij dringen er daarom sterk op aan om dit eerst in kaart te brengen.

### **AFLEGGEN EED / BELOFTE (Artikel 29a Bgfo)**

De beleidsvoornemens van de minister om een verplichting tot het afleggen van een eed/belofte voor de werknemers en natuurlijke personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van financiële dienstverleners is pas op 13 april 2012 per brief gecommuniceerd. Als branche zijn wij niet bij het opstellen of uitwerken van het voorgelegde concept `Regeling eed of belofte` betrokken geweest, terwijl de implicaties hiervan voor de branche groot zijn.

Vraag is ook of een dergelijke eed wel nodig is aangezien het klantbelang en de integriteit al uitgebreid geregeld zijn in de Wft en het toezicht daarop door de AFM. Wij zien derhalve niet onmiddellijk wat deze eis daaraan toevoegt, behalve weer een extra eis in een toch al zwaar belaste branche.

Wij zijn van mening dat deze nieuwe verplichting en de voorliggende conceptregeling op zijn minst eerst goed uitgewerkt moeten worden. Voor de OvFD is van belang dat de arbeids- en civielrechtelijke aspecten hiervan eerst goed in kaart worden gebracht. Hoe moeten financiële dienstverleners omgaan met medewerkers of derden die onder hun verantwoordelijkheid werkzaamheden verrichten, die weigeren de eed af te leggen. De eed zoals geformuleerd in de conceptregeling is zo breed, dat medewerkers uit angst voor juridische implicaties wel eens – en misschien ook niet geheel onterecht – zouden kunnen weigeren om hem af te leggen. Gezien deze bezwaren is het wellicht beter om de eed (voorlopig) alleen te beperken tot bestuurders en beleidsbepalers van financiële ondernemingen.

Het is daarnaast ook onwenselijk dat de eed een juridisch gedrocht wordt. De kern van de eed is dat het klantbelang centraal wordt gesteld, maar kan in de praktijk juist leiden tot gedrag om juridische aansprakelijkheid te voorkomen.

### **PRODUCTONTWIKKELINGSPROCES (artikel 32 bgfo)**

Artikel 32 lid 1 stelt dat een financiële onderneming die financiële producten aanbiedt of, dan wel samenstelt en in de markt verkrijgbaar stelt, beschikt over adequate procedures en maatregelen die waarborgen dat die producten rekening houden met de belangen van de consument of begunstigde.

In de NvT wordt op pagina 55 melding gemaakt van drie situaties waarin sprake kan zijn van samenstelling van producten door bemiddelaars. Ook na lezing van de toelichting blijft het onduidelijk wat wordt verstaan onder het samenstellen van producten. Betreft dit de structurele samenstelling van producten die in algemene zin aan de markt (en dus aan een tevoren onbekend aantal consumenten) ter beschikking wordt gesteld, of betreft dit ook de ad hoc samenstelling die een adviseur maakt naar aanleiding van een gesprek met een consument? Het is voor een adviseur die ad hoc twee of meerdere financiële producten samenstelt niet mogelijk om te voldoen aan de voorwaarden die gesteld worden in artikel 32 lid 2. De tekst van het artikel, dan wel de toelichting, dient duidelijk te maken dat een adviseur bij de ad hoc samenstelling van producten is vrijgesteld van de verplichting die beschreven is in artikel 32.

Voor de structurele samenstelling van producten door bemiddelaars kan de verplichting uit dit artikel mogelijk wel van toepassing zijn. In dergelijke gevallen is de bemiddelaar (deels) afhankelijk van het product approval proces dat de aanbieder(s) van de producten heeft uitgevoerd en van de informatie die aanbieders daaromtrent aan de bemiddelaar verstrekken. De regel of toelichting dient duidelijk te vermelden dat aanbieders verplicht zijn deze informatie aan bemiddelaars te verstrekken.

#### **KLACHTENAFHANDELING (artikel 42a Bgfo)**

Een financiële onderneming draagt er zorg voor dat klachten binnen een redelijke termijn worden afgehandeld. In de toelichting staat dat `uitgangspunt bij het bepalen van de redelijke termijn is dat een normale klacht binnen zes weken moet worden afgehandeld`. Er kan echter ook sprake zijn van een zware of moeilijke klacht (waarvoor bijvoorbeeld een bemiddelaar informatie dient te verkrijgen van een aanbieder), dan kan het redelijk zijn dat de behandeling langer duurt dan 6 weken. Dit wordt ook erkend in de toelichting met de opmerking dat `de termijn korter is waar het kan en langer waar het moet`.

Vervolgens wordt in artikel 42a lid 3 gesteld dat de klager vanaf 6 weken na de ontvangstbevestiging of 8 weken na het indienen van de klacht, de klacht rechtstreeks kan voorleggen aan de erkende geschilleninstantie. Hiermee wordt getracht te voorkomen dat een financiële onderneming eenzijdig de behandelingstermijn onredelijk lang verlengt. De termijn van 6 weken haakt aan bij de termijn die redelijk wordt geacht voor de behandeling van een normale klacht.

Als er sprake is van een zware of moeilijke klacht (waarvoor bijvoorbeeld een bemiddelaar informatie dient te verkrijgen van een aanbieder), dan kan het redelijk zijn dat de behandeling langer duurt dan 6 weken. In dat geval wordt de financiële onderneming geconfronteerd met een zaak bij een geschilleninstantie, terwijl de interne behandeling van de zaak nog alleszins binnen een redelijke termijn plaatsvindt. Dit frustrereert de behandeling van de interne klacht en zorgt voor onnodige belasting van de geschilleninstantie.

De financiële onderneming zou in die gevallen waarin het geen normale klacht is, de klager in de ontvangstbevestiging moeten meedelen binnen welke termijn (langer dan 6 weken) de klacht wordt afgehandeld.

De termijn genoemd in lid 3 zou daarop aangepast moeten worden. Bijvoorbeeld door de volgende toevoeging in het artikel 42a lid 3 Bgfo :

*`De klager kan vanaf 6 weken dan wel indien het een zwaardere klacht betreft, vanaf de termijn die in de ontvangstbevestiging wordt genoemd of 8 weken na het indienen van de klacht, de klacht rechtstreeks voorleggen aan de erkende geschilleninstantie,` of de termijn van 6 weken in lid 3 moet in zijn algemeenheid worden verlengd tot een termijn die dusdanig is dat daarin ook redelijkerwijze zware klachtdossiers kunnen zijn behandeld, bijvoorbeeld 12 weken.*

#### **INFORMATIEVERSTREKKING DOOR AANBIEDERS VAN HYPOTHECAIR KREDIET**

De aanbieder moet op grond van artikel 68b lid 1 de consument ten minste drie maanden voor het aflopen van de rentevastperiode informeren over het aflopen van die periode en een aanbod doen voor de komende rentevastperiode, waarbij de debetrentevoet bij verschillende rentevastperiodes wordt aangegeven.

Aanbieders mogen hier dus volstaan met het sturen van een aanbod met een debetrentevoet bij verschillende rentevastperiodes. De klant moet daarmee dus uitsluitend op basis van rente een bepaalde rentevastperiode kiezen, zonder daarbij in kennis te worden gesteld van de risico's.

Hypotheekadviseurs daarentegen mogen in het kader van aflevering 4 van de leidraad hypotheekadvisering van de AFM juist niet volstaan met het voorleggen van een aantal renteopties, waarbij de consument vervolgens zelf de keuze maakt. Uitgangspunt volgens de AFM is dat de adviseur bij elke optie de consument duidelijk maakt wat zijn aanbeveling is. Hierdoor moeten adviseurs bij de vaststelling van de rentevastperiode rekening houden met de huidige en toekomstige financiële positie van de consument en de risico's die hij daarbij kan en wil dragen.

Als OvFD kunnen we ons vinden in de eisen die de AFM stelt. Echter, het kan en mag niet zo zijn dat hypotheekverstrekking bij verlenging wel mogen volstaan met het voorleggen van een aantal rentevast opties, waarbij de consument vervolgens zelf de keuze moet maken en daarbij dus niet hoeft te voldoen aan vergelijkbare eisen die de leidraad van de AFM wel stelt aan adviseurs. Het klantbelang blijft tenslotte exact hetzelfde en klanten blijven daarmee juist risico's lopen die de AFM wil voorkomen.

Aanbieders moeten daarom dus aan dezelfde eisen gaan voldaan en indien dat niet mogelijk is vanuit de verschillende functies (aanbieden versus adviseren), dan moeten aanbieders wettelijk worden verplicht om het aanbod ook rechtstreeks naar de hypotheekadviseur van de klant te sturen en de klant daarbij - net als bij artikel 80e (execution only) - in niet mis te verstane bewoordingen te wijzen op het belang van het inwinnen van advies door aan te geven dat het raadzaam is om voorafgaand aan de renteverlenging advies in te winnen of bijvoorbeeld de volgende waarschuwing op te nemen: `Verleng niet zonder advies`.

Op basis van artikel 68b lid 2 moeten aanbieders gelijktijdig met het aanbod de klant informeren over de mogelijkheid om boetevrij over sluiten bij het aflopen van de rentevastperiode en over de mogelijkheid om advies over oversluitmogelijkheden in te winnen bij de aanbieder of een andere financiële dienstverlener. Aanbieders zouden – conform de aanbevelingen van de NMa – hun klanten ook expliciet moeten wijzen op de mogelijkheid om over te stappen naar aan andere aanbieder. Consumenten beseffen bij een renteverlengingsvoorstel vaak niet dat zij de mogelijkheid hebben om over te stappen. Uit de toelichting op dit artikel wordt niet duidelijk of dit artikel dat ook beoogt. Als dit met artikel 68b lid 2 onder b wordt beoogd, dan kunnen wij ons in het voorgestelde artikel vinden.

Consumenten zouden volgens de NMa ook meerdere hypotheekverstrekkers met elkaar moeten vergelijken. Een hypotheekadviseur kan het aanbod op de markt voor de consument vergelijken en hieruit het meest passende product voor de consument selecteren. Ook hieruit blijkt weer dat het van belang is dat de consument door de aanbieder gewezen wordt op het grote belang om advies in te winnen.

### **PASSENDHEIDSTOETS VOOR EXECUTION ONLY (Artikel 80e Bgfo)**

Het artikel legt aan financiële dienstverleners de verplichting op om bij een consument te toetsen of deze beschikt over voldoende kennis en ervaring om een bepaald product zonder advies af te

nemen. De tekstuele opbouw van het artikel is dusdanig dat een aanbieder of bemiddelaar die een product aanbiedt of bemiddelt zonder daarbij zelf te adviseren de toets dient uit te voeren.

In de NvT wordt verder verduidelijkt dat de toets slechts door één financiële dienstverlener hoeft te worden afgenomen, indien meerdere financiële dienstverleners betrokken zijn bij de totstandkoming van het product. Indien een bemiddelaar betrokken is zal deze de toets afnemen.

Het lijkt evident dat geen toets hoeft te worden afgenomen, indien de consument is geadviseerd over het product. Het artikel, alsmede de NvT, maken daar echter geen melding van. Een strikte interpretatie van de tekst van het artikel leidt tot de conclusie dat een aanbieder een passendheidstoets dient af te nemen, indien de aanbieder daarbij niet adviseert. Het feit dat een andere financiële dienstverlener wel advies heeft verleend doet aan deze verplichting niet af. Een enkele zin in de toelichting dat een toets niet nodig is, indien de consument is geadviseerd over het product zou deze onduidelijkheid opheffen. Wij kunnen ons overigens vinden in de scope van de producten waarvoor de geschiktheidstoets geldt.

## **TRANSPARANTIE**

### **Transparantie aanbieders inzake hypothecair krediet (artikel 81a)**

Artikel 81a Bgfo: `een aanbieder van een hypothecair krediet offreert voor consumenten die een overeenkomst inzake een hypothecair krediet willen aangaan dezelfde debetrentevoet bij dezelfde rentevastperiode als voor consumenten aan wie op dat moment een aanbod wordt gedaan voor de komende rentevastperiode bij een vergelijkbaar risicoprofiel`.

Deze regel bepaalt dat door aanbieders van hypothecair krediet geen verschillende debetrentevoet mag worden gehanteerd voor nieuwe en bestaande klanten, indien er sprake is van een vergelijkbaar risicoprofiel. De tekst van het artikel lijkt erop te wijzen dat hiermee vooral bedoeld wordt een mogelijke duale prijsstelling tussen nieuwe en bestaande klanten (het in de markt niet onbekende fenomeen van een duaal prijsbeleid) te voorkomen. De toelichting bij deze regel bepaalt vervolgens limitatief op welke gronden het risicoprofiel moet worden opgesteld, te weten de LTV en de LTI, waarbij een uitzondering mogelijk is indien sprake is van toepassing van de NHG.

De tekst van het artikel en vooral van de toelichting maken niet geheel duidelijk of tussen verschillende nieuwe klanten wel een duaal prijsbeleid mogelijk is. Het is voorstelbaar dat een aanbieder aan een klant die via een betrouwbare bemiddelaar wordt aangebracht een korting verleent, omdat de aanbieder door het aanbrengen via de bemiddelaar aan de klant een lager risicoprofiel toekent, of omdat de betreffende bemiddelaar een voor de aanbieder kostenefficiënter proces kent. Op die manier wordt de klant van een kwalitatief hoogwaardige en/of efficiënte bemiddelaar beloond met een lagere rente of premie, hetgeen het negatieve effect van de mogelijk wat hogere prijs voor advies- en bemiddelingskosten bij de betreffende bemiddelaar vereffent. De adviseur / bemiddelaar die hoge kwaliteit en efficiency nastreeft zal immers hogere kosten maken en dus in rekening moeten brengen dan de adviseur / bemiddelaar die genoegen neemt met een voldoende maar mindere kwaliteit van dienstverlening.

Indien artikel 81a zou inhouden dat een aanbieder tussen nieuwe klanten niet mag differentiëren in prijsstelling voor een vergelijkbaar hypothecair krediet dat wordt daarmee de propositie van de adviseur/bemiddelaar die een hoge kwaliteit en efficiency nastreeft en daarmee een hogere

vergoeding moet vragen om de daarmee gepaard gaande kosten te dekken onhoudbaar. De kwalitatief hoogstaande adviseur/bemiddelaar resteert dan twee opties: zijn onderneming staken of de kwaliteit van zijn advies/bemiddeling terugbrengen tot een niveau waarop zijn kostprijs een competitieve prijsstelling mogelijk maakt. Dit heeft een negatief effect op de voor de consument verkrijgbare kwaliteit van dienstverlening.

Indien een aanbieder objectief vast te stellen criteria stelt, dan moet het mogelijk zijn om klanten van adviseurs/bemiddelaars die voldoen aan deze criteria een prijsvoordeel voor hun klanten te geven. Dit brengt voor de consument als voordeel met zich dat een betere productprijs wordt gecombineerd met een kwalitatief hoogstaand advies en dito proces. Het prijsvoordeel is voor alle adviseurs / bemiddelaars toegankelijk, zodat geen onheuse concurrentie of prikkel kan ontstaan. Wellicht kan de aanbieder verplicht worden de kwaliteitscriteria openbaar te maken, zodat van eventuele perverse prikkels geen sprake kan zijn.

In ieder geval dient het mogelijke negatieve effect van de bovengenoemde lezing van artikel 81a teniet te worden gedaan. Het kan toch niet de bedoeling van de wetgever zijn dat het bieden van kwalitatief hoogstaande advisering en bemiddeling wordt ontmoedigd.

Daarnaast is een vaststelling van de rente van meerdere variabelen afhankelijk dan alleen inkomen en onderpand (LTI/LTV). Te denken valt aan productvoorwaarden (geldigheidsduur offerte, aflossingsvorm), proces (via Internet goedkoper aanbod mogelijk dan via intermediair), etc.

In de NvT wordt verder gesteld `dat het risicoprofiel afhankelijk is van de waarde van de woning of het inkomen van de desbetreffende consument in verhouding tot de hoogte van het uitstaande hypothecair krediet`. Voor ons is van belang dat het hier om objectieve gronden gaat. De waarde van de woning ten opzichte van de krediet som (75%-100%- 125%) zien wij als voldoende objectief.

Voor bestaande klanten betekent dat dus dat bij renteverlenging ook opnieuw naar het inkomen kan worden gekeken. Daarbij moet voorkomen worden dat geldverstrekkers bestaande klanten - door ze in een dusdanig slecht risicoprofiel te zetten en dus evenredig hoge debetrentevoet – praktisch dwingen om naar een andere geldverstrekker over te sluiten (als dat al mogelijk is).

Ook bij NHG kan sprake zijn van een lagere debetrentevoet. Dit is een voldoende objectieve grond.

Let bij risicoprofielen dus op dat het voldoende objectief gebeurt en aanbieders niet op basis van allerlei onzinnige details gaan differentiëren

## **PROVISIEVERBOD**

### **Eerbiedigende werking**

Wij vinden dat de eerbiedigende werking van de op 1 januari 2013 bestaande producten erg summier wordt uitgewerkt. Alleen uit de toelichting kun je opmaken dat het provisieverbod gaat gelden voor alle overeenkomsten die na 1 januari 2013 worden gesloten. De OvFD is van mening dat het van belang is dat de eerbiedigende werking dan wel in een wettelijk artikel dan wel in een duidelijke passage in de toelichting wordt opgenomen.

Uit dit artikel of de toelichting moet duidelijk worden dat het gaat om volledig eerbiedigende werking van alle bestaande overeenkomsten tot 01-01-2013. Hieruit moet ook duidelijk worden dat

wijzigingen (door aanbieders) in producten die voor 01-01-2013 zijn afgesloten geen nieuwe overeenkomst opleveren op grond waarvan het provisieverbod dan plotseling van toepassing is.

In de brief van de minister van 13 december 2011 staat over de eerbiedigende werking dat deze provisie niet versneld mag worden afgerekend. In de wet of toelichting zien wij dit niet terug. Voor de volledigheid merken wij op dat wij denken dat het in voorkomende gevallen bedrijfseconomisch voor zowel aanbieders als intermediair beter is om versneld af te rekenen bijvoorbeeld indien producten al jaren lopen. Het advies is al gegeven, het bedrag aan verdiende provisie staat vast, dus sturing op het advies is niet meer mogelijk. Wij zouden graag zien dat in die gevallen dat het bedrijfseconomisch aantoonbaar goedkoper is om het restant bedrag aan provisie in eenmaal uit te keren, die mogelijkheid ook bestaat. De AFM kan hier toezicht op houden.

### **Positie Serviceorganisaties**

Als OvFD hebben wij steeds indringend gepleit voor een aparte positie van de serviceorganisaties in de Wft, die recht doet aan de positie die ze in de keten innemen en waardoor geen verwarring meer kan ontstaan over die positie en het belang daarvan voor het efficiënt functioneren van de keten.

Helaas is daar niet voor gekozen. In de Wft is inmiddels in artikel 25 wel een ontheffingsmogelijkheid opgenomen inzake de beloning. Onze voorkeur heeft nogmaals dat er duidelijke, concrete wettelijke regels komen over de positie van de serviceorganisaties. Als noodzakelijk alternatief kunnen wij ons vooralsnog vinden in deze ontheffingsmogelijkheid. Echter, wij vinden het wel van groot belang dat in het Bgfo onder bijvoorbeeld (de toelichting op) artikel 86c duidelijk wordt verwezen naar deze ontheffingsmogelijkheid. Wij vinden het daarbij van groot belang om daarin concrete en objectieve regels op te nemen op basis waarvan de AFM in voorkomende gevallen haar besluit tot het verlenen van een ontheffing kan nemen. Serviceorganisaties moeten – voor activiteiten die zij voor aanbieders verrichten die geen sturing kunnen hebben op het advies – een uitzondering op het provisieverbod kunnen verkrijgen.

Op dit moment ontbreekt duidelijkheid. Het is van groot belang dat de service organisaties en de aanbieders waarvoor ze werkzaamheden verrichten zo snel mogelijk duidelijkheid verkrijgen. Voorkomen moet worden dat deze organisaties nu het lange traject voor een ontheffing bij de AFM moeten gaan doorlopen. De tijd tot 01-01-2013 is hiervoor te beperkt.

### **Gespreide Betaling**

Het is voor consumenten van groot belang dat er goede mogelijkheden ontstaan om advies- en distributiekosten gespreid te betalen. De kosten voor hypotheekadvies zijn nu nog mee te financieren in de hypotheek, maar dat wordt al steeds moeilijker en zal op termijn wellicht geheel onmogelijk zijn.

De minister deed tijdens het Algemeen Overleg de suggestie dat indien consumenten niet in staat zijn om de advieskosten in een keer te betalen, ze maar een consumptief krediet moeten afsluiten. Wij vinden dit geen goede oplossing.

Een mogelijke oplossing zou kunnen zijn dat het gespreid innen van de advies- en distributiekosten (al dan niet via een abonnement) in meer dan drie termijnen, niet wordt gezien als een consumptief krediet. Hiervoor zou derhalve een vrijstelling in het leven moeten worden geroepen, waarbij die



vrijstelling uiteraard ook alleen geldt voor het gespreid innen van de advies- en distributiekosten. Hieraan moeten dan ook strikte waarborgen worden gesteld. De Richtlijn Consumentenkrediet lijkt hiervoor mogelijkheden te bieden. Wij verzoeken het ministerie dringend om de mogelijkheden hiertoe te onderzoeken en uit te werken. Het is van groot belang dat er zo snel mogelijk duidelijkheid komt op dit punt.

### **Transparantie van advies- en distributiekosten**

Wij missen in dit kader onder artikel 1 een wettelijke definitie van `advieskosten`, verder vinden wij dat de definitie van distributiekosten te beperkt is. Wij verwijzen hiervoor naar onze opmerkingen in de bijlage met het artikelsgewijs overzicht.

### **Kostprijsmodel**

De regelgeving omtrent de advies- en distributiekosten en het kostprijsmodel dat aanbieders moeten ontwikkelen is gebaseerd op het rapport van SIS Finance. De OvFD maakt zich grote zorgen of het door SIS Finance gepresenteerde model de positie van de consument daadwerkelijk verbetert en of er met dit model wel een daadwerkelijk level playing field tot stand komt. Een aantal zaken zijn onvoldoende terug te vinden in het model, terwijl dit model cruciaal is voor het tot stand komen van een level playing field en een netto pricing model.

Wij hebben over het kostprijsmodel in het rapport van SIS Finance de volgende opmerkingen:

- Belangrijk punt is hoe de 'deler' bepaald wordt onder de totaal te rekenen kosten. Op pagina 16 van het rapport staat dat dit gebaseerd kan zijn op een inschatting van uit te brengen offertes of getekende contracten. Het is van groot belang dat alleen het aantal getekende contracten of beter nog het aantal daadwerkelijke klanten de basis wordt. Pas dan ontstaat er een gelijk speelveld met het intermediair. Een voorbeeld illustreert dit: Heb je 100 oriënterende klanten en heb je maar 1 betalende klant in een jaar en zijn je totale kosten 200.000; dan is je kostprijs 200.000 en niet 2.000.
- In het kostprijsmodel moet worden gerekend met een winstmarge. In het rapport wordt in het voorbeeld gerekend met een winstmarge van 5%. Wij gaan ervan uit dat het hier om een voorbeeld gaat, want er is geen enkele aanbieder die voor een winstmarge van 5% gaat ondernemen. Een aanbieder moet ook aangeven waar zijn winstmarge op is gebaseerd.
- De marketingkosten worden beperkt tot marketing voor advies. Alle marketingkosten zijn echter een wezenlijk onderdeel van de kosten van het directe kanaal. Als een directe aanbieder reclame maakt voor zijn eigen hypotheekproduct dan is dit uitsluitend gericht op zijn eigen verkoopkanaal.
- De managementkosten worden beperkt tot de directe medewerkers en direct leidinggevenden. Maar je moet ook de managementlagen daarboven, voor zover toe te rekenen aan de producten/diensten, meenemen. Voor de overige kostensoorten geldt hetzelfde, ook daarvoor moeten de indirecte kosten worden meegenomen. Het achterwege laten van het gedeeltelijk alloceren van indirecte kosten zorgt ervoor dat partijen met inefficiënte processen en veel directe kosten worden bevoordeeld.
- Het kostprijsmodel zou moeten toetsen of de daadwerkelijk in rekening gebrachte kosten, vergelijkbaar juist en controleerbaar zijn.

- Wij vinden de volgende aanbevelingen in het SIS Finance rapport, die in ieder geval volgens dit rapport in andere regelgeving zou moeten uitgewerkt, in de voorgestelde regelgeving niet terug, namelijk dat een directe aanbieder:
  - De bedrijfsvoering zo ingericht dat deze een beheerste en integere berekening van tarieven waarborgt;
  - Het gehanteerde kostprijsmodel documenteert;
  - Deskundigen inzet bij de totstandkoming van het kostprijsmodel en berekening van tarieven;
  - De jaarlijkse tariefscalculatie integreert in de jaarlijkse begrotingscyclus.
- Het model moet op 1 januari 2013 gereed zijn om nominale transparantie van advies- en distributiekosten transparantie te kunnen bieden. Het mag geen model zijn dat na 1 januari 2013 nog moet worden doorontwikkeld. In die tijd kan het immers zo zijn dat de benadeelde partij door oneerlijke concurrentie ten onder gaat.

In de Nota van Toelichting op artikel 86g staat op pagina 77 dat de advies- en distributiekosten betrekken hebben op de eerste fase van een klantcontact **tot** het sluiten van de overeenkomst. Het gaat echter om activiteiten gericht op het tot stand komen van een overeenkomst, het moet dus gaan om de kosten **tot en met** het sluiten van de overeenkomst.

Ook wordt in de toelichting op de pagina's 77 en 78 een opsomming gegeven van wat onder de verschillende kostensoorten moet vallen. Wij pleiten ervoor om letterlijk op te nemen wat in het rapport van SIS Finance over de kostensoorten is opgenomen. Dat moet in ieder geval onder de kostensoorten vallen.

In artikel 86h staat dat aanbieders de advies- en distributiekosten rechtstreeks in rekening brengen bij de consument. Vervolgens staat in de toelichting dat de aanbieder de kosten niet in de prijs van een financieel product mag verwerken. Dit is een cruciaal element voor het tot stand komen van nettoprijzen en het tot stand komen van een level playing field. Wij zouden dit dan ook graag letterlijk terugzien in de tekst van het wetsartikel.

Wij hebben al bovengenoemde zaken en nog wat kleine aanvullende (tekstuele) opmerkingen in de bijlage met het artikelsgewijs overzicht opgenomen.

Tot een (mondelijke) toelichting zijn wij uiteraard altijd bereid.

Met vriendelijke groet,

Organisatie van Financiële Dienstverleners (OvFD)



Mw. mr. J.C. Rosenbrand  
Directeur

## BIJLAGE ARTIKELSGEWIJS OVERZICHT

### WIJZIGING BESLUIT GEDRAGSTOEZICHT FINANCIËLE MARKTEN

Artikel	Wijziging	Commentaar
Artikel 1	Geen definitie voor Advieskosten	Wij missen in dit artikel een definitie van de term `advieskosten`. Gezien het belang van de artikelen 86 g en h voor het level playing field moet hierover een duidelijke definitie worden vastgesteld.
Artikel 1	Definitie distributiekosten: de kosten voor het maken van reclame-uitingen gericht op advies, het completeren van het dossier ten behoeve van de aanvraag van de offerte, het ondersteunen van de consument bij de aanvraag en bij het aangaan van een overeenkomst inzake een financieel product	Definitie distributiekosten zou moeten zijn: de kosten voor het verzorgen van promotie en het maken van reclame-uitingen gericht op distributie(diensten), de logistiek om met een potentiële nieuwe of bestaande klant een afspraak te maken, het aanvragen van offertes, het completeren van het dossier ten behoeve van de aanvraag van de offerte, het ondersteunen van de consument bij de aanvraag en bij het aangaan van een overeenkomst inzake een financieel product, het contact met de klant over de producten, zijn aanvraag – direct en na afloop van het adviesgesprek – en de administratieve afhandeling (pagina 11 en 12 rapport SIS Finance). Hieronder vallen ook de kosten gemaakt in een andere dan de betrokken entiteit, al dan niet vallend binnen dezelfde groep, of indien er werkzaamheden worden uitbesteed aan een derde.
Artikel 5	Definitie vermogen	Hieronder worden beleggingsobjecten genoemd (zie commentaar artikel 7)
Artikel 6	Via de bedrijfsvoering moet er voor worden gezorgd dat alle medewerkers te allen tijde vakbekwaam zijn en op de hoogte van de laatste actuele ontwikkelingen.	Wij kunnen ons hier geheel in vinden met inachtneming van onze opmerkingen onder artikel 11.
Artikel 6 en 7	Klantadviseurs moeten een diploma hebben	Wij kunnen ons hierin vinden.
	De module vermogen omvat levensverzekeringen, nationaal regime polissen en beleggingsobjecten	Het toevoegen van de eind- en toetstermen inzake `het verlenen van diensten met betrekking tot beleggingsobjecten` aan de module

		Vermogen vinden wij een te zware belasting. Slechts een handjevol adviseurs adviseert ook daadwerkelijk in beleggingsobjecten en het ligt absoluut niet in de lijn van de verwachting dat dit aantal zal stijgen. Gevolg is dat met het toevoegen van de eind- en toetstermen inzake beleggingsobjecten meer dan 95% van de financiële dienstverleners verplicht wordt om kennis te hebben van materie waar men niets mee doet. Zij worden hierdoor onnodig zwaar belast.
	Voor de hypothecair krediet module moet nu ook de module vermogen worden behaald, voorheen zaten de eindtermen van die module al in de module hypothecair krediet.	<p>Hypotheekadviseurs moeten ook voldoen aan de eisen op grond van de module Vermogen. Voorheen maakten de relevante onderdelen uit de module Leven onderdeel uit van de eind- en toetstermen van de module Hypothecair Krediet. Door deze verplichting krijgen hypotheekadviseurs nu ook te maken met eind- en toetstermen die voor hen niet relevant zijn. Wij geven derhalve in overweging om hypotheekadviseurs niet te verplichten tot het behalen van de module Vermogen, maar de relevante onderdelen uit die module op te nemen in de module Hypothecair Krediet. Mocht een hypotheekadviseur in voorkomende gevallen toch willen adviseren/bemiddelen in andere vermogensproducten (bijvoorbeeld derde pijler pensioenproducten) dan is hij natuurlijk wel gehouden om de module Vermogen te behalen. Maar dan is dat een eigen keuze en hij ook te voldoen aan die (aanvullende) eind- en toetstermen.</p> <p>Hypotheekadviseurs adviseren niet in beleggingsobjecten, die onderdeel van vermogen zijn geworden. Wij zijn er nogmaals op tegen dat de eind- en toetstermen inzake beleggingsobjecten wordt opgenomen in de module Vermogen.</p>
Artikel 9	Eind- en toetstermen vastgelegd via ministeriële regeling ipv AMvB (dit wordt gedaan om sneller eind- en toetstermen te kunnen aanpassen aan de actualiteit, op dit moment kan het pas eens per 18 maanden)	In principe kunnen wij ons vinden in deze eis. Belangrijke voorwaarde daarbij is wel dat niet voortdurend allerlei modules blijven wijzigen, waardoor bedrijven en medewerkers het overzicht verliezen.

		Voorals men de vakbekwaamheid voor meerdere modules moet bijhouden. Het moet voor kantoren wel overzichtelijk blijven.
Artikel 10	Toegestane bijkomende onderwerpen per module, een adviseur consumptief krediet mag ook betalingsbeschermers, met uitzondering van ORV, sluiten voor zover gecombineerd met consumptief krediet	Een consumptief kredietadviseur zou met de module consumptief krediet ook een betalingsbeschermers met ORV moeten kunnen adviseren. De consumptief kredietadviseur is tenslotte op grond van de Wft ook verplicht om de risico's van werkloosheid, arbeidsongeschiktheid en overlijden te beoordelen. Door deze uitzondering dwing je deze adviseurs om ook de module vermogen te halen alleen voor een relatief eenvoudig product als ORV.
	Toegestane bijkomende onderwerpen per module, een adviseur hypothecair krediet mag ook adviseren over betalingsbeschermers, opstal-, inboedel- of kapitaalverzekeringen, voor zover gecombineerd met hypothecair krediet.	Hier zit een fout in de tekst. Advies kapitaal- en lijfrenteverzekeringen zit in de deelmodule Vermogensadvies (met bijbehorende eind en toetstermen) en dus ook in de kolom Hypotheekadvies (= Hypothecair krediet <u>en</u> Vermogensadvies). Dus is deze extra toevoeging in de module HK overbodig. Sterker nog de ruimte geboden in de deelmodule Vermogensadvies (kapitaalverzekeringen in de breedste zin van het woord) wordt via deze tekst in de module Hypothecair Krediet via de achterdeur weer beperkt. De ruimte volgens de module Vermogensadvies om kapitaalverzekeringen breed te adviseren wordt door de tekst van de module Hypothecair krediet weer teruggebracht tot kapitaalverzekeringen gerelateerd aan het hypothecaire krediet.
Artikel 11	PE-examen iedere 36 maanden	Wij vinden het van groot belang dat alle klantmedewerkers te allen tijde vakbekwaam moeten zijn en op de hoogte van de laatste actuele ontwikkelingen. Dat is naar onze mening ook de kern van permanente educatie. Het gaat naar onze mening vervolgens veel te ver om de klantadviseurs (diplomahouders) daarnaast nog te verplichten om eenmaal per drie jaar een PE-examen af te leggen. Daarmee leg je deze medewerkers dus in feite een

		<p>dubbele verplichting tot permanente educatie op.</p> <p>Een PE-examen is daarnaast een veel te zware belasting, niet alleen in uitvoering maar ook voor wat betreft de emotionele belasting. Wij vernemen nu al dat deze dreigende verplichting leidt tot een lagere instroom bij financiële opleidingen. Een logische consequentie, omdat de onzekerheid bij medewerkers over de houdbaarheid van het diploma veel groter wordt. Het is tenslotte heel menselijk dat men examens vreest. Een examen iedere drie jaar is in die zin een veel te zware belasting, waarbij de onzekerheid groot is. Een dergelijke (onevenredig) zware PE-verplichting is in Nederland ook ongekend.</p> <p>Een PE-examen zal in de praktijk ook tot allerlei problemen leiden. Wat moeten financiële dienstverleners doen als een klantadviseur – ondanks goede inspanningen – zijn PE-examen niet haalt. Hij zal geen klanten meer mogen adviseren, maar het bedrijf zal arbeidsrechtelijk gezien die medewerker niet zomaar mogen ontslaan. Het instellen van een PE-examen leidt dus ook tot grote bedrijfsrisico's.</p> <p>De geldigheid van het diploma vervalt vervolgens indien het tijdsverloop tussen twee examens in twee aaneengesloten periodes minder is dan 18 dan wel meer dan 36 maanden. Een onduidelijke eis, die ook niet goed wordt toegelicht. Feit zal zijn dat bedrijven een enorme administratie met tijdlijnen moeten gaan bijhouden die per medewerker ook nog eens varieert. Wij vinden dit absoluut niet wenselijk.</p> <p>Wij missen ook een oplossing voor mensen die wel diploma's hebben, maar niet in de branche werkzaam zijn. Deze mensen kunnen in de toekomst besluiten om opnieuw binnen de branche werkzaam te zijn. Onder het huidige systeem kunnen deze mensen hun deskundigheid op peil brengen door</p>
--	--	---

		<p>alsnog de PE uit voorgaande periode`s te behalen. Dat wordt via een PE-examen en de daaraan gekoppelde eis omtrent het tijdsverloop onmogelijk. Wij vinden dat hiervoor een oplossing moet komen.</p> <p>Mocht ondanks onze zwaarwegende bezwaren toch</p>
Artikel 11 lid 3	De geldigheid van het diploma vervalt indien het tijdsverloop tussen twee examens in twee aaneengesloten periodes minder is dan 18 dan wel meer dan 36 maanden	<p>Complexe eis, waardoor bedrijven een enorme administratie moeten gaan bijhouden die per medewerker varieert. Gevolg: stijging administratieve lasten.</p> <p>Hoe gaat men in dit kader om met mensen die wel diploma`s hebben, maar niet in de branche werkzaam zijn. Nu kunnen ze door alsnog de PE-trajecten te volgen de diploma`s geldig houden, maar dit lijkt door deze eis niet mogelijk als men wil herintreden.</p>
Artikel 15	Centrale databank t.b.v. examens	<p>Een centrale databank is wellicht een goed idee om een eenduidige kwaliteit te waarborgen. Het oprichten van deze databank zal echter naar alle waarschijnlijkheid hoge kosten met zich meebrengen en wij vrezen daarmee dat het een sterke stijging van opleidingskosten tot gevolg heeft. Wij kennen geen vergelijkbare voorbeelden, het zou dus de eerste centrale examenbank zijn met alle problemen omtrent de totstandkoming van dien. Wij dringen er daarom sterk op aan om dit eerst in kaart te brengen.</p> <p>Technisch: De NvT verwijst naar een 4<sup>e</sup> lid dat er niet is</p>
Artikel 29a	Nieuwe verplichting om een eed of belofte af te leggen voor financiële dienstverleners	De beleidsvoornemens van de minister om een verplichting tot het afleggen van een eed/belofte voor de werknemers en natuurlijke personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van financiële dienstverleners is pas op 13 april 2012 per brief gecommuniceerd. Als branche zijn wij niet bij het opstellen of uitwerken van het voorgelegde concept `Regeling eed of belofte` betrokken geweest, terwijl de implicaties hiervan voor de branche groot zijn.

		<p>Vraag is ook of een dergelijke eed wel nodig is aangezien het klantbelang en de integriteit al uitgebreid geregeld zijn in de Wft en het toezicht daarop door de AFM. Wij zien derhalve niet onmiddellijk wat deze eis daaraan toevoegt, behalve weer een extra eis in een toch al zwaar belaste branche.</p> <p>Wij zijn van mening dat deze nieuwe verplichting en de voorliggende conceptregeling op zijn minst eerst goed uitgewerkt moeten worden. Voor de OvFD is van belang dat de arbeids- en civielrechtelijke aspecten hiervan eerst goed in kaart moeten worden gebracht. Hoe moeten financiële dienstverleners omgaan met medewerkers of derden die onder hun verantwoordelijkheid werkzaamheden verrichten, die weigeren de eed af te leggen. De eed zoals geformuleerd in de conceptregeling is zo breed, dat medewerkers uit angst voor juridische implicaties wel eens – en misschien ook niet geheel onterecht – zouden kunnen weigeren om hem af te leggen. Gezien deze bezwaren is het wellicht beter om de eed (voorlopig) alleen te beperken tot bestuurders en beleidsbepalers van financiële ondernemingen.</p> <p>Het is daarnaast ook onwenselijk dat de eed een juridisch gedrocht wordt. De kern van de eed is dat het klantbelang centraal wordt gesteld, maar kan in de praktijk juist leiden tot gedrag om juridische aansprakelijkheid te voorkomen.</p>
	<b>Artikel 32 Productontwikkeling/samenstelling</b>	
32 lid 1	Een financiële onderneming die financiële producten aanbiedt of, dan wel samenstelt en in de markt verkrijgbaar stelt, beschikt over adequate procedures en maatregelen die waarborgen dat die producten rekening houden met de belangen van de consument of begunstigde.	<p>De combinatie `....of, dan wel....` is taalkundig onjuist.</p> <p>Hoe wordt vastgesteld dat een product rekening houdt met de belangen van de consument. Kunnen in de toelichting niet wat concrete aanknopingspunten worden opgenomen.</p>
NvT		In de NvT wordt op pagina 55 melding gemaakt van drie situaties waarin sprake



		<p>kan zijn van samenstelling van producten door bemiddelaars. Ook na lezing van de toelichting blijft het onduidelijk wat wordt verstaan onder het samenstellen van producten. Betreft dit de structurele samenstelling van producten die in algemene zin aan de markt (en dus aan een tevoren onbekend aantal consumenten) ter beschikking wordt gesteld, of betreft dit ook de ad hoc samenstelling die een adviseur maakt naar aanleiding van een gesprek met een consument? Het is voor een adviseur die ad hoc twee of meerdere financiële producten samenstelt niet mogelijk om te voldoen aan de voorwaarden die gesteld worden in artikel 32 lid 2. De tekst van het artikel, dan wel de toelichting, dient duidelijk te maken dat een adviseur bij de ad hoc samenstelling van producten is vrijgesteld van de verplichting die beschreven is in artikel 32.</p> <p>Voor de structurele samenstelling van producten door bemiddelaars kan de verplichting uit dit artikel mogelijk wel van toepassing zijn. In dergelijke gevallen is de bemiddelaar (deels) afhankelijk van het product approval proces dat de aanbieder(s) van de producten heeft uitgevoerd en van de informatie die aanbieders daaromtrent aan de bemiddelaar verstrekken. De regel of toelichting dient duidelijk te vermelden dat aanbieders verplicht zijn deze informatie aan bemiddelaars te verstrekken.</p>
32 lid 2	<p>De procedures/maatregelen waarborgen, dat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. De doelgroep van het product is afgebakend, waarbij is geanalyseerd wat de beoogde doelstelling v/d doelgroep is</li> <li>b. Tests worden uitgevoerd waarin werking v/h product wordt vastgesteld</li> <li>c. De productinformatie is afgestemd op de doelgroep</li> <li>d. Regelmatig een controle en eventueel een gepaste bijstelling van de procedures plaatsvindt</li> </ol>	<p>Zie commentaar hierboven inzake de NVT op pagina 55</p>

	<b>Hoofdstuk 7. Klachtenafhandeling</b>	
Artikel 42a lid 1	Een financiële onderneming draagt er zorg voor dat klachten binnen een redelijke termijn worden afgehandeld.	In de NvT staat op pagina 61 dat `uitgangspunt bij het bepalen van de redelijke termijn is dat een normale klacht binnen zes weken moet worden afgehandeld`. Er kan echter ook sprake zijn van een zware of moeilijke klacht (waarvoor bijvoorbeeld een bemiddelaar informatie dient te verkrijgen van een aanbieder), dan kan het redelijk zijn dat de behandeling langer duurt dan 6 weken. Dit wordt ook erkend in de NvT met `de termijn is korter waar het kan en langer waar het moet`.
Artikel 42a lid 2	De ontvangst van de klacht moet schriftelijk worden bevestigd en de klager moet binnen twee weken na ontvangst van de klacht schriftelijk horen binnen welke termijn de klacht wordt afgehandeld.	Zie commentaar op lid 1 en lid 3
Artikel 42a lid 3	De klager kan vanaf 6 weken na de ontvangstbevestiging of 8 weken na het indienen van de klacht, de klacht rechtstreeks voorleggen aan de erkende geschilleninstantie.	Zie ook commentaar lid 1. Indien het geen normale klacht is, zou de financiële onderneming de klager in de ontvangstbevestiging moeten meedelen binnen welke termijn (langer dan 6 weken) de klacht wordt afgehandeld. De termijn genoemd in lid 3 zou daarop aangepast moeten worden. Bijvoorbeeld door de toevoeging in het artikel : <i>`De klager kan vanaf 6 weken dan wel indien het een zwaardere klacht betreft, vanaf de termijn die in de ontvangstbevestiging wordt genoemd of 8 weken na het indienen van de klacht, de klacht rechtstreeks voorleggen aan de erkende geschilleninstantie,`</i> of de termijn van 6 weken in lid 3 moet in zijn algemeenheid worden verlengd tot een termijn die dusdanig is dat daarin ook redelijkerwijze zware klachtdossiers kunnen zijn behandeld, bijvoorbeeld 12 weken.

	<b>Informatieverstrekking door beleggingsondernemingen en aanbieders van hypothecair krediet</b>	
	<b>8.1.4. Verplichte precontractuele informatie</b>	
Artikel 59a	Een aanbieder verstrekt voorafgaand aan de totstandkoming van een overeenkomst inzake een complex product of hypothecair krediet aan de consument informatie over de totale prijs van het desbetreffende product met uitzondering van de advies- en distributiekosten, maar met inbegrip van alle bijbehorende kosten.	In dit artikel moeten ook de betalingsbeschermers, inkomens-, overlijdensrisico- en uitvaartverzekeringen worden opgenomen.
Artikel 68b lid 1	De aanbieder moet de consument ten minste drie maanden voor het aflopen van de rentevastperiode informeren over het aflopen van die periode en een aanbod doen voor de komende rentevastperiode, waarbij de debetrentevoet bij verschillende rentevastperiodes wordt aangegeven.	<p>Aanbieders mogen hier dus volstaan met het sturen van een aanbod met een debetrentevoet bij verschillende rentevastperiodes. De klant moet daarmee dus uitsluitend op basis van rente een bepaalde rentevastperiode kiezen, zonder daarbij in kennis te worden gesteld van de risico's.</p> <p>Hypotheekadviseurs mogen in het kader van aflevering 4 van de leidraad hypotheekadvisering van de AFM juist niet volstaan met het voorleggen van een aantal opties, waarbij de consument vervolgens zelf de keuze maakt. Uitgangspunt volgens de AFM is dat de adviseur bij elke optie de consument duidelijk maakt wat zijn aanbeveling is. Hierdoor moeten adviseurs bij de vaststelling van de rentevastperiode rekening houden met de huidige en toekomstige financiële positie van de consument en de risico's die hij daarbij kan en wil dragen.</p> <p>Als OvFD kunnen we ons vinden in de eisen die de AFM stelt. Echter, het kan en mag niet zo zijn dat hypotheekverstrekkers bij verlenging wel mogen volstaan met het voorleggen van een aantal rentevast opties, waarbij de consument vervolgens zelf de keuze moet maken en daarbij dus niet hoeft te voldoen aan vergelijkbare eisen die de leidraad van de AFM wel stelt aan adviseurs. Het klantbelang blijft tenslotte exact hetzelfde en klanten blijven</p>

		<p>daarmee juist risico's lopen die de AFM wil voorkomen.</p> <p>Aanbieders moeten daarom dus aan dezelfde eisen gaan voldaan en indien dat niet mogelijk is vanuit de verschillende functies (aanbieden versus adviseren), dan moeten aanbieders wettelijk worden verplicht om het aanbod ook rechtstreeks naar de hypotheekadviseur van de klant te sturen en de klant daarbij - net als bij artikel 80e (execution only) - in niet mis te verstane bewoordingen te wijzen op het belang van het inwinnen van advies door aan te geven dat het raadzaam is om voorafgaand aan de renteverlenging advies in te winnen of bijvoorbeeld de volgende waarschuwing op te nemen: 'Verleng niet zonder advies'.</p>
<p>Artikel 68 lid 2</p>	<p>Gelijktijdig met het aanbod moet de aanbieder de klant informeren over de mogelijkheid:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Om boetevrij over te sluiten bij het aflopen van de rentevastperiode</li> <li>b. Om advies over oversluitmogelijkheden in te winnen bij de aanbieder of een andere financiële dienstverlener.</li> </ol>	<p>Zie ook de opmerkingen onder artikel 68b lid 1.</p> <p>Aanbieders zouden – conform de aanbevelingen van de NMa – hun klanten ook expliciet moeten wijzen op de mogelijkheid om over te stappen naar aan andere aanbieder. Consumenten beseffen bij een renteverlengingsvoorstel vaak niet dat zij de mogelijkheid hebben om over te stappen. Uit de toelichting op dit artikel wordt niet duidelijk of dit artikel dat ook beoogt. Als dit met artikel 68b lid 2 onder b wordt beoogd, dan kunnen wij ons in het voorgestelde artikel vinden.</p> <p>Consumenten zouden volgens de NMa ook meerdere hypotheekverstrekkers met elkaar moeten vergelijken. Een hypotheekadviseur kan het aanbod op de markt voor de consument vergelijken en hieruit het meest passende product voor de consument selecteren. Ook hieruit blijkt weer het grote belang van advies. In lijn met ons commentaar op lid 1, stellen wij dus hier nogmaals dat de consument door de aanbieder actief moet worden gewezen op het belang van advies.</p>

	<b>8.2.1. Verplichting tot het inwinnen van informatie door beleggingsondernemingen en financiële dienstverleners</b>	
Artikel 80e	Passendheid toets voor execution only; nagaan of de consument over voldoende kennis of ervaring beschikt om te begrijpen welke risico's zijn verbonden aan het desbetreffende financieel product en het verlenen van de financiële dienst.	<p>Het artikel legt aan financiële dienstverleners de verplichting op om bij een consument te toetsen of deze beschikt over voldoende kennis en ervaring om een bepaald product zonder advies af te nemen. De tekstuele opbouw van het artikel is dusdanig dat een aanbieder of bemiddelaar die een product aanbiedt of bemiddelt zonder daarbij zelf te adviseren de toets dient uit te voeren.</p> <p>In de NvT wordt verder verduidelijkt dat de toets slechts door één financiële dienstverlener hoeft te worden afgenomen, indien meerdere financiële dienstverleners betrokken zijn bij de totstandkoming van het product. Indien een bemiddelaar betrokken is zal deze de toets afnemen.</p> <p>Het lijkt evident dat geen toets hoeft te worden afgenomen, indien de consument is geadviseerd over het product. Het artikel, alsmede de NvT, maken daar echter geen melding van. Een strikte interpretatie van de tekst van het artikel leidt tot de conclusie dat een aanbieder een passendheidstoets dient af te nemen, indien de aanbieder daarbij niet adviseert. Het feit dat een andere financiële dienstverlener wel advies heeft verleend doet aan deze verplichting niet af. Een enkele zin in de toelichting dat een toets niet nodig is, indien de consument is geadviseerd over het product zou deze onduidelijkheid opheffen. Wij kunnen ons overigens vinden in de scope van de producten waarvoor de geschiktheidstoets geldt.</p>
	<b>8.2.2. Inleidende bepaling</b>	
Artikel 81a	Een aanbieder van een hypothecair krediet offreert voor consumenten die een overeenkomst inzake een hypothecair krediet willen aangaan dezelfde debetrentevoet bij dezelfde	Deze regel bepaalt dat door aanbieders van hypothecair krediet geen verschillende debetrentevoet mag worden gehanteerd voor nieuwe en bestaande klanten, indien er sprake is van

	<p>rentevastperiode als voor consumenten aan wie op dat moment een aanbod wordt gedaan voor de komende rentevastperiode bij een vergelijkbaar risicoprofiel.</p>	<p>een vergelijkbaar risicoprofiel. De tekst van het artikel lijkt erop te wijzen dat hiermee vooral bedoeld wordt een mogelijke duale prijsstelling tussen nieuwe en bestaande klanten (het in de markt niet onbekende fenomeen van een duaal prijsbeleid) te voorkomen. De toelichting bij deze regel bepaalt vervolgens limitatief op welke gronden het risicoprofiel moet worden opgesteld, te weten de LTV en de LTI, waarbij een uitzondering mogelijk is indien sprake is van toepassing van de NHG.</p> <p>De tekst van het artikel en vooral van de toelichting maken niet geheel duidelijk of tussen verschillende nieuwe klanten wel een duaal prijsbeleid mogelijk is. Het is voorstelbaar dat een aanbieder aan een klant die via een betrouwbare bemiddelaar wordt aangebracht een korting verleent, omdat de aanbieder door het aanbrengen via de bemiddelaar aan de klant een lager risicoprofiel toekent. Op die manier wordt de klant van een kwalitatief hoogwaardige bemiddelaar beloond met een lagere rente of premie, hetgeen het negatieve effect van de mogelijk wat hogere prijs voor advies- en bemiddelingskosten bij de betreffende bemiddelaar vereffent. De adviseur / bemiddelaar die hoge kwaliteit nastreeft zal immers hogere kosten maken en dus in rekening moeten brengen dan de adviseur / bemiddelaar die genoeg neemt met een voldoende maar mindere kwaliteit van dienstverlening.</p> <p>Indien artikel 81a zou inhouden dat een aanbieder tussen nieuwe klanten niet mag differentiëren in prijsstelling voor een vergelijkbaar hypothecair krediet dat wordt daarmee de propositie van de adviseur / bemiddelaar die een hoge kwaliteit nastreeft en daarmee een hogere vergoeding moet vragen om de daarmee gepaard gaande kosten te dekken onhoudbaar. De kwalitatief hoogstaande adviseur / bemiddelaar resteert dan twee opties: zijn onderneming staken of de kwaliteit van</p>
--	--	---

		<p>zijn advies / bemiddeling terugbrengen tot een niveau waarop zijn kostprijs een competitieve prijsstelling mogelijk maakt. Dit heeft een negatief effect op de voor de consument verkrijgbare kwaliteit van dienstverlening.</p> <p>Indien een aanbieder objectief vast te stellen kwaliteitscriteria stelt, dan moet het mogelijk zijn om klanten van adviseurs / bemiddelaars die voldoen aan deze criteria een prijsvoordeel voor hun klanten te geven. Dit brengt voor de consument als voordeel met zich dat een betere productprijs wordt gecombineerd met een kwalitatief hoogstaand advies. Het prijsvoordeel is voor alle adviseurs / bemiddelaars toegankelijk, zodat geen onheuse concurrentie of prikkel kan ontstaan. Wellicht kan de aanbieder verplicht worden de kwaliteitscriteria openbaar te maken, zodat van eventuele perverse prikkels geen sprake kan zijn.</p> <p>In ieder geval dient het mogelijke negatieve effect van de bovengenoemde lezing van artikel 81a teniet te worden gedaan. Het kan toch niet de bedoeling van de wetgever zijn dat het bieden van kwalitatief hoogstaande advisering en bemiddeling wordt ontmoedigd.</p> <p>Daarnaast is een vaststelling van de rente van meerdere variabelen afhankelijk dan alleen inkomen en onderpand (LTI / LTV). Te denken valt aan productvoorwaarden (geldigheidsduur offerte, aflossingsvorm), proces (via Internet goedkoper aanbod mogelijk dan via intermediair), etc.</p> <p>In de NvT wordt verder gesteld `dat het risicoprofiel afhankelijk is van de waarde van de woning of het inkomen van de desbetreffende consument in verhouding tot de hoogte van het uitstaande hypothecair krediet`.</p> <p>Voor ons is van belang dat het hier om objectieve gronden gaat. De waarde van de woning ten opzichte van de kredietssom (75%-100%- 125%) zien wij als voldoende objectief.</p>
--	--	---

		<p>Voor bestaande klanten betekent dat dus dat bij renteverlenging ook opnieuw naar het inkomen kan worden gekeken.</p> <p>Daarbij moet voorkomen worden dat geldverstrekkers bestaande klanten - door ze in een dusdanig - slecht risicoprofiel te zetten en dus evenredig hoge debetrentevoet, dat hij ze daardoor praktisch dwingt om naar een andere geldverstrekker over te sluiten (als dat al mogelijk is).</p> <p>Ook bij NHG kan sprake zijn van een lagere debetrentevoet. Dit is een voldoende objectieve grond.</p> <p>Let bij risicoprofielen dus op dat het voldoende objectief gebeurt en aanbieders niet op basis van allerlei onzinnige details gaan differentiëren!</p>
Artikel 86b lid 1	Definitie van financiële producten in deze paragraaf: betalingsbeschermers, complex product, hypothecair krediet, inkomens-, overlijdensrisico- en uitvaartverzekeringen.	De collectieve inkomensverzekeringen vallen naar onze mening niet onder deze definitie en moeten buiten het provisieverbod vallen. De Minister heeft dit ook aangegeven in zijn brief van 13 december 2011. Hierin geeft hij aan dat hij `in de markt voor zakelijke en collectieve verzekeringen niet onmiddellijk de noodzaak inziet om het provisieverbod toe te passen, omdat daar geen excessen bekend zijn`.
Artikel 86 lid 1	Provisieverbod voor producten als genoemd in artikel 86b lid 1	<p>Wij vinden dat de eerbiedigende werking van de op 1 januari 2013 bestaande producten erg summier wordt uitgewerkt. Alleen uit de toelichting kun je opmaken dat het provisieverbod gaat gelden voor alle overeenkomsten die na 1 januari 2013 worden gesloten. De OvFD is van mening dat het van belang is dat de eerbiedigende werking dan wel in een wettelijk artikel dan wel in een duidelijke passage in de toelichting wordt opgenomen.</p> <p>Uit dit artikel of de toelichting moet duidelijk worden dat het gaat om volledig eerbiedigende werking van alle bestaande overeenkomsten tot 01-01-2013. Hieruit moet ook duidelijk worden dat</p>



		<p>wijzigingen (door aanbieders) in producten die voor 01-01-2013 zijn afgesloten geen nieuwe overeenkomst opleveren op grond waarvan het provisieverbod dan plotseling van toepassing is.</p> <p>In de brief van de minister staat over de eerbiedigende werking dat deze provisie niet versneld mag worden afgerekend. In de wet of toelichting zien wij dit niet terug. Voor de volledigheid merken wij op dat wij denken dat het in voorkomende gevallen bedrijfseconomisch voor zowel aanbieders als intermediair beter is om versneld af te rekenen bijvoorbeeld indien producten al jaren lopen. Het advies is al gegeven, het bedrag aan verdiende provisie staat vast, dus sturing op het advies is niet meer mogelijk. Wij zouden graag zien dat in die gevallen dat het bedrijfseconomisch aantoonbaar goedkoper is om het restant bedrag aan provisie in eenmaal uit te keren, die mogelijkheid ook bestaat. De AFM kan hier toezicht op houden.</p>
<p>Artikel 86c lid 2</p>	<p>Provisieverbod is niet van toepassing op:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Directe beloningen vanuit de consument, tenzij die beloning kennelijk onredelijk is</li> <li>b. Provisies die noodzakelijk zijn voor het verlenen van de financiële dienst of die mogelijk maken;</li> <li>c. Provisies die worden verschaft door een bemiddelaar of adviseur, niet zijnde een aanbieder of gevolmachtigd agent, aan een andere bemiddelaar of adviseur; en</li> <li>d. Relatiegeschenken tot € 100</li> </ol>	<p>Ad a. Het moet hier uitsluitend gaan om excessen. De in de NvT genoemde richtlijnen moeten geen grond worden voor een uitgebreide leidraad vanuit de AFM.</p> <p>Als OvFD hebben wij steeds indringend gepleit voor een aparte positie van de serviceorganisaties in de Wft, die recht doet aan de positie die ze in de keten innemen en waardoor geen verwarring meer kan ontstaan over die positie en het belang daarvan voor het efficiënt functioneren van de keten.</p> <p>Helaas is daar niet voor gekozen. In de Wft is inmiddels in artikel 25 wel een ontheffingsmogelijkheid opgenomen inzake de beloning. Onze voorkeur heeft nogmaals dat er duidelijke, concrete wettelijke regels komen over de positie van de serviceorganisaties. Als noodzakelijk alternatief kunnen wij ons vooralsnog vinden in deze ontheffingsmogelijkheid. Echter, wij</p>

		<p>vinden het wel van groot belang dat in het Bgfo onder bijvoorbeeld (de toelichting op) artikel 86c duidelijk wordt verwezen naar deze ontheffingsmogelijkheid. Wij vinden het daarbij van groot belang om daarin concrete en objectieve regels op te nemen op basis waarvan de AFM in voorkomende gevallen haar besluit tot het verlenen van een ontheffing kan nemen. Serviceorganisaties moeten – voor activiteiten die zij voor aanbieders verrichten die geen sturing kunnen hebben op het advies – een uitzondering op het provisieverbod kunnen verkrijgen.</p> <p>Serviceorganisaties moeten – voor activiteiten die zij voor aanbieders verrichten die geen sturing kunnen hebben op het advies – een uitzondering op het provisieverbod kunnen verkrijgen.</p> <p>Op dit moment ontbreekt duidelijkheid. Het is van groot belang dat de service organisaties en de aanbieders waarvoor ze werkzaamheden verrichten zo snel mogelijk duidelijkheid verkrijgen. Voorkomen moet worden dat deze organisaties nu het lange traject voor een ontheffing bij de AFM moeten gaan doorlopen. De tijd tot 01-01-2013 is hiervoor te beperkt.</p>
Artikel 86f lid 1	Een financiële dienstverlener verstrekt voorafgaand aan het verlenen van de financiële dienst inzake een financieel product, een dienstverleningsdocument (dvd) dat is afgestemd op de dienstverleningsvraag van de consument.	<p>Wij vinden het wel belangrijk dat de consument straks niet in een adviestraject verschillende dvd's in het kader van verschillende dienstverleningsvragen krijgt.</p> <p>Wij worden derhalve graag betrokken bij de uitwerking van het dienstverleningsdocument.</p>
Artikel 86g lid 1	Een aanbieder van een financieel product stelt een kostprijsmodel, dat wordt gebruikt voor de berekening van de advies- en distributiekosten die zijn gericht op het tot stand brengen van die overeenkomsten met de consument.	Dit artikel is gebaseerd op het rapport van SIS Finance. De OvFD maakt zich grote zorgen of het door SIS Finance gepresenteerde model de positie van de consument daadwerkelijk verbetert en of er met dit model wel een daadwerkelijk level playing field tot stand komt. Een aantal zaken zijn onvoldoende terug te

		<p>vinden in het model, terwijl dit model cruciaal is voor het tot stand komen van een level playing field en een netto pricing model.</p> <p>Wij hebben over het kostprijsmodel in het rapport van SIS Finance de volgende opmerkingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Belangrijk punt is hoe de 'deler' bepaald wordt onder de totaal te rekenen kosten. Op pagina 16 van het rapport staat dat dit gebaseerd kan zijn op een inschatting van uit te brengen offertes óf getekende contracten. Het is van groot belang dat alleen het aantal getekende contracten of beter nog het aantal daadwerkelijke klanten de basis wordt. Pas dan ontstaat er een gelijk speelveld met het intermediair. Een voorbeeld illustreert dit: Heb je 100 oriënterende klanten en heb je maar 1 betalende klant in een jaar en zijn je totale kosten 200.000; dan is je kostprijs 200.000 en niet 2.000.</li> <li>• In het kostprijsmodel moet worden gerekend met een winstmarge. In het rapport wordt in het voorbeeld gerekend met een winstmarge van 5%. Wij gaan ervan uit dat het hier om een voorbeeld gaat, want er geen enkele aanbieder die voor een winstmarge van 5% gaat ondernemen. Een aanbieder moet ook aangeven waar zijn winstmarge op is gebaseerd.</li> <li>• De marketingkosten worden beperkt tot marketing voor advies. Alle marketingkosten zijn echter een wezenlijk onderdeel van de kosten van het directe kanaal. Als een directe aanbieder reclame maakt voor zijn eigen hypotheekproduct dan is dit uitsluitend gericht op zijn eigen verkoopkanaal.</li> <li>• De managementkosten worden beperkt tot de directe medewerkers en direct leidinggevenden. Maar je moet ook de managementlagen daarboven, voor zover toe te rekenen aan de producten/diensten, meenemen. Voor de overige</li> </ul>
--	--	--

		<p>kostensoorten geldt hetzelfde, ook daarvoor moeten de indirecte kosten worden meegenomen. Het achterwege laten van het gedeeltelijk alloceren van indirecte kosten zorgt ervoor dat partijen met inefficiënte processen en veel directe kosten worden bevoordeeld .</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het kostprijsmodel zou moeten toetsen of de daadwerkelijk in rekening gebrachte kosten, vergelijkbaar juist en controleerbaar zijn.</li> <li>• Wij vinden de volgende aanbevelingen in het SIS Finance rapport, die in ieder geval volgens dit rapport in andere regelgeving zou moeten uitgewerkt in de voorgestelde regelgeving niet terug, namelijk dat een directe aanbieder: <ul style="list-style-type: none"> <li>- De bedrijfsvoering zo ingericht dat deze een beheerste en integere berekening van tarieven waarborgt;</li> <li>- Het gehanteerde kostprijsmodel documenteert;</li> <li>- Deskundigen inzet bij de totstandkoming van het kostprijsmodel en berekening van tarieven;</li> <li>- De jaarlijkse tariefscalculatie integreert in de jaarlijkse begrotingscyclus.</li> </ul> </li> <li>• Het model moet op 1 januari 2013 gereed zijn om nominale transparantie van advies- en distributiekostentransparantie te kunnen bieden. Het mag geen model zijn dat na 1 januari 2013 nog moet worden doorontwikkeld. In die tijd kan het immers zo zijn dat de benadeelde partij door oneerlijke concurrentie ten onder gaat.</li> </ul>
<p>NvT Artikel 86g</p>		<p>In de NvT op pagina 77 staat vervolgens dat de advies- en distributiekosten betrekken hebben op de eerste fase van een klantcontact <b>tot</b> het sluiten van de overeenkomst. Het gaat echter om activiteiten gericht op het tot stand komen van een overeenkomst, het moet</p>

		<p>dus gaan om de kosten <b>tot en met</b> het sluiten van de overeenkomst.</p> <p>Ook wordt in de toelichting een opsomming gegeven van wat onder de verschillende kostensoorten. Wij pleiten ervoor om letterlijk op te nemen wat in het rapport van SIS Finance over de kostensoorten is opgenomen. Dat moet in ieder geval onder de kostensoorten vallen. Ook om discrepanties te voorkomen.</p>
Artikel 86g lid 2	De juistheid van het kostprijsmodel moet worden gecontroleerd door een accountant.	Het moet hier gaan om een <b>externe</b> accountant.
Artikel 86h lid 1	Aanbieders moeten de advies- en distributiekosten rechtstreeks in rekening brengen bij de consument.	In de NvT staat dat de aanbieder de kosten ook niet in de prijs van een financieel product mag verwerken. Dit is een cruciaal element voor het tot stand komen van nettoprijzen en het level playing field. Wij zouden dit dan ook graag letterlijk terugzien in de tekst van het artikel.
Artikel 86i	Dienstenwijzer schadeverzekeringen	Moet in dit artikel naast de adviseur niet verwezen worden naar de bemiddelaar om daarmee ook artikel 4.73 Wft over te zetten. Verder geen commentaar.
Artikel 173a	Overgangstermijn voor bestaande producten in het kader van artikel 32.	Hier wordt verwezen naar artikel 32a en dat moet zijn artikel 32. Verder geen commentaar.