

GRENS TUSSEN KLANT-BELANG EN DOGMA

In november 2013 werden Kamervragen gesteld aan de minister van Financiën over het provisieverbod en preventief advies bij dreigende betalingsachterstanden op hypotheek. In zijn antwoord bleef de minister nog redelijk vaag over een mogelijke oplossing, behalve dat het in het belang van de consument is, dat geen (advies) kosten in rekening worden gebracht. Bedrijfsecundair natuurlijk niet houdbaar.

Gezien dit antwoord is vervolgens, zeker voor politieke begrippen, nog vrij onverwachts een uitzondering op het provisieverbod opgenomen in het Wijzigingsbesluit financiële markten 2015 voor consumenten met (voorzienbare) betalingsachterstanden ten aanzien van hypothecair krediet. Op basis hiervan zijn aanbieders in beginsel vrij om met de adviseur voor het bemiddelen en adviseren gericht op het oplossen en beperken van (voorzienbare) betalingsachterstanden een beloning overeen te komen, zolang maar geen sprake is van een beloning die afbreuk doet aan de kwaliteit van de dienstverlening.

Uiteraard kun je discussiëren of dit wel past in de uitgangspunten van het provisieverbod en het daarmee beoogde zuivere marktmodel. Ik zie het vooral als een pragmatische oplossing, waarmee een kwetsbare groep klanten toch een goed advies kan krijgen. Laten we vanuit dit opzicht ook waken voor een te dogmatische opstelling.



COLINDA ROSENBRAND,
directeur OvFD

“REGEL GOED KOSTPRIJSMODEL ZODAT BELOOFDE NETTOPREMIES WORDEN AANGEBODEN”

Wel een paar kanttekeningen. Ten eerste is het van belang dat aanbieders aan die beloning geen (beperkende) voorwaarden koppelen, die het advies beperken en niet in het belang zijn van de klant. De aanbieder mag de klant dus bijvoorbeeld niet verplichten om zijn hypotheek om te zetten in een andere vorm. De adviseur moet zijn klant volledig vrij kunnen adviseren. Wij zien dit ook graag expliciet benoemd in de Nota van Toelichting.

Verder gaat het Wijzigingsbesluit pas in op 1 januari 2015. Om te voorkomen dat klanten, die nu (voorzienbare) betalingsachterstanden hebben, moeten wachten totdat dit artikel is ingevoerd, pleiten wij voor een overgangstermijn tot 1 januari, waarin de AFM handelen conform de uitzondering op het provisieverbod gedooft.

De minister heeft nu vanuit klantbelang een specifieke uitzondering op het provisieverbod opgenomen. Zonder het provisieverbod verder ter discussie te willen stellen, rechtvaardigt het wel de vraag of er dan geen andere bijzondere uitzonderingen zouden moeten gelden. Is het klantbelang voor bijvoorbeeld consumenten met beleggingsverzekeringen die vanwege faillissement geen adviseur meer hebben, maar wel recht hebben op een kosteloos hersteladvies, niet net zo groot? Als branche moeten we in overleg met het ministerie en de AFM, want waar ligt dan nu precies de grens tussen dogma (provisieverbod) en gerechtvaardigde uitzondering vanuit klantbelang? Volgens mij een relevante discussie.

Tot slot nog een paar uitdagingen voor Den Haag. Regel een goed kostprijsmodel, zodat ook daadwerkelijk de beloofde nettopremies worden aangeboden, en zorg ervoor dat producten op basis van een onafhankelijk advies zonder extra kosten voor de consument kunnen worden afgesloten. Allemaal zaken in het belang van de consument! Als OvFD zien we graag net zo'n daadkrachtig optreden. ««