



**Organisatie van Financiële Dienstverleners**

**JAARVERSLAG 2011**

## **INHOUDSOPGAVE**

### **WOORD VOORAF**

- 1. WET FINANCIËEL TOEZICHT**
  - 1.1 PROVISIEVERBOD
  - 1.2 RANDVOORWAARDEN PROVISIEVERBOD
  - 1.3 WIJZIGINGSBESLUIT FINANCIËLE MARKTEN 2012
  - 1.4 WIJZIGINGSBESLUIT FINANCIËLE MARKTEN 2013
  - 1.5 LOBBY IN VERBAND MET VERDERE UITWERKING PROVISIEVERBOD
  - 1.6 WIJZIGINGSWET FINANCIËLE MARKTEN 2013
- 2. VAKBEKWAAMHEID**
- 3. WONINGMARKT**
- 4. GEDRAGSCODE HYPOTHECAIRE FINANCIERINGEN (GHF)**
  - 4.1 GHF VERSUS NHG
  - 4.2 GHF EN EXPLAINMOGELIJKHEDEN
- 5. NMa ONDERZOEK HYPOTHEEKMARKT**
- 6. AUTORITEIT FINANCIËLE MARKTEN**
  - 6.1 AFM INTERPRETATIE INZAKE TERUGBOEKRIJSCO ONJUIST
  - 6.2 COLPORTAGE
- 7. EUROPESE ONTWIKKELINGEN**
- 8. PROCEDURE TEGEN STIJGING TOEZICHTSKOSTEN AFM**
- 9. SEGMENTPROVISIE NATIONALE NEDERLANDEN**
- 10. BELEIDSREGEL DERDENGELDEN KNB**
- 11. COMMUNICATIE**
  - 11.1 ALGEMEEN
  - 11.2 LIJST MET PUBLICATIES VAN DE OvFD IN 2011
- 12. ORGANISATIE OVFD**
  - 12.1 VERTEGENWOORDIGINGEN VAN DE OvFD IN EXTERNE OVERLEGORGANEN
  - 12.2 INTERNE COMMISSIES
  - 12.3 BUREAU, SECTOREN EN BESTUUR OVFD

## **WOORD VOORAF:**

Voor u ligt het jaarverslag van de OvFD over 2011. Als we al dachten dat 2009 en 2010 hectische jaren waren, dan is 2011 zelfs een tropenjaar!

Eind 2010 werd duidelijk dat het provisieverbod een feit werd. We hebben in 2011 dan ook veel tijd besteed aan de concrete invulling en uitwerking van het provisieverbod. In dat kader heeft de OvFD ook een onderzoek laten uitvoeren naar de positie van serviceorganisaties in de intermediaire waardeketen. Kortom, het afgelopen jaar tientallen gesprekken gevoerd met het ministerie, politiek en andere stakeholders. In het jaarverslag doen we hier uiteraard uitgebreid verslag van.

In 2011 werd ook duidelijk dat – tegelijkertijd met het provisieverbod – het deskundigheidsbouwwerk volledig op de schop gaat. De aanzet is gegeven en zal waarschijnlijk in 2012 worden geëffectueerd.

In 2011 heeft ook de NMa in het voorjaar van 2011 onderzoek gedaan naar de Nederlandse hypotheekmarkt. De NMa concludeerde dat aanbieders niet in strijd met de Mededingingswet handelde, maar dat de Nederlandse hypotheekmarkt wel kwetsbaar is. Zij zal die markt de komende jaren in de gaten houden. De OvFD zal de vinger aan de polis houden en marktgevoeligheden ook onmiddellijk bij de NMa melden.

Ook werden vanaf augustus 2011 de normen in het kader van hypothecaire kredietverlening aangescherpt. Deze maatregel heeft ook grote negatieve impact gehad op de woningmarkt, die dit jaar een absoluut dieptepunt heeft bereikt. De discussie hierover is zeker nog niet geëindigd, want deze strengere normen en de wijze waarop aanbieders daarmee omgaan, mogen het consumentenbelang niet schaden en daar lijkt het nu soms wel op.

Dit jaar bleek ook weer eens dat belangenbehartiging vaak een zaak van de lange adem is. Een paar dossiers zijn na jarenlange discussies eindelijk positief geëindigd. Denk aan de KNB die eindelijk haar gewraakte beleidsregel heeft ingetrokken, waardoor betalingen via de notaris weer gewoon mogelijk zijn, denk ook aan Nationale Nederlanden die toch de segmentprovisie heeft uitbetaald en aan het feit dat na jarenlange discussie ook aanbieders kostentransparantie moeten gaan bieden.

In dit jaarverslag over 2011 geven wij op hoofdlijnen een weergave van de inspanningen, die wij op belangrijke dossiers hebben geleverd en nog steeds leveren.

De OvFD heeft haar positie in 2011 verder verstevigd. Beleidsmatig zijn we inmiddels kind aan huis in Den Haag en ook timmeren we communicatief goed aan de weg, wat blijkt uit een aantal hoofdartikelen in de vakpers.

### **Vooruitblik 2012**

Het laatste voorbereidingsjaar voordat het provisieverbod ingaat. Nog heel veel onderdelen daarvan staan in de steigers en moeten nog nader worden uitgewerkt. Er is verder nog geen zicht op verbetering van de woningmarkt, vooral ook omdat de onzekerheid over de economie en de hypotheekrenteaftrek nog erg groot is. Maar ook de strengere hypotheeknormen zijn daar debet aan.

De OvFD zal haar lobby op al deze punten onverminderd voortzetten. Insteek is om in 2012 ook wat meer activiteiten te gaan ontplooiën op het gebied van social media.

Namens het Bestuur van de OvFD,



Colinda Rosenbrand  
Directeur

## **1. WET FINANCIEEL TOEZICHT**

### **1.1 PROVISIEVERBOD**

In 2010 is de Wft geëvalueerd. Op 12 oktober 2010 heeft de minister de Kamer geïnformeerd over de uitkomsten van de evaluatie van de provisieregeling en zijn beleidsvoornemens naar aanleiding van die evaluatie.

Uit de evaluatie kwam naar voren dat de belangrijkste perverse prikkels en hit-and-run praktijken vrijwel uit de markt zijn verdwenen. Ook houden de marktpartijen zich aan de regels voor kosten- en dienstentransparantie. Probleem was echter dat er nog geen cultuuromslag in denken en gedrag bij adviseurs/bemiddelaars was bereikt. De minister concludeerde daarop dat de huidige provisieregels niet of onvoldoende effectief zijn om de gewenste cultuuromslag binnen een acceptabele tijd te bewerkstelligen en daarmee de kwaliteit van de advisering en de borging van het belang van de klant te optimaliseren. Om deze cultuuromslag te bereiken moest er volgens de minister een zuiver marktmodel komen, waarin geen geldstroom meer is tussen de adviseur/bemiddelaar en de aanbieder. Daarmee werd het provisieverbod voor complexe financiële producten een feit.

### **1.2. RANDVOORWAARDEN PROVISIEVERBOD**

De OvFD is van mening dat eerst een aantal cruciale zaken moeten worden geregeld voordat een provisieverbod per 01-01-2013 kan ingaan. Randvoorwaarden die de betaalbaarheid van advies moeten waarborgen en het noodzakelijke level playing field moeten creëren.

#### **Ad b. Level playing field**

Nettoproducten, kostentransparantie en een kostencompensatie voor werkzaamheden die serviceorganisaties voor aanbieders verrichten zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Het is van groot belang dat er een netto pricing model ontstaat, waarbij aanbieders (wettelijk) worden verplicht om volledige nettoproducten in de markt te zetten. Hierbij moeten dan niet alleen de advieskosten – als een vertaling van het begrip provisie – uit het product worden gehaald, maar ook alle distributiekosten.

Een vereiste daarvoor is dat ook aanbieders volledige nominale kostentransparantie bieden én deze kosten ook specificeren. Een consument moet op basis van gelijksoortige informatie (dienstverleningsdocument) een keuze kunnen maken door wie ze geadviseerd worden en via welk kanaal. Ook aanbieders moeten daarom worden verplicht tot het verstrekken van een dienstverleningsdocument. Bankadviseurs en direct writers mogen niet optisch gratis blijven.

#### **Ad b. Positie van de serviceorganisaties, eigen positie in de wet**

In de Wft wordt totaal geen rekening wordt gehouden met de positie van de serviceorganisaties in de keten. De serviceorganisaties vallen onder de definitie van bemiddelen in de Wft en worden dus gezien als bemiddelaars terwijl ze geen rechtstreeks klantcontact hebben. Uit het SEO-rapport blijkt dat 72% van de vergunninghoudende kantoren is aangesloten bij een of meer serviceorganisaties. Deze organisaties worden nu ten onrechte aangemerkt als bemiddelaars terwijl ze geen klantcontact hebben. Wij pleiten daarom voor een eigen positie in de wet voor serviceorganisaties.

**Ad c. Fiscale waarborgen**

Uitgangspunt van de OvFD is dat er fiscale waarborgen moeten komen om te voorkomen dat onafhankelijk advies na ingang van het provisieverbod duurder wordt, omdat adviezen op basis van een directe beloning dan niet langer zijn vrijgesteld, maar wellicht onder het BTW-tarief komen te vallen. Daarnaast is provisie op dit moment voor een aantal producten - waaronder hypotheek - tot een maximum bedrag fiscaal aftrekbaar, terwijl voor directe beloningen nog geen vergelijkbare (eenduidige) regeling geldt.

Wij vinden dergelijke fiscale waarborgen van groot belang omdat de nieuwe beloningssystematiek anders op fiscaal gebied ook leidt tot een kostenverzwaring voor de consument.

**Ad d. Eerbiedigende werking**

De OvFD vindt dat er zo snel mogelijk duidelijkheid moet komen over de provisierechten van de op 1 januari 2013 bestaande polissen. Wij gaan ervan uit dat deze provisierechten volledig gerespecteerd worden.

Wij hebben deze randvoorwaarden vanaf het moment dat we wisten dat een provisieverbod waarschijnlijk was continue onder de aandacht van Ministerie, Kamerleden en relevante stakeholders gebracht. Ook hebben we in persreacties daar steeds op gehamerd.

**1.3 WIJZIGINGSBESLUIT FINANCIËLE MARKTEN 2012**

Nadat in 2010 op basis van de evaluatie van de Wft werd besloten om een provisieverbod in te stellen voor complexe producten en hypothecair krediet, stond 2011 in het teken van het vaststellen van de (wettelijke) contouren van het provisieverbod. Vooruitlopend op het provisieverbod heeft de minister in het voorjaar van 2011 via het Wijzigingsbesluit Financiële Markten per 01-01-2012 al een paar zaken geregeld, waarbij hij preventief optreedt tegen mogelijke ontwijkroutes voor het provisieverbod.

Hij introduceert een open norm om excessieve beloningen, die de bemiddelaar bij de klant in rekening brengt, tegen te gaan. Een maatregel, omdat de AFM in de markt heeft geconstateerd dat er excessieve directe beloningen werden gevraagd. De OvFD vindt dat het wel moet gaan over echte excessieve beloningen. Aanvankelijk leek het meer te gaan om een soort nieuwe inducementnorm, waarbij de directe beloning passend moest zijn. De OvFD heeft hier bezwaar tegen aangetekend, omdat die interpretatie zou leiden tot enorme extra administratieve lasten. Uiteindelijk heeft de minister toch aangegeven dat de directe beloning niet excessief mag zijn.

Uit angst voor het verschuiven van de ongewenste sturing naar schadeverzekeringen (waterbedeffect), waarbij provisies worden overgeheveld naar niet-complexe producten waarvoor de regelgeving minder zwaar is, heeft de minister een verbod op bonusprovisies bij schadeverzekeringen ingesteld. Alleen afsluit- en doorlopende provisie is nog toegestaan. Daarbij worden bemiddelaars/adviseurs verplicht om op verzoek van de klant transparant te zijn over de provisie die door de aanbieder wordt betaald. Hiermee is een provisieverbod op schadeverzekeringen tegengehouden en actieve beloningstransparantie voorkomen.

Deze maatregelen zijn in mei 2011 via het wijzigingsbesluit financiële markten 2012 formeel geconsulteerd. De OvFD heeft op die consultatie gereageerd.

#### **1.4 WIJZIGINGSBESLUIT FINANCIËLE MARKTEN 2013**

In zijn brieven van 13 april en 13 december 2011 heeft de minister de Kamer geïnformeerd over zijn beleidsvoornemens in het kader van de uitwerking van de regelgeving rondom het provisieverbod.

In 2013 moet een provisieverbod ingaan voor complexe financiële producten, hypothecaire kredieten, inkomensverzekeringen (waaronder betalingsbeschermers en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor ondernemers), uitvaartproducten en dienstverlening onder het Nationaal Regime MiFID. De eenvoudige verzekeringen en consumptief krediet worden dus niet onder de reikwijdte van het provisieverbod gebracht.

##### **Level playing field**

De Minister vindt het van belang dat de consument een goed geïnformeerde keuze kan maken tussen het directe kanaal en het intermediaire kanaal. Om de verschillende kanaalkeuzes inzichtelijk te maken worden de eisen over het dienstverleningsdocument (dvd) aangepast. Het dvd moet een overzichtelijk en herkenbaar document worden op basis waarvan de consument de verschillende dienstverleningsconcepten en de kosten daarvan gemakkelijk kan vergelijken. Ook aanbieders moeten dus een dvd aan consumenten gaan verstrekken en daarbij nominaal inzicht geven in hun advies- en distributiekosten. Bovendien moet uit het dvd duidelijk blijken of en zo ja, in welke mate er een vergelijking van producten van verschillende aanbieders wordt gemaakt. Voor aanbieders die consumenten adviseren betekent dit, dat zij duidelijk inzicht moeten geven of zij alleen eigen producten adviseren of ook vergelijkingen maken tussen producten van verschillende aanbieders en welke prikkels er zijn die de advisering vanuit de aanbieder beïnvloeden. Ook in dat laatste geval kunnen zij zich niet kwalificeren als onafhankelijk adviseur omdat dat misleidend kan zijn.

De OvFD ziet dit als een belangrijk winstpunt in de lobby. Al vanaf het moment dat beloningstransparantie voor bemiddelaars werd ingevoerd, heeft zij aangedrongen op nominale kostentransparantie voor (directe) aanbieders. Ook het verstrekken van een dvd zien wij daarin als een noodzakelijk vereiste. Positief is tevens dat aanbieders niet alleen de advieskosten, maar ook de distributiekosten transparant moeten gaan maken. Natuurlijk is de exacte uitwerking daarbij nog van groot belang.

Ook is de OvFD blij dat de minister via het dienstverleningsdocument de verschillende kanaalkeuzes voor de consument inzichtelijk wil maken. Het is tenslotte van belang dat consumenten weten of aanbieders alleen eigen producten adviseren of ook vergelijkingen maken tussen producten van verschillende aanbieders en welke prikkels er zijn die de advisering vanuit de aanbieder beïnvloeden. Positief is daarbij dat een aanbieder zich niet zomaar kan kwalificeren als onafhankelijk adviseur.

##### **Nettoproducten**

Nettoproducten zijn van groot belang nu er geen kostenvergoeding mogelijk is vanuit de aanbieder. Het is cruciaal dat alle advies- en distributiekosten uit het product worden gehaald. Alleen hierdoor kunnen we voorkomen dat de consument tweemaal voor dezelfde werkzaamheden zal moeten betalen. De OvFD is er niet van overtuigd dat dit door marktwerking tot stand zal komen en is blij dat de minister aangeeft dat het voor een gelijk speelveld belangrijk is dat de prijzen van de producten die via adviseurs/bemiddelaars worden gedistribueerd, lager zijn dan de prijzen van vergelijkbare producten van banken en direct writers. Jammer is dat de minister hier geen wettelijke verplichting

van maakt, positief is echter dat hij de ontwikkeling nauwgezet zal monitoren, om erop toe te zien dat de markt hier goed zijn werk doet en dat hij nadere maatregelen zal treffen als er onvoldoende onderscheid optreedt. De OvFD zal de situatie nauwgezet monitoren en erop toezien dat deze toezegging van de minister geen loze belofte is.

### **Positie serviceorganisaties**

Volgens de minister kan een serviceorganisatie die tussen de aanbieder en de adviseur/bemiddelaar staat de adviseur beïnvloeden. Ook al is de serviceorganisatie niet betrokken bij het advies en heeft hij vrijwel geen klantcontact, de minister wil sturing in de keten tot het minimum beperken en daarom moeten ook de serviceorganisaties onder het provisieverbod vallen. Wel worden ze – omdat ze geen klantcontact hebben – uitgezonderd van de verplichting om een dvd aan de klant te verstrekken.

De OvFD is teleurgesteld dat de minister geen aparte positie in de wet creëert voor de serviceorganisatie. Hij erkent dat de serviceprovider niet betrokken is bij het advies en geen klantcontact heeft, maar ziet hierin geen aanleiding voor een aparte positie in de wet of een kostenvergoeding vanuit de aanbieder naar de serviceorganisatie. Feit is en blijft dat de serviceorganisatie werk doet voor en namens de aanbieder, waar hij vanaf 1 januari 2013 geen kostenvergoeding meer voor krijgt. De OvFD vreest dat de consument hier uiteindelijk de dupe van zal worden en tweemaal zal moeten betalen voor dezelfde werkzaamheden als hij een onafhankelijk advies wil krijgen. Ook kan in het de keten voor grote problemen gaan zorgen, aangezien hiermee juist die partijen die tegenwicht kunnen bieden aan aanbieders niet erkend worden.

Duidelijk is dat nog een aantal zaken nader moeten worden uitgewerkt. Zo heeft de minister nog niet aangegeven hoe hij bijvoorbeeld om zal gaan met de fiscaliteit. Hiervoor is een werkgroep benoemd. De OvFD zal actief aan de verdere uitwerking meewerken

De beleidsvoornemens van de minister worden formeel geconsulteerd via het wijzigingsbesluit financiële markten 2013 dat in het voorjaar van 2012 wordt gepubliceerd. De OvFD zal voor die tijd haar lobby intensiveren richting politiek en stakeholders.

### **1.5 LOBBY IN VERBAND MET VERDERE UITWERKING PROVISIEVERBOD**

In zijn brief van 13 april 2011 heeft de minister de basis gelegd voor het provisieverbod. Maar een aantal zaken waren nog onduidelijk of moesten nog nader worden uitgewerkt. De lobby intensiveerde zich op een aantal belangrijke punten.

#### **Eis volledig eerbiedigende werking**

In zijn brief van 13 april 2011 gaf de minister nog geen duidelijkheid over de provisie-rechten van de producten die op 1 januari 2013 bestaan. De OvFD is hierover in overleg gegaan met het Ministerie van Financiën en andere marktpartijen. Uit eerder onderzoek van de OvFD in het kader van de gevolgen van de Adviesmatchregelgeving werd al duidelijk dat alleen op hypotheek al zo'n 500 miljoen euro aan doorlopende provisie uitstond.

In het kader van het provisieverbod gaat het echter niet alleen om contracten van polissen die onder de Adviesmatchregelgeving vallen, maar ook over producten die nu niet onder de



Adviesmatchregelgeving vallen (bijvoorbeeld inkomens- en uitvaartverzekeringen) maar na 1 januari 2013 wel onder het provisieverbod vallen.

Over de bestaande contracten is een uitgebreide discussie gevoerd. Alle mogelijke scenario's stonden daarbij nog open. De bestaande polissen konden vanaf 1 januari 2013 onmiddellijk onder het provisieverbod vallen, ze konden een bepaalde vaste termijn worden gerespecteerd of – zoals wij steeds hebben bepleit – volledig gerespecteerd.

Het Verbond van Verzekeraars was voorstander van een vaste termijn van zeven jaar. De OvFD heeft vervolgens uitgezocht dat ongeveer 15% tot 16% van de hypotheekcontracten een doorlopende provisie had van meer dan tien jaar (uitgaande van de balansregel). Alleen op hypotheekgebied al een belang van zeker 180 miljoen euro gemoeid en dan hebben we het dus nog niet eens over het belang bij een vaste termijn van zeven jaar.

De intermediaire brancheorganisaties hebben uiteindelijk gezamenlijk eerbiedigende werking geëist voor alle contracten die voor 1 januari 2013 zijn afgesloten. De markt is in beweging en werkt hard aan een transitie waarbij het intermediair volledig aan de zijde van de klant komt te staan. Daarbij zijn en worden veel ingrijpende maatregelen getroffen met grote impact voor de praktijk van het intermediair. Het voorgestelde provisieverbod per 1 januari 2013 grijpt diep in op de bedrijfsvoering van veel kantoren. Het mag niet zo zijn dat kantoren in grote problemen komen door het versneld afbouwen van de doorlopende provisie op reeds bestaande contracten. Het is in het belang van de klant dat er ruimte is voor kantoren om de omslag naar de nieuwe wereld ook daadwerkelijk te maken, zodat die klant de beschikking blijft houden over een fijnmazig netwerk van zoveel mogelijk zelfstandig intermediairs.

Zodra het provisieverbod van kracht is zal ieder kantoor zijn eigen tempo kennen bij de overgang van lopende provisie naar fee. Die overgang zal zo geregeld moeten worden dat de cashflow van het intermediair in voldoende mate in stand blijft. Bij het ene kantoor zal dit snel kunnen, andere kantoren hebben daar mogelijk meer tijd voor nodig. Het is niet te bepalen binnen welke termijn dit voor een individueel financieel dienstverlener redelijkerwijs is te realiseren.

Een beperkte periode van eerbiedigende werking is alleen dan te rechtvaardigen wanneer dat risico's voor de consument oplevert. Bij reeds gesloten producten is er echter geen risico op misselling: het contract loopt immers al. Gezien de looptijden van de contracten, zal een groot deel van de producten op natuurlijke wijze uitfasen. Daarom hebben de intermediaire organisaties politici en het Ministerie van Financiën opgeroepen om geen eindtermijn vast te stellen, maar de markt haar werk te laten doen.

De OvFD heeft daarnaast onderzoek gedaan naar de civielrechtelijke afspraken die tussen intermediair en aanbieders zijn gemaakt en heeft daaruit geconcludeerd dat de contracten civielrechtelijk moeten worden nagekomen. Het is maar de vraag of de overheid via wetgeving reeds lopende contracten tussen twee privaatrechtelijke partijen mag doen ontbinden. De intermediaire organisaties hebben dan ook duidelijk aangegeven dat ze zich beraden over juridische stappen wanneer aanbieders eenzijdig de gemaakte afspraken niet nakomen.

Het resultaat was dat de minister in zijn brief van 13 december 2011 aan de Kamer duidelijk aangaf, dat hij van plan is om eerbiedigende werking te behouden voor producten die onder het provisieverbod gaan vallen en gesloten zijn voor 1 januari 2013. De OvFD is heel blij dat de minister in zijn brief de aanspraken voor het intermediair erkent en daarmee rechtszekerheid biedt. Een cruciaal winstpunt in de lobby voor het intermediair. Met deze belangrijke uitspraak creëert de minister eindelijk de zo dringend noodzakelijke duidelijkheid voor het intermediair, dat honderden miljoenen euro's aan provisie gewoon worden uitgekeerd.

#### **Advies- en distributiekostentransparantie aanbieders**

De minister gaf in zijn brief aan dat hij aanbieders wettelijk gaat verplichten tot nominale transparantie van advies- en distributiekosten. SIS Finance adviseerde het Ministerie van Financiën over de vormgeving van de advies- en distributiekosten, dus de reikwijdte van de advies- en distributieactiviteiten en de wijze waarop het kostprijsmodel vorm moest worden gegeven. De OvFD is één van de partijen die heeft meegewerkt aan de totstandkoming van het rapport, dat in het najaar van 2011 werd gepubliceerd.

De OvFD heeft steeds nadrukkelijk gesteld dat het bij het tot stand komen van het model er maar één uitgangspunt kan zijn. Dat uitgangspunt is dat het model goed moet zijn. Een level playing field is er of het is er niet. De weging van de inbreng van aanbieders en intermediairs zou moeten berusten op noodzakelijkheid om het level playing field te creëren. De OvFD heeft sterk de indruk dat SIS Finance en het Ministerie van Financiën hun afwegingen maken op wat haalbaar is. De vraag is of daarmee daadwerkelijk een level playing field wordt gerealiseerd.

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. De scope van het model zou in de eerste plaats moeten zijn het creëren van een gelijk speelveld doordat dit model de basis legt voor zuivere nettoprijs vorming.

Het ministerie zal weliswaar monitoren of er bij aanbieders sprake is van zuivere prijsvorming. Is dat niet het geval, dan kan de Minister ingrijpen met (nadere) wettelijke maatregelen. Het monitoren van de prijsvorming en het flankerend beleid is naar de mening van de OvFD onvoldoende. Indien daarbij komt vast te staan dat zuivere prijsvorming niet geborgd is, is het voor menig intermediair mogelijk al te laat.

Volgens het Ministerie en SIS Finance is het uitgangspunt van de methode vervolgens dat de consument in de oriëntatiefase (dienstverleningsdocument) één nominaal bedrag te zien krijgt. Hierdoor kan de consument (bewust) besluiten via welk kanaal hij dienstverlening (en/of een product) wenst af te nemen. De OvFD vindt dit uitgangspunt te beperkt. Aanbieders moeten zowel in hun dvd (oriëntatiefase) als in de offerte hun kosten voor advies en distributie nominaal transparant maken. Deze kosten moeten op basis van een *full cost* berekening en controleerbaar worden vastgesteld. De kosten voor advies en distributie dient de aanbieder vervolgens separaat bij de consument in rekening te brengen en niet gespreid in de tijd als onderdeel van de premie of de rente.

Op basis van het definitief door SIS Finance voorgestelde model heeft de OvFD derhalve nog een aantal verbeterpunten aangedragen en onder de aandacht gebracht van ministerie en Kamer.

Uitgangspunt is dat er per 1 januari 2013 een goed systeem moet staan, dat de basis moet leggen voor een goede en zuivere netto pricing. De consument is hierbij in het bijzonder gebaat.

#### **Rapport en Position Paper Serviceorganisaties**

De minister gaf in zijn brief van 12 oktober 2010 aan dat nog nader moet worden gezien op welke wijze bemiddelaars zonder klantcontact (serviceorganisaties) moeten worden geadresseerd in de regelgeving. Een direct gevolg van onze lobby.

In de diverse overleggen met het Ministerie en politiek constateerde de OvFD dat de rol en positie van serviceproviders in de bedrijfskolom vrij beperkt was, terwijl zij een belangrijke economische en maatschappelijke factor vertegenwoordigen in de Nederlandse markt.

De OvFD heeft daarom in 2011 een onafhankelijk rapport laten opstellen over de positie van serviceorganisaties in de intermediaire waardeketen. Het rapport "De positie van serviceorganisaties in de intermediaire waardeketen" werd opgesteld door Adviesbureau Fred de Jong.

Uit het rapport blijkt duidelijk dat serviceorganisaties grote waarde toevoegen aan de bedrijfskolom voor consumenten, aanbieders en intermediair. De consument krijgt door de rol van de serviceorganisaties een kwalitatief beter advies, terwijl de eindprijs (premie of hypotheekrente) van het product lager is, omdat de kosten voor aanbieders omlaag gaan.

Serviceorganisaties worden in de Wft gezien als bemiddelaars en vallen dus na 1 januari 2013 ook onder het provisieverbod. Feit is dat serviceorganisaties deeltaken van de bemiddeling overnemen van zowel intermediair als aanbieders. Na 1 januari 2013 is het voor serviceorganisaties dus niet mogelijk om nog beloning te ontvangen voor de deeltaken die zij voor aanbieders uitvoeren. Hier is geen oplossing voor handen, maar die moet er wel komen.

Serviceorganisaties hebben geen mogelijkheid om onder de uitbestedingsregels te werken omdat ze voor de Wft als bemiddelaar worden gekwalificeerd en uitbesteding volgens de toelichting op de Wft alleen mogelijk is aan "een derde, niet zijnde bemiddelaar". Serviceorganisaties kunnen de deeltaken voor aanbieders ook niet onderbrengen in een volmacht/assuradeurenbedrijf, maar voor serviceorganisaties die werkzaam zijn op het gebied van hypotheek en complexe producten is het onmogelijk om een formele volmacht aan te gaan. Op grond van de Wft is een volmacht namelijk alleen mogelijk voor verzekeringen.

De deeltaken die serviceorganisaties overnemen van aanbieders en die geen effect hebben op de inhoud van het advies, zouden naar mening van de OvFD wel onder uitbesteding moeten kunnen vallen. Een onderdeel van de bedrijfsvoering van de serviceorganisatie zou derhalve als een derde met een eigen rechtspositie in de wet, aan wie de aanbieder deze werkzaamheden uitbesteedt, moeten worden gezien.

Op basis van het rapport heeft de OvFD vervolgens een position paper opgesteld, 'Een werkbare toekomst voor serviceorganisaties na 01-01-2013', waarin de OvFD heeft voorgesteld dat serviceorganisaties de werkzaamheden die ze voor aanbieders uitvoeren en die geen effect hebben op de inhoud van het advies in een aparte juridische entiteit onderbrengen, die niet kwalificeert als bemiddelaar waardoor uitbesteding en vergoedingen in het kader van uitbesteding mogelijk worden.

De werkzaamheden moeten specifiek worden benoemd en hebben geen effect op de inhoud van het advies. De vergoedingen voor uitbesteding moeten passend zijn of worden gekoppeld aan een vast verrichten tarief of een vaste dossiervergoeding.

### **Werkgroep fiscale zaken**

Randvoorwaarde voor de OvFD is dat er na 1 januari 2013 geen verschil mag zijn in de fiscale behandeling van de verschillende beloningsvormen. Fee en provisie dienen fiscaal gezien op gelijke wijze te worden behandeld, want feitelijk worden volstrekt dezelfde activiteiten verricht. Alleen de beloningsvorm is anders.

Fiscale waarborgen zijn ook van groot belang omdat de nieuwe beloningssystematiek anders op fiscaal gebied ook leidt tot een kostenverzwaring voor de consument.

Mede op basis hiervan heeft ook de Kamer regelmatig aangegeven dat de invoering van het provisieverbod fiscaal neutraal moet geschieden. De Staatssecretaris heeft vervolgens een werkgroep ingesteld. Deze werkgroep bestaat uit de belangrijkste stakeholders, die deze materie met het Ministerie en de Belastingdienst bespreekt. Ook de OvFD neemt deel aan deze werkgroep.

Op 9 september 2011 stuurde de Staatssecretaris een brief naar de Kamer inzake de fiscale gevolgen van het provisieverbod. Deze brief gaf onvoldoende duidelijkheid. Aangezien wij ons zorgen maakten dat niet tijdig de gewenste duidelijkheid over de fiscale aspecten van het provisieverbod zou worden gegeven, hebben wij – samen met het Verbond van Verzekeraars en Adfiz - bij de Staatssecretaris aangedrongen op snelle duidelijkheid met betrekking tot BTW, Assurantie-, Inkomsten- en Loonbelasting:

#### **BTW:**

Het mag niet zo zijn dat enerzijds de verandering in de beloningswijze (provisie versus factuur, abonnement en ongeacht of er een resultaat wordt bereikt) en de verandering in de wijze waarop de dienstverlening wordt aangeboden anderzijds tot BTW-heffing zal leiden. Naar onze mening zal het ministerie of de Belastingdienst met een uitwerking moeten komen die inhoudelijk richting geeft aan de BTW-heffing. Een concrete handreiking voor de markt is in dit kader noodzakelijk.

#### **Assurantiebelasting:**

Ten aanzien van de assurantiebelasting liggen de vraagstukken vooral binnen de uitvoering van de wetgeving. De nieuwe vormen van beloning voor bemiddeling sluiten onvoldoende aan bij de in het verleden gangbare praktijk, wijze van heffing en afdracht van assurantiebelasting. In belangrijke mate vloeit dit voort uit het feit dat de beloning, in tegenstelling tot het verleden, is verbonden aan een individueel gesloten verzekering als basis voor de heffing en afdracht van assurantiebelasting. Een voorbeeld hiervan is het serviceabonnement als beloningsvorm voor de tussenpersoon. Tot op heden is de praktijk met de Belastingdienst in individuele gevallen ad hoc oplossingen overeengekomen. Ook hier geldt dat het creëren van een eenduidig fiscaal uitvoeringskader in het belang van een uniforme fiscale marktbenadering wenselijk is.

#### **Inkomstenbelasting:**

Artikel 1.7b Wet inkomstenbelasting 2001 is ingevoerd met de bedoeling om een fee (de beloning van de adviseur door de klant) fiscaal gelijk te behandelen met provisie (de beloning van de adviseur

door de aanbieder). Daartoe wordt een fee fiscaal gelijkgesteld met de “premie.” Bij bijvoorbeeld lijfrenteverzekeringen heeft dit tot gevolg dat een fee in beginsel even goed fiscaal aftrekbaar is als de aan de verzekeraar betaalde lijfrentepremie zelf. Wij hebben de Staatssecretaris verzocht om spoedig duidelijkheid te geven dat het provisieverbod geen veranderingen teweeg zal brengen in de huidige fiscale faciliteiten voor de fee. Wat vinden dat deze faciliteiten onverkort van toepassing moeten blijven, ook na 1 januari 2013.

De Staatssecretaris heeft naar aanleiding van deze brief onmiddellijk een gesprek georganiseerd en vervolgacties uitgezet.

#### **1.6. WIJZIGINGSWET FINANCIËLE MARKTEN 2013**

In september heeft de OvFD gereageerd op de consultatie van de Wijzigingswet Financiële markten 2013. Hierin zijn een aantal wijzigingen van de Wft opgenomen, die met name bedoeld zijn om de grondslagen te scheppen of aan te passen voor de maatregelen die samenhangen met het provisieverbod. De uitwerking van de concrete maatregelen zal zijn neerslag vinden in het Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen (Bgfo). Voor de OvFD zijn daarin met name de volgende punten van belang:

- De rol van de feitelijk leidinggevende bij de borging van de vakbekwaamheid vervalft. In het Bgfo zal waarschijnlijk worden bepaald dat alle klantadviseurs in het bezit moeten zijn van een diploma;
- Een artikel is opgenomen die het mogelijk maakt dat in alle distributiekanaalen een dienstverleningsdocument moet worden verstrekt;
- Een artikel is opgenomen als voorbereiding voor de kostentransparantie van aanbieders;
- Een artikel is opgenomen die het mogelijk maakt om in het Bgfo bepalingen op te nemen ten aanzien van de kennis- en ervaringstoets die een financiële dienstverlener ten aanzien van bepaalde producten van klanten dient af te nemen in geval van execution only (afnemen van een complex product zonder advies);
- De serviceorganisaties, die geen rechtstreeks klantcontact hebben, hoeven consumenten geen dvd meer te verstrekken.

#### **2. VAKBEKWAAMHEID**

Het ministerie van Financiën heeft in mei 2011 de markt een consultatiedocument voorgelegd, waarin zij een aantal beleidsvoornemens kenbaar maakte met betrekking tot de volgende onderwerpen:

- Bedrijfsvoeringsmodel versus diplomaplicht;
- Invoering Register;
- Permanente educatie;
- Modulestructuur.

De OvFD had met name veel kritiek hadden op de nieuwe Wft-modulestructuur. De voorstellen waren te productgericht, waardoor onvoldoende werd ingespeeld op de markttransitie van productgerichte verkoop naar klantgerichte en integrale advisering. Daarnaast hebben wij forse kritiek geuit op het voornemen om een PE-examen verplicht te stellen.

Naar aanleiding van de – overwegend negatieve - input uit de markt is het College Deskundigheid Financiële Dienstverlening (CDFD) verzocht om een alternatief voorstel uit te werken voor de Wft-modulestructuur. Na een conferentie waarin alle marktpartijen input mochten geven, werd dit alternatieve voorstel `Modulaire structuur Wft-vakbekwaamheid` vervolgens in november 2011 ter consultatie neergelegd.

Wij waren in algemene zin positief over het uitgangspunt dat de nieuwe modulestructuur de vakbekwaamheid ten aanzien van een integrale klantgerichte advisering als uitgangspunt neemt, in plaats van kennis van financiële producten. Op basis van de uiteindelijke formulering van de eind- en toetstermen zal echter moeten blijken of er ook daadwerkelijk op een goede wijze invulling wordt gegeven aan dit principe.

De voorgestelde nieuwe vakbekwaamheidsstructuur onderscheidt zeven beroepskwalificaties, die in de beroepspraktijk het meest voorkomen. Een hypotheekadviseur zou daarbij - naast de module Hypothecair Krediet – ook aan de deskundigheidsvereisten van de modules Inkomen en Vermogen moeten gaan voldoen. Wij hebben aangegeven dat de eindtermen met betrekking tot bijvoorbeeld het werkgeversrisico in de module Inkomen niet relevant is voor hypotheekadviseurs, hetzelfde geldt voor derde pijler pensioenen uit de module Vermogen. Wij hebben het CDFD daarom verzocht om deze punten in hun advies aan het Ministerie mee te nemen.

Het definitieve voorstel voor de Vakbekwaamheidseisen zal worden opgenomen in het Wijzigingsbesluit Financiële Markten 2013 en dus pas in het voorjaar van 2012 worden geconsulteerd.

### **3. WONINGMARKT**

De situatie op de woningmarkt is zorgelijk. Het consumentenvertrouwen daalt door de economische crisis en de steeds terugkerende discussie rond de hypotheekrenteaftrek. Inmiddels zijn er allerlei geïsoleerde maatregelen genomen die op zich positief zijn. Zo is in 2011 de overdrachtsbelasting verlaagd. Als OvFD hebben we regelmatig gepleit voor afschaffing of verlaging van de overdrachtsbelasting en dat kreeg nu eindelijk onder druk van de situatie op de woningmarkt zijn beslag. De positieve effecten hiervan zijn echter verloren gegaan, omdat tegelijkertijd de kredietnormen in de Gedragscode Hypothecaire Financieringen zijn aangescherpt.

Starters moeten de woningmarkt vlottrekken, zij moeten de noodzakelijke doorstroming teweegbrengen. Het is juist nu voor starters een goed moment om een huis te kopen, maar de strengere hypotheeknormen frustreren dit. De koopsubsidie is verdwenen en de startersleningen van gemeenten zijn niet eenduidig en weinig inzichtelijk.

De OvFD is van mening dat het Kabinet een integraal woningmarktplan moet opstellen en daarin maatregelen moet nemen die het vertrouwen verder kunnen versterken.

### **4. GEDRAGSCODE HYPOTHECAIRE FINANCIERINGEN**

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt sinds 2006 toezicht op verantwoorde kredietverlening. De AFM constateerde daarbij dat het toetskader voor hypothecair krediet leemtes vertoont, die er

mogelijk toe leiden dat een gedeelte van de huishoudens te grote risico's loopt bij hun hypothecaire lening. De AFM heeft daarop in 2010 een 'nieuw' toetskader hypothecair krediet aan de markt ter consultatie voorgelegd. Hierin werd een aantal voorstellen gedaan om de risico's te beperken. De OvFD vond het zeer onverstandig van de AFM om het toetskader als norm aan de markt op te leggen. De OvFD was tegen nadere regelgeving op dit gebied, omdat het onderzoek naar de Hypotheekmarkt in 2010 een positieve ontwikkeling uitwees op het gebied van verantwoorde kredietverlening. Bovendien zouden deze nieuwe normen de woningmarkt alleen nog maar verder frustreren.

De OvFD heeft de Minister vervolgens opgeroepen om – gezien de positieve uitkomsten van het onderzoek – nieuwe maatregelen om overkreditering te voorkomen niet geïsoleerd, maar coherent, in samenhang met de totale woningmarktproblematiek aan te pakken, ter bevordering van de woningmarkt en de positie van de (toekomstig) huiseigenaar.

De Minister vond het toetskader van de AFM echter passend om een groot punt van zorg bij het kabinet – overkreditering - te kunnen tegengaan. Hij vond het daarbij ook nodig het nieuwe toetskader voor hypothecaire kredietverlening te verwerken in een Algemene Maatregel van Bestuur (AMvB). Hij heeft het toetskader vervolgens voor advies bij de Raad van State voorgelegd. Tegelijkertijd heeft hij een brief aan de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) gestuurd waarin hij heeft aangegeven dat, indien een herziene GHF wordt opgesteld die voldoet aan bepaalde randvoorwaarden, hij het bij zelfregulering zal laten. De NVB heeft daarop de GHF herzien. Aangezien deze herziene code - volgens de Minister - een vergelijkbaar niveau van consumentenbescherming biedt als het toetskader, heeft hij besloten de AMvB ter aanscherping van de normen voor hypothecaire kredietverlening in te trekken. Deze nieuwe GHF is vervolgens per 1 augustus 2011 ingevoerd.

#### **4.1. GHF versus NHG**

Na invoering van de herziene GHF bleek dat de banken die code als leidend zagen, dus ook voor hypotheekleningen die onder de Nationale Hypotheekgarantie (NHG) vallen. Aanbieders hanteren dus niet langer de normen van de NHG bij hun hypotheekverstrekking, maar alleen die uit de GHF. Hierdoor wordt het maximaal te lenen bedrag ook voor leningen met NHG verder en onnodig beperkt met als gevolg, dat het voor veel consumenten niet meer mogelijk is om een toereikende hypothecaire lening te krijgen. Het belemmert ook vooral starters op de woningmarkt en potentiële kopers die niet veel eigen geld kunnen inbrengen. Dit is een onnodige beperking van de toegang tot het eigenwoningbezit, op het moment dat al sprake is van een kwetsbare woningmarkt. Deze maatregel van aanbieders staat ook haaks op het door het kabinet beoogde effect van de verlaging van de overdrachtsbelasting.

De OvFD heeft hierover – onder auspiciën van Vereniging Eigen Huis (VEH) - overleg gevoerd met diverse marktpartijen. Deze brede coalitie van marktpartijen heeft aangegeven van aanbieders te verlangen dat zij hun maatschappelijke verantwoordelijkheid nemen door de NHG-regels onverkort toe te passen voor hypotheekleningen met NHG. Als ze dit blijven weigeren, moet minister De Jager ingrijpen.

De NHG hanteert tenslotte al strenge normen voor het verkrijgen van een hypotheek met garantie. Daarbij zijn consumenten ervan verzekerd dat, wanneer zij buiten hun schuld niet meer aan hun

hypothecaire verplichtingen kunnen voldoen, de NHG deze verplichting overneemt. Consumenten lenen met de NHG veilig en verantwoord en zijn maximaal beschermd.

De coalitie van marktpartijen ziet vanuit consumentenbelang dan ook geen enkele reden om de NHG-regels in de ban te doen. Het is ook onbegrijpelijk omdat de minister tijdens de behandeling in de Kamer en op Kamervragen bij voortduring aangeeft dat hij zowel de nieuwe GHF als de voorwaarden en normen van de NHG als een goede invulling van de open norm voor verantwoorde hypothecaire kredietverstrekking beschouwt.

Ondanks deze uitspraken hebben de aanbieders hun beleid in deze nog niet gewijzigd. De OvFD zal haar lobby op dit terrein dan ook onverminderd voortzetten.

#### **4.2 GHF en explainmogelijkheden**

Ook blijkt dat aanbieders explainmogelijkheden uit de GHF niet hanteren. Zo geldt er volgens de GHF een uitzondering op de norm indien klanten de hypotheek willen oversluiten en daarbij niet verhuizen. Op dit moment is er echter geen geldverstrekker die op basis van deze uitzondering de hypotheek wil sluiten. Klanten komen daardoor vast te zitten bij hun huidige geldverstrekker, terwijl ze de mogelijkheid zouden moeten hebben om een nieuwe, goedkopere en/of betere hypotheek te sluiten.

Volgens de GHF mag je ook de bestaande hypotheek in stand houden en hoef je slechts voor het bij te financieren deel de nieuwe normen voor aflossing toe te passen. Alleen het bij te lenen deel moet aan de nieuwe GHF-normen voldoen. Geldverstrekkers geven echter aan dat ook de oorspronkelijke lening in een dergelijk geval aan de nieuwe normen moet voldoen. Op deze manier brengen geldverstrekkers een bestaande hypotheek alsnog onder de GHF, wat leidt tot forse lastenverhogingen voor de klant.

De OvFD is hierover in overleg met relevante partijen. Leden zijn opgeroepen om schrijvende voorbeelden uit de praktijk aan te leveren, zodat die kunnen worden voorgelegd aan de AFM.

#### **5. NMa ONDERZOEK HYPOTHEEKMARKT**

De OvFD heeft in het voorjaar van 2011 actief geparticipeerd in de 'Sectorstudie van de Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa) naar de Nederlandse hypotheekmarkt'. De NMa stelt uiteindelijk in haar rapport dat ze geen aanwijzingen heeft gevonden voor overtredingen van de Mededingingswet. De NMa wijst er wel op dat het concurrentieproces op de Nederlandse hypotheekmarkt, onder andere door de hoge concentratiegraad, kwetsbaar is. Zij zal daarom ook de ontwikkelingen op de hypotheekmarkt de komende jaren scherp in de gaten houden.

De NMa wijst wel op een aantal belemmeringen voor consumenten die willen overstappen naar een andere hypotheekaanbieder, met name na het aflopen van een rentevaste periode. Deze overstapdrempels verminderen de disciplinerende invloed die consumenten kunnen uitoefenen op hypotheekverstrekkers. Voor de concurrentie op de hypotheekmarkt is het van belang dat deze overstapdrempels zoveel mogelijk worden verlaagd.

De ministers van Economische Zaken en Financiën hebben naar aanleiding van deze sectorstudie



aangegeven dat ze maatregelen willen treffen om overstapdrempels te verminderen. Aanbieders worden verplicht om drie maanden voor het aflopen van de rentevaste periode de consument hierover te informeren en tevens een nieuw aanbod te doen. De minister van Financiën zal de wet- en regelgeving aanpassen om dit te bewerkstelligen. Een periode van drie maanden stelt de consument volgens de minister in de gelegenheid zich goed te oriënteren op oversluitmogelijkheden.

De OvFD acht deze maatregel niet voldoende. De NMa heeft de overheid de volgende aanbevelingen gedaan om de concurrentie te vergroten.

1. Banken moeten hun klanten op tijd informeren wanneer de rentevaste periode van hun hypotheek afloopt;
2. Banken moeten hun klanten erop wijzen dat zij de mogelijkheid hebben om over te stappen naar een andere bank;
3. Consumenten zouden meerdere hypotheekverstrekkers met elkaar moeten vergelijken in een vergelijkend onderzoek; daarbij moeten ze naast aanbiedingen van grote Nederlandse banken ook aanbiedingen voor andere aanbieders betrekken. De grote Nederlandse banken rekenen over het algemeen namelijk hogere hypotheekrente dan andere aanbieders.

De minister wil nu een maatregel treffen die voldoet aan de eerste aanbeveling, maar gaat in zijn brief niet in op de aanbevelingen twee en drie, terwijl die juist cruciaal zijn voor het consumentengedrag. Consumenten beseffen bij een renteverlengingsvoorstel vaak niet dat zij de mogelijkheid hebben om over te stappen naar een andere hypotheekverstrekker. Gevolg is dat op dit moment ongeveer 90% van de consumenten de rentevastperiode bijna klakkeloos verlengt op basis van het voorstel vanuit de aanbieder.

Het onderzoek van de NMa heeft bovendien aangetoond dat hypotheekverstrekkers een hogere hypotheekrente vragen van klanten van wie de rentevaste periode is afgelopen, dan voor nieuwe klanten. De hypotheekverstrekkers kunnen dit volgens de NMa doen doordat het voor bestaande klanten niet eenvoudig is over te stappen naar een andere hypotheekverstrekker. De minister moet de hypotheekverstrekkers daarom op het moment dat ze drie maanden voor het aflopen van de rentevaste periode de klant hierover informeren en een nieuw aanbod doen, tevens verplichten de klanten te wijzen op de mogelijkheid om over te stappen naar een andere bank.

De NMa stelt bovendien dat consumenten meerdere hypotheekverstrekkers met elkaar zouden moeten vergelijken. De OvFD is daarom van mening dat de hypotheekverstrekker de consument ook moet wijzen op de mogelijkheid om advies in te winnen bij een hypotheekadviseur. Hier liggen twee redenen aan ten grondslag:

1. Een hypotheekadviseur kan het aanbod van alle hypotheekverstrekkers op de markt vergelijken en hieruit het meest passende product voor de consument selecteren.
2. Op dit moment sturen hypotheekverstrekkers voor de verlenging een aanbod naar de klant. In de praktijk ontvangen consumenten hiertoe een verlengingsvoorstel van de geldverstrekker, met daarin een opgave van de diverse verlengingsmogelijkheden. De consument wordt daarbij gevraagd om aan te geven wat de nieuwe rentevastperiode moet

worden. Voldoende is dat de consument een kruisje zet voor de nieuwe gewenste termijn en deze keuze bevestigt met een handtekening.

Eind vorig jaar heeft de AFM de leidraad hypotheekadvisering gepubliceerd, die bestaat uit zeven afleveringen. In aflevering vier 'Advies over de rentevastperiode' van deze leidraad staat dat 'de adviseur de consument niet een aantal opties mag voorleggen en de consument vervolgens zelf de keuze mag laten maken. Uitgangspunt is dat de adviseur bij elke optie de consument duidelijk maakt wat zijn aanbeveling is.' De adviseur moet 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.

De OvFD kan zich vinden in de eisen die de AFM stelt aan een passend advies inzake de rentevastperiode. Echter, het kan dan niet zo zijn dat hypotheekverstrekkers bij verlenging niet hoeven te voldoen aan de eisen uit de leidraad van de AFM en hypotheekadviseurs wel. Het klantbelang is tenslotte exact hetzelfde en klanten lopen bij hypotheekverstrekkers dan dus juist het risico dat de AFM wil voorkomen.

Wij zijn bovendien van mening dat de minister hypotheekverstrekkers niet alleen moet verplichten om de klanten drie maanden voor het aflopen van de rentevastperiode te informeren, maar dat ze bovendien een afschrift van het aanbod moeten sturen naar de hypotheekadviseur die in het verleden de hypotheek heeft geadviseerd en afgesloten.

#### **Conclusies:**

De maatregel die de minister wil nemen om klanten minimaal drie maanden voor het aflopen van de rentevaste periode te informeren en een nieuw aanbod te doen is onvoldoende. De minister zou banken aanvullend moet verplichten,om:

1. Het aanbod dat ze naar de klant sturen ook rechtstreeks naar de hypotheekadviseur te sturen, zodat die de klant kan benaderen voor een verlengingsvoorstel;
2. klanten in de brief met het aanbod te wijzen op de mogelijkheid om over te stappen naar een andere hypotheekverstrekker; en
3. klanten in de brief met het aanbod voor advies te verwijzen naar de hypotheekadviseur die de hypotheek heeft geadviseerd, dan wel een waarschuwing op te nemen bv. "Verleng niet zonder advies".

Alleen indien aan deze voorwaarden wordt voldaan kan de consument zelf tegenwicht geven aan de hypotheekverstrekkers en besparingen realiseren op zijn hypotheekkosten. De OvFD heeft dit standpunt richting politiek, Ministerie en AFM gecommuniceerd.

## **6. AUTORITEIT FINANCIËLE MARKTEN (AFM)**

### **6.1 AFM INTERPRETATIE INZAKE TERUGBOEKCRISICO ONJUIST**

De AFM stelde in diverse nieuwsbrieven dat het bij de klant in rekening brengen van terugboekprovisie erop neer komt dat de klant moet betalen voor inspanningen die (nog) niet verricht zijn. Deze suggestie van de AFM staat haaks op zowel de wettelijke regelingen als op de

praktijk. AFM suggereert onterecht dat consumenten dubbel zouden moeten betalen. De OvFD heeft samen met Adfiz, de AFM direct gevraagd om het bericht te rectificeren, omdat het bericht het imago van het intermediair zonder enige reden schade toebrengt.

De tussenpersoon adviseert een klant en bemiddelt bij het sluiten van de overeenkomst. De vergoeding voor deze activiteiten krijgt de tussenpersoon betaald door de aanbieder in de vorm van afsluitprovisie. De aanbieder schiet deze betaling voor aan de klant. De klant betaalt via de premie in termijnen deze afsluitkosten af. Wanneer de klant binnen vijf jaar de overeenkomst opzegt, wil de aanbieder van de tussenpersoon een deel van de reeds aan hem betaalde afsluitkosten terug. De klant heeft deze kosten immers nog niet afbetaald aan de aanbieder. De tussenpersoon krijgt daardoor een deel van zijn reeds uitgevoerde werkzaamheden niet betaald. En dat brengt de tussenpersoon dan alsnog direct in rekening bij de klant.

Met haar nieuwsbrief stelt de AFM zich echter op het standpunt dat de afsluitprovisie in zeer belangrijke mate bestemd is voor toekomstige activiteiten van de tussenpersoon. Deze stelling is onjuist. In de praktijk zijn de inspanningen en kosten het grootst bij het afsluiten van een product. Vaak zelfs in de orde van grootte van 80% van de totale kosten over de hele looptijd.

Maar ook de regelgeving wijst in een geheel andere richting dan wat de AFM nu suggereert. Met de invoering van de balansregel per 1 januari 2007 is beoogd om het moment van beloning van de bemiddelaar beter te laten aansluiten op het moment van de inspanningen van de bemiddelaar. De afsluitprovisie is bestemd om te belonen voor de activiteiten (advies en bemiddeling) bij het sluiten van de overeenkomst. Die afsluitprovisie bevat dan ook geen vergoeding voor toekomstige activiteiten. Hiervoor is (conform de doelstelling van de balansregel) de doorlopende provisie bestemd. Het eventueel in rekening brengen van terugboekrisico betreft dus niet meer dan het alsnog vergoed krijgen van geleverde advies- en bemiddelingsdiensten en heeft niets met dubbel betalen te maken. Feitelijk is de terugboekregeling sinds de invoering van de balansregel overbodig geworden en dient geen doel meer.

Adfiz en OvFD vinden de onzorgvuldige berichtgeving van AFM kwalijk. Een rectificatie ligt voor de hand. Niet alleen is de interpretatie onjuist, maar ook kan door het bericht het onterechte beeld ontstaan als zouden tussenpersonen veelvuldig dubbele rekeningen aan vertrekkende klanten presenteren. Hierdoor wordt het imago van het intermediair onterecht en onnodig geschaad. De meeste adviseurs dragen op dit moment zelf geheel het terugboekrisico terwijl dit bedrijfseconomisch eigenlijk onverantwoord is. De reden daarvoor ligt in het feit dat het in rekening brengen van het terugboekrisico alleen kan als dit ook uitdrukkelijk met de klant zo is afgesproken en expliciet is vastgelegd.

Die afspraken werden in het verleden nauwelijks gemaakt, maar liggen tegenwoordig meer in de rede. Het is onwenselijk dat de AFM ingrijpt in deze contractsvrijheid. Veel adviseurs - die steeds vaker ook op feebasis werken - willen bij provisie wel de zekerheid dat zij ook daadwerkelijk voor hun advieswerkzaamheden worden beloond. Hierdoor worden er ook bij provisie steeds vaker aanvullende afspraken gemaakt over de aard van de verrichte initiële werkzaamheden en mogelijke gevolgen bij voortijdige beëindiging van een contract met de consument. Als dit op een transparante wijze is gecommuniceerd en vastgelegd moet dit niet door de AFM als onwenselijk worden beschouwd. Van dubbele betaling is immers geen sprake!

De OvFD en Adfiz hebben de AFM hier indringend op aangesproken, maar de AFM was tot op heden niet bereid haar standpunt te rectificeren.

## 6.2 COLPORTAGE

Volgens de Colportagewet is sprake van kredietcolportage indien een financieel dienstverlener door persoonlijk bezoek tracht een particulier te bewegen tot het aangaan van een consumptief- of hypothecair krediet. Kredietcolportage is verboden. De Colportagewet is bedoeld om consumenten te beschermen tegen agressieve verkopers buiten de normale verkooppromten, zoals bij consumenten thuis.

Op dit verbod wordt een belangrijke uitzondering gemaakt, namelijk indien dat bezoek in overwegende mate voortvloeit uit het initiatief van degene die wordt bezocht, tenzij de bezoeker degene, die hij bezoekt, tracht te bewegen tot het sluiten van een overeenkomst betreffende een ander goed of een andere dienst dan het goed of de dienst, in verband waarmee om het bezoek is verzocht en degene, die wordt bezocht, toen hij het initiatief tot dat bezoek nam niet wist en redelijkerwijs niet kon weten, dat het sluiten van overeenkomsten betreffende dat andere goed of die andere dienst tot de bedrijfs- of beroepsuitoefening van de bezoeker behoorde.

Hiermee wordt bedoeld dat niet alleen het initiatief voor het bezoek in overwegende mate van de klant moet afkomen, maar daarnaast moet op het moment dat de afspraak wordt gemaakt het voor de klant volstrekt duidelijk zijn wie er komt, namens welk bedrijf deze komt en wat de bezoeker precies komt doen.

De AFM houdt toezicht op colportage op grond van de Wet handhaving consumentenbescherming. Bij overtreding kan de AFM een boete opleggen en consumenten kunnen hun aankoop(overeenkomst) laten vernietigen als deze door colportage tot stand is gekomen. Zij hebben daar een jaar de tijd voor nadat zij op deze mogelijkheid zijn gewezen door de geldverstrekker.

Indien financiële dienstverleners derhalve in het kader van het bemiddelen in krediet bij klanten thuis komt, moeten zij er goed op letten dat het initiatief voor dit bezoek steeds van de klant uitgaat. De OvFD heeft - om haar leden meer duidelijkheid hierover te kunnen geven - samen met Adfiz, de NVF en de AFM voorbeelden gemaakt die niet zouden mogen worden gekwalificeerd als verboden colportage.

## 7. EUROPESE ONTWIKKELINGEN

Op Europees niveau spelen de ontwikkelingen die voortvloeien uit het Financial Services Action Plan (FSAP) een belangrijke rol. Het FSAP is ontworpen om één Europese markt in financiële diensten te creëren. Een paar belangrijke Europese ontwikkelingen die op dit moment spelen op het gebied van financiële diensten zijn:

### **Europese Richtlijn inzake Woningkredietovereenkomsten**

Deze richtlijn moet worden gezien in het kader van de inspanningen voor de totstandbrenging van een interne markt voor hypothecair krediet en tegen de achtergrond van de financiële crisis. De

concept-richtlijn is opgesteld door de Europese Commissie en op 31 maart 2011 voorgelegd aan de Raad van de Europese Unie en aan het Europees Parlement.

Op 14 juli 2011 heeft het Europees Economisch en Sociaal Comité advies uitgebracht en op dit moment zit het voorstel in de onderhandelings- en wijzigingsfase. Vervolgens moet het voorstel worden aangenomen en geïmplementeerd in de Nederlandse wetgeving. Overigens lijkt het erop dat de aanpassingen voor Nederland minimaal zijn, omdat de meeste zaken die nu Europees worden geregeld al in de Wft staan. Dat was ook ons uitgangspunt in de lobby. Nederland liep met de Wft voorop in regelgeving en toezicht, dus dat mocht niet ingrijpend worden gewijzigd. Europa kan juist haar voordeel doen met de ervaringen die Nederland inmiddels heeft.

### **IMD 2 (Herziening IMD)**

De herziening van de richtlijn verzekeringsbemiddeling. De ontwerprichtlijn wordt ieder moment verwacht.

### **Herziening Markets in Financial Instruments Directive (MiFID)**

Waarborgen Nationaal Regime voor financiële dienstverleners in Nederland.

### **Packaged Retail Investment Products (PRIP's)**

De Europese Commissie wil de bescherming van bankspaarproducten op een hoger niveau van consumentenbescherming brengen.

De OvFD reageert actief op vragen over studies van de Europese Commissie, houdt de acties van de Europese Commissie voortdurend in de gaten en heeft hierover ook contact met het Ministerie. Belangrijk hierbij is dat nieuwe richtlijnen niet gaan leiden tot allerlei amendementen op de bestaande wetgeving. De Wft moet de kans krijgen om zijn waarde te bewijzen en de administratieve lasten van het intermediair moeten niet verder stijgen of complexer worden door strijdige regelgeving. Zeker niet als je nagaat dat Nederland een van de landen in Europa is, die voorloopt op het gebied van wetgeving, consumentenbescherming, concurrentie en toegankelijkheid!

Een geïntegreerde markt kan ongetwijfeld voordelen opleveren voor zowel consumenten als andere belanghebbenden, echter dat mag niet leiden tot een verhoging van de administratieve lasten of kosten die zodanig zijn dat de baten daar nauwelijks tegenop wegen. Kortom: nieuwe regelgeving moet wel leiden tot betere regelgeving!

## **8. PROCEDURE TEGEN STIJGING TOEZICHTSKOSTEN AFM 2008**

De OvFD en Fidin hebben namens ruim 1600 intermediairs bezwaar gemaakt bij de AFM tegen de stijging van de heffingen voor het doorlopend toezicht 2008. Het College van Beroep voor het bedrijfsleven (Cbb) heeft – na een jarenlange procedure - in juni 2011 het hoger beroep tegen de kostenheffingen 2008 helaas ongegrond verklaard. Het Cbb heeft in deze procedure uitspraak gedaan als hoogste rechter waardoor deze uitspraak definitief is geworden.

Voor de heffingen over het jaar 2009 en 2010 liepen vergelijkbare collectieve bezwaarprocedures, deze bezwaren zijn na aanleiding van de uitspraak over 2008 ingetrokken.

### **Herziening bekostigingssystematiek**

Minister De Jager heeft in zijn *Actieplan financiële sector* van 15 maart 2011 aangekondigd om binnenkort het (maximale) bedrag van de overheidsbijdrage voor het financieel toezicht vast te leggen in de wet. De hoogte daarvan zal aansluiten bij het niveau van de bijdrage voor het uitbreken van de financiële crisis.

In deze wettelijke verankering zal tevens worden vastgelegd dat rijksbreed opgelegde taakstellingen doorwerken in de hoogte van de door de Staat te verstrekken tegemoetkoming in de kosten van het financieel toezicht. De verwachting is dat het aandeel van de sector in de financiering van de toezichtkosten (verder) zal stijgen.

De brancheorganisaties zijn met het Ministerie in gesprek over de gevolgen van dit voornemen van de Minister voor financiële dienstverleners.

### **9. SEGMENTPROVISIE NATIONALE NEDERLANDEN 2009**

De OvFD heeft na een zeer intensief overleg met Nationale-Nederlanden alsnog overeenstemming bereikt over de kwaliteitgerelateerde segmentprovisie, die Nationale-Nederlanden in 2009 introduceerde, waarbij het intermediair op grond van een aantal kwaliteitscriteria extra beloning kon verdienen. Begin 2010 bleek deze regeling niet in overeenstemming te zijn met de eisen die de AFM stelt aan passende provisie, waardoor Nationale Nederlanden deze beloning niet mocht betalen. Het is Nationale Nederlanden nu samen met de brancheorganisaties gelukt om de kwaliteitsregeling zodanig aan te passen dat deze wel voldoet aan de eisen die de AFM stelt.

De OvFD is blij dat hierdoor toch een belangrijk deel van de afspraken, die Nationale Nederlanden in 2009 met het intermediair heeft gemaakt, nagekomen kunnen worden.

### **10. BELEIDSREGEL DERDENGELDEN KNB**

Alle notarissen en kandidaat-notarissen in Nederland zijn verenigd in de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB). In 2008 werden hypotheekadviseurs geconfronteerd met de beleidsregel beperking uitbetaling derdengelden van de KNB, waarbij zij haar leden expliciet voorschrijft dat de notaris alleen geld mag uitbetalen aan degene die als partij optreedt bij de akte en aanspraak kan maken op de uitbetaling op grond van de rechtshandeling die in de akte is neergelegd. Op deze regel werden een paar uitzonderingen gemaakt. Aanvankelijk vielen de hypotheekadviseurs niet onder een van die uitzonderingen, maar op ons verzoek is voor hen alsnog een uitzondering gemaakt. Op basis van die uitzondering mocht bij het passeren van een hypotheekakte alleen nog maar een 'gebruikelijk honorarium' van de betrokken hypotheekadviseur worden verrekenend. Wij waren het absoluut niet eens met de wijze waarop het begrip 'gebruikelijk honorarium' werd ingevuld omdat het absoluut niet strookte met de praktijk.

We hebben vervolgens diverse overleggen gehad met de KNB en de KNB daarbij ook uitgebreid geïnformeerd over de waarborgen die de Wet Financieel Toezicht biedt en het toezicht daarop door de AFM. Toch wilde de KNB de beleidsregel niet aanpassen en was zelfs voornemens om aan alle discussie een einde te maken door alle bestaande uitzonderingen (dus ook voor hypotheekadviseurs en makelaars) te laten vervallen via het vaststellen van een verordening. De KNB heeft een verordenende bevoegdheid, waarmee de beleidsregel dan feitelijk in wetgeving zou worden omgevormd.

De OvFD was tegen het voornemen van de KNB tot het maken van een verordening en heeft samen met de NVM de lobby geïntensiveerd. Uiteindelijk heeft dit succes gehad. De KNB heeft het voornemen voor een verordening ingetrokken en de gewraakte beleidsregel per 1 augustus 2011 vervangen door het 'Reglement beperking uitbetaling derdengelden bij onroerend goed transacties'. Hierdoor blijven betalingen via de notaris alsnog mogelijk en is de onwerkbaar invulling van het begrip gebruikelijk honorarium van een bij de akte betrokken bemiddelaar of adviseur vervallen. Het wordt nu aan het oordeel van de notaris overgelaten of het opgegeven bedrag als honorarium mag worden uitbetaald.

Als OvFD hebben we sinds 2008 veel tijd gestoken in dit dossier en onze lobby heeft uiteindelijk in 2011 succes gehad.

## **11. COMMUNICATIE**

### **11.1 ALGEMEEN**

De OvFD heeft op 6 april 2011 haar Algemene Ledenvergadering gehouden.

### **11.2 LIJST MET PUBLICATIES**

#### **\* OPINIE VVP**

De OvFD verzorgt regelmatig een opiniebijdrage voor de VVP. De volgende opinies zijn in 2011 verschenen:

26-01-2011	: Shopaholic
13-04-2011	: Klantbelang versus klantbelang
20-07-2011	: Meer tijd voorkomt spijt
23-11-2011	: In theorie mogelijk, praktisch onwerkbaar

#### **\* INTERNE NIEUWSBRIEVEN TEN BEHOEVE VAN DE LEDEN**

Tot augustus 2011 heeft de OvFD iedere week de digitale nieuwsbrief, 'de OvFD Actueel', uitgebracht. Om beter te kunnen inspelen op de actualiteit, heeft de OvFD besloten om deze nieuwsbrieven te vervangen door persoonlijke mailberichten. Gezien de reacties vanuit de ledenkring worden deze mails beter gelezen en gewaardeerd dan de nieuwsbrief. De OvFD zal dit communicatiebeleid dan ook voortzetten en proberen te intensiveren in 2012.

#### **\* OVERZICHT PERSBERICHTEN**

In 2011 zijn de volgende persberichten en reacties verzonden aan de (vak)pers:

- 14-12-2011 OvFD blij met rechtszekerheid beloning intermediair
- 24-11-2011 AFM interpretatie inzake terugboekregeling onjuist
- 22-11-2011 Brief fiscale gevolgen provisieverbod
- 05-10-2011 NHG moet blijven in belang van de consument
- 02-11-2011 Brief Staatssecretaris inzake fiscale gevolgen

- 29-09-2011 Adfiz, OvFD en CFD eisen volledig eerbiedigende werking
- 22-09-2011 Toekomst moet werkbaar blijven voor serviceorganisaties
- 29-08-2011 Benadeling klant door rechtstreekse benadering hypotheekverstrekkers
- 17-06-2011 Plannen Rabobank rampzalig voor consument
- 15-04-2011 OvFD, teleurgesteld dat serviceproviders niet erkend worden
- 12-04-2011 Klantbelang verlangt dat ook verlengingsvoorstellen voldoen aan eisen leidraad hypotheekadvisering
- 11-01-2011 Overeenstemming Segmentprovisie Nationale Nederlanden

## **12. ORGANISATIE OvFD**

### **12.1 VERTEGENWOORDIGINGEN VAN DE OvFD IN EXTERNE OVERLEGORGANEN**

#### **Bestuur Stichting Financiële Dienstverlening (StFD)**

De Stichting Financiële Dienstverlening is in 2005 als samenwerkingsverband van aanbieders en intermediairs in de financiële dienstverlening. Aanleiding was de totstandkoming van de Wfd, die later is opgegaan in de Wft. Deze wet legde nieuwe eisen op aan de intermediaire sector en introduceerde het toezicht daarop door een nieuwe instantie: de AFM. Primaire doelstelling van de StFD als zelfreguleringsinstituut was om een bijdrage te leveren aan de kwaliteit van de markt en het toezicht daarop.

De StFD heeft in 2011 besloten haar activiteiten te staken. De belangrijkste verandering voor de deelnemers is dat zij voor de betrokken activiteiten voortaan rechtstreeks in contact komen met de AFM.

Onder invloed van groeiende politiek-maatschappelijke druk zijn sindsdien de wet- en regelgeving en het toezicht daarop in versneld tempo aangescherpt. Dit proces loopt nog steeds en gaat een nieuwe fase in met de wettelijke veranderingen die per 2012 en 2013 op stapel staan. Gevolg hiervan is een ingrijpende structuurverandering in de intermediaire sector, die leidt tot nieuwe eisen aan de businessmodellen en de bedrijfsvoering van adviseurs en aanbieders. Ook hun onderlinge relatie verandert hierdoor fundamenteel.

Tegen de achtergrond van deze veranderingen heeft het bestuur zich in 2011 beraden op de positie en rol van de StFD. In dat kader is onder meer onderzoek gedaan onder de deelnemers en intensief met de AFM gesproken over de onderlinge samenwerking. Op basis daarvan is geconcludeerd dat de StFD zowel voor de deelnemers als de AFM een waardevolle rol heeft vervuld, die nog steeds als nuttig wordt ervaren. Maar ook dat de basisgedachte die aan de StFD ten grondslag ligt biedt onvoldoende toekomstperspectief biedt.

Karel Pauw (bestuurslid) en Colinda Rosenbrand (plaatsvervangend bestuurslid) vertegenwoordigden de OvFD in het Bestuur van de Stichting Financiële Dienstverlening.

#### **Intermediair Platform Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)**

De OvFD wordt vertegenwoordigd door Karel Pauw.



### **Stichting Keurmerk Financiële Dienstverlening (SKFD)**

In dit bestuur wordt de OvFD vertegenwoordigd door Ron Schulte Fishedick.

### **Bestuur Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs (SEH)**

De SEH is een initiatief van de gezamenlijke hypotheekaanbieders en helpt consumenten bij het vinden van deskundig hypotheekadvies. Zij doet dit via een erkenningsregeling voor hypotheekadviseurs die aantoonbaar genoeg kennis en ervaring hebben op het gebied van hypotheekadvies. De erkenning is persoonsgebonden. Elke erkend hypotheekadviseur is in het bezit van de vereiste diploma's en voldoet aan de gestelde praktijkvoorwaarden.

Met de SEH vindt er regelmatig overleg plaats ten aanzien van de belangenbehartiging van hypotheekadviseurs in de belangrijke dossiers.

In dit bestuur wordt de OvFD vertegenwoordigd door Ron Bavelaar.

### **DSI**

Cees Kielstra is namens de OvFD waarnemend bestuurslid bij DSI. Het bestuur heeft inmiddels besloten om dit bestuurslidmaatschap per 01-01-2012 te beëindigen.

### **Bestuur Stichting Opleidingsfonds voor de Hypotheekbemiddelingsbranche**

Hierin vertegenwoordigen Ron Bavelaar en Karel Pauw de OvFD.

## **12.2 INTERNE COMMISSIES OvFD**

Binnen de OvFD zijn enkele commissies actief die in kleiner verband regelmatig bij elkaar komen om enkele specifieke dossiers te bespreken en uit te werken, ter advisering aan het Bestuur.

### **\* COMMISSIE DESKUNDIGHEID FINANCIËLE DIENSTVERLENING**

Over de deskundigheidseisen en de activiteiten van het College Deskundigheid Financiële Dienstverlening.

### **\* WERKGROEP COMPLIANCE**

Een werkgroep die geïnitieerd is om ervaringen tussen de diverse organisaties uit te wisselen, best practices en beleid richting de AFM te ontwikkelen.

## **12.3 BUREAU, SECTOREN EN BESTUUR OVFD**

### **BESTUUR OvFD**

Karel Pauw, voorzitter  
Christian Dijkhof, vice voorzitter  
Lex van Kampen, secretaris  
Ron Schulte Fishedick, penningmeester  
Ron Bavelaar  
Wim Witteveen (tot 6 april 2011)  
Ihab El Sayed  
Cor Zwaan  
Frank van den Elzen  
Albert Eikenboom  
Francois Mulman (tot 6 april 2011)  
René van Gils (vanaf 6 april 2011)

De Hypothekers Associatie  
HypotheekCompany  
Van Kampen Groep  
FDC/Lancyr  
Hypotheekshop Centrale Organisatie  
Woontrust  
Financium Primae  
Welke Financiële Diensten  
Van Bruggen Adviesgroep  
Service Providers Nederland  
Interfinanced / Huis & Hypotheek  
Interfinanced / Huis & Hypotheek



**SECRETARIAAT**

Colinda Rosenbrand, directeur

**ADRESGEGEVENS**

**Organisatie van Financiële Dienstverleners**

Adres: Postbus 4, 4260 AA Wijk en Aalburg

Telefoon: 06 – 46 27 34 38

Website: [www.OvFD.nl](http://www.OvFD.nl)

E-mail: [info@ovfd.nl](mailto:info@ovfd.nl)