



# **JAARVERSLAG**

# **2015**

## INHOUDSOPGAVE

### VOORWOORD

#### 1. GEVOLGEN PROVISIEVERBOD

- 1.1 PROVISIEVERBOD EN CONSUMENT
- 1.2 ONAFHANKELIJKHEID
  - 1.2.1 Onafhankelijkheidslabel
  - 1.2.2 Video's 'Kies voor onafhankelijk advies'
  - 1.2.3 Symposium 'Onafhankelijk advies nader gedefinieerd'
- 1.3 LEVEL PLAYING FIELD
- 1.4 POSITIE SERVICEORGANISATIES

#### 2. WETGEVING

- 2.1 IMPLEMENTATIE RICHTLIJN KREDIETOVEREENKOMSTEN (MCD) IN WFT EN BW
  - 2.1.1 Vergunning
  - 2.1.2 Precontractuele informatie via ESIS
  - 2.1.3 Precontractuele informatie via het JKP
  - 2.1.4 Bindend aanbod en wettelijke bedenktijd
  - 2.1.5 Zorgvuldige behandeling van de klant
- 2.2 STANDPUNT OvFD
  - 2.2.1 Implementatieproblemen
  - 2.2.2 Nederland implementeert Richtlijn onvolledig
  - 2.2.3 Stand van zaken wetgevingstraject
- 2.3 IMPLEMENTATIEBESLUIT RICHTLIJN KREDIETOVEREENKOMSTEN (MCD)
- 2.4 WET BEKOSTIGING FINANCIËEL TOEZICHT
  - 2.4.1 Terugblik
  - 2.4.2 Kostenkader 2015
  - 2.4.3 Regeling bekostiging financieel toezicht 2015
  - 2.4.4 Kostenkader 2016
- 2.5 WIJZIGINGSBESLUIT FINANCIËLE MARKTEN 2016
- 2.6 COMMISSIE VERZEKERAARS

#### 3. VAKBEKWAAMHEID

- 3.1 OVERZICHT ONTWIKKELINGEN 2013 en 2014
- 3.2 ACTIES GEZAMENLIJKE BRANCHEORGANISATIES 2015

#### 4. REFERTEMODEL SAMENWERKINGSOVEREENKOMST

- 4.1 TERUGBLIK 2014
- 4.2 REFERTEMODEL SAMENWERKINGSOVEREENKOMST

#### 5. KOOPWONINGMARKT

- 5.1 FINANCIERBAARHEID VAN RESTSCHULDEN
- 5.2 MAATWERK BIJ HYPOTHEEKVERSTREKKING
- 5.3 RENTEMIDDELING
- 5.4 LEENNORMEN
  - 5.4.1 Loan to Value-ratio (LTV)
    - 5.4.1.1 Terugblik

- 5.4.1.2 Advies FSC 2015
    - 5.4.1.3 Standpunt OvFD
    - 5.4.1.4 Nota Kredietnormen AFM
    - 5.4.1.5 Standpunt Kabinet
  - 5.4.2 Loan to Income-ratio (LTI)
- 5.5 BOUWSPAREN
- 5.6 STAAT VAN DE WONINGMARKT
  
- 6. STANDAARDPRODUCTEN**
  
- 7. CONSUMPTIEF KREDIET**
  - 7.1 DOORLOPEND KREDIET VERSUS PERSOONLIJKE LENINGEN
  - 7.2 AFLOSVDRIJE KREDIET
  - 7.3 LOCKED UP KLANTEN
  - 7.4 ROODSTANDEN
  
- 8. PROTOCOL AFWIKKELING FAILLISEMENTEN**
  
- 9. CONCURRENTIE OP DE HYPOTHEEKMARKT**
  
- 10. AUTORITEIT FINANCIËLE MARKTEN**
  - 10.1 BEHEERST BELONINGSBELEID
  - 10.2 BELEIDSREGEL INCIDENT
  - 10.3 ONDERZOEK NAAR DE ADVIESKWALITEIT
  - 10.4 ONDERZOEK NALEVING PROVISIEVERBOD
  - 10.5 ONDERZOEK NAAR DE DIENSTVERLENING VAN HYPOTHEEKAANBIEDERS BIJ BETALINGSPROBLEMEN MET HYPOTHEKEN
  
- 11. EUROPESE ONTWIKKELINGEN**
  - 11.1 EUROPESE RICHTLIJN INZAKE WONINGKREDIETOVEREENKOMSTEN
  - 11.2 HERZIENING RICHTLIJN VERZEKERINGSDISTRIBUTIE (IDD)
  - 11.3 GROENBOEK FINANCIËLE RETAILDIENSTEN
  - 11.4 LOBBY OVFD
  
- 12. ADVIES LIGHT**
  
- 13. COMMUNICATIE**
  - 13.1 ALGEMEEN
  - 13.2 LIJST MET PUBLICATIES VAN DE OVFD IN 2015
  - 13.3 WEBSITE OVFD
  
- 14. BESTUUR EN DIRECTIE OVFD**



## VOORWOORD

Voor u ligt het jaarverslag van de OvFD over 2015; het jaar waarin het herstel van de woningmarkt zich, mede door de historisch lage rente, overtuigend heeft doorgezet. Positief daarbij is dat ook de concurrentie op de hypotheekmarkt flink is toegenomen. Nieuwe aanbieders vinden hun weg via regiepartijen, die via serviceorganisaties (serviceproviders en franchiseketens) vervolgens ook direct toegang krijgen tot een groot deel van het intermediair. Het productassortiment stijgt en daarmee de adviesmogelijkheden.

Voor de OvFD was 2015 een uitstekend jaar. We hebben onafhankelijk advies dit jaar echt op de kaart gezet. Als je het belang van de klant echt centraal wil stellen als adviseur, dan adviseer je volledig onafhankelijk. We hebben twee video's beschikbaar gesteld op [www.kiesvooronafhankelijkadvies.nl](http://www.kiesvooronafhankelijkadvies.nl), die adviseurs kunnen gebruiken om consumenten te informeren over het belang van een onafhankelijk advies. We hopen dat alle onafhankelijke adviseurs deze video's actief gaan gebruiken om op die manier de boodschap 'kies voor onafhankelijk advies' breed uit te dragen via websites, social media en andere relevante kanalen. Zo kunnen we er met z'n allen voor zorgen dat de consument keer op keer wordt geconfronteerd met de boodschap, dat hij via een onafhankelijk advies ook het voor hem meest passende advies krijgt.

Verder heeft de jarenlange lobby van de gezamenlijke brancheorganisaties een noodzakelijke verlenging van de overgangstermijn voor vakbekwaamheid opgeleverd. Een aansprekend resultaat en een bewijs dat je met goede, inhoudelijke lobby ook echt concrete resultaten kunt behalen.

Samenwerking met het Verbond van Verzekeraars en Adfiz heeft verder het afgelopen jaar ook tot concrete resultaten geleid. Het Refertemodel Samenwerkingsovereenkomst is gepubliceerd en het Protocol Afwikkeling Faillissementen heeft het licht gezien, waarmee we maatregelen willen treffen om de positie van de betrokken klanten in een faillissement van een intermediair te waarborgen.

Kortom; 2015 was een jaar waarin de OvFD lekker aan de weg heeft getimmerd en dit jaarverslag geeft een mooi overzicht van de ontwikkelingen op de belangrijkste beleidsdossiers.

### Vooruitblik 2016

Wij verwachten dat steeds meer adviseurs de strategische keuze zullen gaan maken om zich volledig te focussen op hun kerntaak; het advies en de klantrelatie. Een samenwerking met een serviceorganisatie om de administratieve werkzaamheden uit te besteden is dan logisch, ook vanuit kostenbesparing en efficiencyverbetering. Wij denken in dat opzicht ook dat serviceorganisaties bepalend zijn voor de toekomst van het onafhankelijk advies!

Veel leesplezier!

Christian Dijkhof  
Voorzitter

## **1. GEVOLGEN PROVISIEVERBOD**

### **1.1 PROVISIEVERBOD EN CONSUMENT**

In 2013 is het provisieverbod in werking getreden. Het provisieverbod moet een cultuuromslag bewerkstelligen van productgedreven verkoop naar klantgerichte advisering. Als OvFD monitoren we de situatie in de markt, ook in het licht van de aankomende evaluatie van het provisieverbod in 2017. Voor de OvFD is de kwaliteit en toegankelijkheid van advies richting de consument daarin het belangrijkste uitgangspunt.

### **1.2 ONAFHANKELIJKHEID**

Het is cruciaal dat de consument inziet hoe belangrijk onafhankelijk advies is en hierover goed en duidelijk wordt geïnformeerd. Voor de OvFD is het dus van belang om te bezien of we de positie van de consument kunnen versterken door onafhankelijk advies nader te definiëren en promoten. Vervolgens moet de consument het advies dan ook – zonder extra (advies)kosten - kunnen omzetten in een product, waarbij het productaanbod op de hele markt van zowel intermediaire- als directe aanbieders wordt meegenomen.

#### **1.2.1 Onafhankelijkheidslabel**

In 2014 heeft de OvFD het initiatief genomen om te komen tot een basisdefinitie van onafhankelijk advies, met als doel om dit uiteindelijk ook wettelijk verankerd te krijgen; een soort onafhankelijkheidslabel, waarbij het label bepaalt of een kantoor zich onafhankelijk mag noemen of niet. De titel 'onafhankelijk adviseur' krijgt op deze manier dan ook wettelijke bescherming.

Het Onafhankelijkheidslabel bestaat uit de volgende punten waaraan je volledig moet voldoen als kantoor:

- a. Een adviseur is alleen onafhankelijk als hij voldoende aanbieders c.q. producten in zijn assortiment heeft. Hiervoor sluiten we aan bij het adviseren op basis van een objectieve analyse (= toereikend aantal producten).
- b. Een onafhankelijk adviseur heeft geen juridisch afdwingbare contractuele verplichtingen om voor een of meerdere aanbieders te bemiddelen.
- c. Een onafhankelijk adviseur mag zakelijke financiële verplichtingen tegen rentekorting en/of andere gunstige voorwaarden bij een of meerdere aanbieders (leningen, verpande zaken), waarmee hij een samenwerkingsovereenkomst (SWO) inzake advisering/bemiddeling is aangegaan hebben. Voorwaarde is dan wel dat die lening of verpanding tegen marktconforme rente of voorwaarden is aangegaan. Bovendien moet het intermediair hierover dan – bij voorkeur in het dvd – wel transparant over zijn.
- d. Een aanbieder heeft in zijn geheel geen aandelen in het bedrijf van de onafhankelijke adviseur en vice versa. In het kader van transparantie is het verder van belang dat elk aandelenbezit transparant wordt gemaakt met vermelding van het exacte percentage.
- e. Een onafhankelijk adviseur adviseert niet uitsluitend over eigen producten.
- f. Een onafhankelijk adviseur is geen verbonden adviseur (heeft dus een eigen - al dan niet collectieve - AFM-vergunning, controle via het AFM-register).

Het Onafhankelijkheidslabel wordt als uitgangspunt gebruikt voor de lobby van de OvFD richting de overheid om dit wettelijk verankerd te krijgen. Echter, wetgevingstrajecten zijn per definitie lang en hebben een onzekere uitkomst. Het verdient daarom de voorkeur dat de markt dit zelf oppakt. In april 2015 heeft de OvFD daarom marktpartijen opgeroepen om gezamenlijk een Onafhankelijkheidslabel te ontwikkelen. We hebben bovenstaande definitie daarbij gepositioneerd

als uitgangspunt voor de markt, om gezamenlijk een breed gedragen definitie van Onafhankelijkheid te ontwikkelen; een Onafhankelijkheidslabel dat voor de consument duidelijk en eenduidig is en het kwalitatief onderscheidende karakter van onafhankelijk advies laat zien.

In 2015 waren er overigens ook concrete aangrijpingspunten voor wat betreft een onafhankelijkheidsdefinitie, met de implementatie van de Richtlijn Woningkredietovereenkomsten. Wij hebben dat in hieronder in paragraaf 2.2.2 nader toegelicht.

Ook het kabinet heeft echter in haar visie op de financiële sector aangegeven dat de toegevoegde waarde van de onafhankelijk adviseur voor een belangrijk deel voortvloeit uit het feit dat hij kan adviseren c.q. bemiddelen in veel meer producten dan een adviseur in dienst van een aanbieder die alleen de producten van die aanbieder kan adviseren. Flankerend aan het provisieverbod zijn maatregelen getroffen om zoveel mogelijk te voorkomen dat de onafhankelijke adviseur in een nadelige positie zou komen ten opzichte van banken en andere aanbieders. Maatregelen zoals:

- het verstrekken van een dienstverleningsdocument door adviseurs én aanbieders;
- transparantie van de advies- en distributiekosten door adviseurs en aanbieders;
- aanbieders moeten de kosten onderbouwen aan de hand van een kostprijsmodel;
- aanbieders moeten de kosten van dienstverlening rechtstreeks bij de klant in rekening brengen, net als adviseurs/bemiddelaars.

Volgens het kabinet is er op dit moment geen concrete aanleiding aanvullende maatregelen te treffen ter versterking van de positie van de onafhankelijk adviseur. De OvFD is – zoals hierboven staat beschreven – een andere mening toegedaan en zal hier ook voor blijven pleiten.

### **1.2.2 Video's 'Kies voor onafhankelijk advies'**

Het is van vitaal belang dat de consument nut en noodzaak inziet van een volledig onafhankelijk advies, maar het is voor de consument onduidelijk wat nu precies wordt verstaan onder een onafhankelijk advies en wat de voordelen daarvan voor hem zijn.

De OvFD heeft Communicatiebureau Artica in Ootmarsum daarom opdracht gegeven om twee video's te ontwikkelen die onafhankelijke adviseurs kunnen gebruiken om consumenten te informeren over het belang van een onafhankelijk advies. De OvFD heeft de video's vervolgens beschikbaar gesteld aan de markt. Voorzitter Christian Dijkhof: "We hopen dat alle onafhankelijke adviseurs deze video's actief gaan gebruiken en de boodschap 'kies voor onafhankelijk advies' breed uitdragen via hun websites, social media en andere relevante kanalen. Laten we er met z'n allen voor zorgen dat de consument keer op keer wordt geconfronteerd met de boodschap, dat hij via een onafhankelijk advies ook het voor hem meest passende advies krijgt".

Om na te gaan in hoeverre deze video's erin slagen om de boodschap over te brengen bij consumenten heeft I&O Research een consumentenpeiling uitgevoerd. Uit deze peiling blijkt dat de boodschap van de video bij de meeste consumenten goed is overgekomen. Uit de reacties blijkt dat men heeft begrepen dat de video duidelijk wil maken dat het belangrijk is om advies in te winnen bij een onafhankelijk adviseur.

In 2015 is ook een eenvoudige website [www.kiesvooronafhankelijkadvies.nl](http://www.kiesvooronafhankelijkadvies.nl) ontwikkeld, met een tweeledig doel. Consumenten kunnen de video's bekijken en worden op deze site geïnformeerd over het belang van onafhankelijk advies. Daarnaast kunnen financiële advieskantoren via deze site de video's downloaden voor hun eigen website. Op termijn kan de website verder uitgebouwd worden.

### **1.2.3 Symposium**

De OvFD heeft op 14 april 2015 een symposium georganiseerd onder de aansprekende titel “Onafhankelijk advies nader gedefinieerd” om het belang van onafhankelijk advies onder de aandacht te brengen bij stakeholders en pers. Ongeveer 80 genodigden waren aanwezig, waaronder afgevaardigden van het Ministerie van Financiën, de AFM en aanbieders. Als OvFD hebben wij onze ideeën over onafhankelijk advies gepresenteerd en besproken tijdens een Rondetafelgesprek.

Ook werden de video’s die in opdracht van de OvFD zijn gemaakt om onafhankelijk advies te promoten voor de eerste keer gepresenteerd. De première van de video’s vond heel passend plaats in bioscoop Hollywood.

### **1.3 LEVEL PLAYING FIELD**

De gevolgen van het provisieverbod voor het level playing field blijven wij monitoren. Eerlijke en duidelijke kostentransparantie van aanbieders via het kostprijsmodel en het ontstaan van echte netto producten blijven aandachtspunten.

### **1.4 POSITIE SERVICEORGANISATIES**

Binnen de intermediaire bedrijfstak spelen serviceorganisaties een steeds belangrijkere rol. Inschatting is dat inmiddels meer dan 90% (in 2010: 72%) van de onafhankelijk advieskantoren is aangesloten bij een of meer serviceorganisaties (ketens en serviceproviders).

Ondanks het feit dat de meeste adviseurs inmiddels zijn aangesloten bij een of meer serviceorganisaties, gebeurt dit nog te vaak vanuit noodzaak. De meeste adviseurs sluiten zich aan bij een serviceorganisatie om op die manier toegang te krijgen tot een breder aanbod van aanbieders en producten, terwijl een samenwerking met een serviceorganisatie ook een strategische beslissing vanuit kostenbesparing en efficiencyverbetering zou moeten zijn. Zij zijn tenslotte in staat om de back- en midoffice processen (kosten)efficiënter en dus tegen een lagere prijs aan te bieden. Groot voordeel is dat de adviseur zich dan volledig op zijn kerntaak, het advies en de klantrelatie, kan focussen. De klant zal tenslotte alleen willen betalen voor direct klantcontact. Alle andere (administratieve) werkzaamheden zijn dan al snel te duur.

In het Performance onderzoek Koepelorganisaties 2015 constateerde D&O ook dat het belang van serviceproviders toeneemt. D&O geeft het volgende aan: “De ontwikkeling dat serviceproviders een belangrijke invloed hebben op het rendement van de deelnemers was al een aantal jaren voorzichtig zichtbaar. Dit jaar is deze trend heel manifest. Serviceproviders worden daarmee steeds belangrijker voor de marktpositie van onafhankelijke financiële advieskantoren. We zien dat serviceproviders hun diensten verbreden. De marges in de hele sector staan onder druk. Ook de invoering van het verbod op provisie heeft effecten op de aantrekkelijkheid van de samenwerking met een serviceprovider. Veel klanten vinden de prijs van administratieve werkzaamheden al snel te hoog. Wanneer dit beter en goedkoper via een serviceprovider geregeld kan worden, zullen steeds meer kantoren hiertoe overgaan.” Hoe belangrijk dit is blijkt wel uit het feit dat volgens D&O maar liefst 60% van debij serviceorganisaties aangesloten kantoren een belangrijk positief effect ervaart op het eigen rendement. Van die groep zegt 80% nog eens dat het positieve effect 20% bedraagt.

De OvFD roept al jaren dat serviceorganisaties belangrijk zijn voor de positie van onafhankelijk adviseurs, dat ze door efficiency en schaalvoordeel een positief effect geven op het rendement van onafhankelijk adviseurs en dat ze een maximaal open markt genereren hetgeen

direct van belang is voor het aanbod. Het beperkt ook de mogelijkheid voor aanbieders om hun kosten of de rente te laten oplopen, omdat een ongezonde prijsstelling direct leidt tot toestroom van nieuwe aanbieders die via de samenwerkingsverbanden snel en tegen lage kosten een breed distributienetwerk tot hun beschikking kunnen krijgen. Het beste bewijs is de hypotheekmarkt, waar de concurrentie in 2015 fors is toegenomen met als positief gevolg dat banken gedwongen worden de rentemarges te verlagen. Serviceorganisaties spelen daarin een doorslaggevende rol.

Consumenten ervaren het voordeel van deze werkwijze in de intermediaire keten dus misschien niet direct, maar indirect des te meer. Het concrete voordeel voor de consument zit in een goedkoper tarief door de betere marktwerking, de grotere inkoopmacht of als de efficiencywinsten worden doorberekend in de premie of hypotheekrente. Als het assortiment waaruit gekozen kan worden groter is, leidt dit bovendien tot een beter passend product.

Een goede samenwerking in de intermediaire keten is dus voor alle partijen van groot belang, maar nog het meeste voor de consument; zonder serviceorganisaties versmalt het aanbod, loopt het kwaliteitsniveau achteruit en heeft hij uiteindelijk veel minder keuze. Een goede samenwerking tussen onafhankelijk adviseurs en serviceorganisaties leidt tot een dominante intermediaire marktpositie.

Tijdens de Strategiesessie van het bestuur van de OvFD in 2015 is besloten om nog meer aandacht te vragen van politiek en stakeholders voor de belangrijke positie die serviceorganisaties innemen en de voordelen die ze hebben:

- voor de toegankelijkheid tot onafhankelijk advies;
- voor de consument;
- voor de concurrentie op de markt.

## **2. WETGEVING**

### **2.1 IMPLEMENTATIE RICHTLIJN KREDIETOVEREENKOMSTEN (MCD) IN WFT EN BW**

De Europese Raad heeft op 28 januari 2014 met een gekwalificeerde meerderheid de Europese Richtlijn inzake Woningkredietovereenkomsten aangenomen. De Richtlijn werd op 4 februari 2014 gepubliceerd. Het doel van deze richtlijn is het tot stand brengen van een goed functionerende (Europese) interne markt voor hypotheeklen. De bestaande fundamentele verschillen in de nationale wetgeving van de lidstaten ter zake van de verstrekking van hypotheeklen en de regulering van en het toezicht op kredietverstrekkers vormen een hinderpaal voor de ontwikkeling van grensoverschrijdende activiteiten op de kredietmarkt. Daarbij streeft de richtlijn naar een hoog en gelijkwaardig niveau van consumentenbescherming. De aanpassing van de nationale wetgeving moet de onderlinge concurrentie op de markt vergroten en consumenten in staat stellen kredietaanbiedingen van aanbieders uit verschillende lidstaten met elkaar te vergelijken. De Richtlijn moet uiterlijk op 21 maart 2016 geïmplementeerd zijn door de lidstaten.

Implementatie van de Richtlijn vindt in Nederland plaats door aanpassing van de Wft (publiekrechtelijke bepalingen), de op die wet gebaseerde lagere regelgeving (Bgfo) alsmede door de introductie van een nieuwe titel in boek 7 van het BW (privaatrechtelijke bepalingen) en door aanpassing van de Wet handhaving consumentenbescherming (Whc). Het concept-wetsvoorstel is van 21 mei 2015 tot en met 18 juni 2015 geconsulteerd. Het definitieve wetsvoorstel is vervolgens op 28 september 2015 gepubliceerd.



Aangezien in Nederland met betrekking tot het aanbieden van hypothecair krediet al verschillende publiekrechtelijke normen zijn gesteld, betekent voor een groot deel van de richtlijn dat bestaande regelgeving moet worden aangepast of is die bestaande regelgeving op dit moment al voldoende. De belangrijkste aanpassingen zijn:

### **2.1.1 Vergunning**

Voor bemiddelaars introduceert de richtlijn een Europees paspoort op grond waarvan kan worden bemiddeld in andere lidstaten met een vergunning in de lidstaat van herkomst.

### **2.1.2 Precontractuele informatie via ESIS**

Het Europees gestandaardiseerd informatieformulier (ESIS) vervangt de huidige precontractuele informatie bij hypothecair krediet en zal worden opgenomen als bijlage in het Bgfo. De kredietgever moet de consument voor het sluiten van de kredietovereenkomst via het ESIS gepersonaliseerde informatie verstrekken. De Europese richtlijn staat niet toe dat er wijzigingen in het ESIS-model worden aangebracht, waardoor elke vorm van aanvullende informatie in een afzonderlijk document moet worden verstrekt en aan het ESIS kan worden gehecht. Het betekent ook dat het standaardmodel niet in de hypotheekofferte zelf kan worden verwerkt, maar als apart document aan de consument moet worden verstrekt. Doel is om consumenten, door het op uniforme wijze verstrekken van alle relevante informatie, in staat te stellen kredietproducten van verschillende, ook in andere lidstaten gevestigde aanbieders, onderling te vergelijken en af te wegen om zo met kennis van zaken een keuze uit de verschillende aanbiedingen te kunnen maken.

### **2.1.3 Precontractuele informatie via het JKP**

De richtlijn bevat ook een jaarlijks kostenpercentage (JKP) voor hypothecair krediet. Dit JKP moet worden opgenomen in de informatieverstrekking richting de consument. Het JKP maakt aanbiedingen van hypothecair krediet onderling vergelijkbaar, aangezien in alle lidstaten bij alle aanbiedingen van hypothecair krediet dezelfde berekeningswijze gevolgd moet worden. De kredietbemiddelaar wordt daarbij verplicht de vergoeding die de consument voor zijn dienstverlening aan hem dient te betalen, mee te delen aan de kredietgever. De kredietgever zal dit bedrag vervolgens meenemen in de berekening van het jaarlijks kostenpercentage. Nieuw is ook dat wettelijk via het Burgerlijk Wetboek een sanctie wordt opgenomen, dat indien de kredietbemiddelaar niet aan bovenstaande informatieverplichtingen voldoet, de consument geen vergoeding voor zijn dienstverlening is verschuldigd. Het JKP wordt aan de consument bekend gemaakt in het ESIS.

### **2.1.4 Bindend aanbod / Wettelijke bedenkttermijn**

Wanneer de consument een kredietovereenkomst wil aangaan met de kredietgever, omdat zijn voorwaarden en tarieven het voordeligst uitkomen, dan geldt dit als een voor de kredietgever bindend aanbod. De kredietgever is dan in beginsel gebonden aan de informatie die hij in de precontractuele informatie voor de kredietovereenkomst hieromtrent aan de consument heeft gegeven. Nadat de kredietgever de consument een bindend aanbod heeft gedaan, geldt een wettelijke bedenkttermijn van veertien dagen. Gedurende de bedenkttermijn:

- is het aanbod voor de kredietgever bindend;
- kan de consument op enig moment tijdens de bedenktijd het aanbod aanvaarden, waarna de kredietovereenkomst tot stand komt.

De bedenkttermijn voorafgaand aan het sluiten van een kredietovereenkomst brengt mee dat de kredietovereenkomst niet tot stand komt dan nadat aan enkele geldigheidsvereisten is voldaan. De

kredietgever – of de kredietbemiddelaar wanneer deze in de precontractuele fase betrokken is – moet bij het doen van een bindend aanbod aan de consument een exemplaar verstrekken van de kredietovereenkomst zoals die zal komen te luiden, tezamen met het ESIS. In de praktijk kan het exemplaar van de voorgenomen kredietovereenkomst als het bindende aanbod worden beschouwd, zodat de consument maar één document ter ondertekening hoeft te worden verstrekt.

Het exemplaar van de voorgenomen kredietovereenkomst dient verder evenals het bindend aanbod en het ESIS op papier of op een andere duurzame drager aan de consument te worden verstrekt. Aan de consument moet vervolgens worden meegedeeld dat het aanbod gedurende veertien dagen voor de kredietgever bindend blijft. De kredietgever kan het aanbod gedurende de bedenktijd niet meer intrekken of wijzigen. De consument die niet op het aanbod van de kredietgever ingaat, hoeft daarvoor geen redenen op te geven. De kredietovereenkomst komt tot stand op het moment waarop de consument het aanbod van de kredietgever heeft aanvaard. Wanneer de consument het aanbod voor het verstrijken van de bedenktijd aanvaardt, eindigt de bedenktijd en komt de kredietovereenkomst tot stand.

#### **2.1.5 Zorgvuldige behandeling van de klant**

In het kader van zorgvuldige behandeling van klanten wordt aanvullende regelgeving opgenomen in het BGfo. Hierbij kan worden gedacht aan regelgeving over de behandeling van consumenten bij achterstand van betaling of gedwongen verkoop en vervroegde aflossing.

De consument heeft het recht zich voor het verstrijken van de kredietovereenkomst geheel of gedeeltelijk vervroegd af te lossen. In dat geval heeft de consument recht op vermindering van de totale kredietkosten, gelijk aan de rente en de kosten voor de resterende duur van de overeenkomst.

De richtlijn staat toe dat aan de uitoefening van het recht op vervroegd aflossen bepaalde voorwaarden ten gunste van de kredietgever worden verbonden. Nederland maakt van deze mogelijkheid gebruik. Daarbij wordt aangesloten bij de in de Gedragscode hypothecaire financieringen (GHF) reeds bestaande voorwaarden. Voor hypothecaire kredietovereenkomsten wordt derhalve een met de GHF overeenkomende regeling nu ook wettelijk vastgelegd.

De kredietgever kan daarbij recht hebben op een eerlijke en objectief verantwoorde vergoeding voor mogelijke kosten die rechtstreeks aan vervroegde aflossing verbonden zijn. De vergoeding voor vervroegde aflossing moet een eerlijke en objectief verantwoorde vergoeding zijn voor de mogelijke kosten die rechtstreeks aan vervroegde aflossing verbonden zijn en mag niet hoger zijn dan het verlies dat de kredietgever lijdt. De vergoeding mag geen (verkapte) boete inhouden. De methode van berekening van de vergoeding bij extra aflossingen moet verder zodanig door de kredietgever zijn omschreven dat de daarin voorkomende variabelen voor de consument controleerbaar zijn.

De consument die overweegt een gehele of gedeeltelijke aflossing te doen, kan bij de kredietgever aanvullende informatie opvragen met betrekking tot de mogelijkheden, voorwaarden en consequenties van een extra of algehele vervroegde aflossing. Na ontvangst van dit verzoek dient de kredietgever de consument terstond schriftelijk, op papier of een andere duurzame drager, de verzochte informatie te verstrekken. Deze verplichting geldt alleen indien de consument de kredietgever uitdrukkelijk verzoekt om aanvullende informatie.

## **2.2 STANDPUNT OVFD**

De intentie om tot één Europese markt te komen, waarbij de onderlinge concurrentie binnen Europa wordt vergroot en consumenten in staat zijn om kredietaanbiedingen van aanbieders uit verschillende lidstaten kunnen vergelijken, is in principe goed. Het probleem voor Nederland is dat deze nieuwe Europese wetgeving niet volledig aansluit op de Nederlandse wetgeving. We lopen in Europa met de Wft tenslotte wel voorop!

### **2.2.1 Implementatieproblemen**

De OvFD heeft tijdens het wetgevingstraject daarom steeds aangegeven waar praktische problemen zouden ontstaan. Bijvoorbeeld, hoe verhoudt het huidige aanbod onder ontbindende voorwaarde van de kredietbeoordeling zich tot het nieuwe bindende aanbod. Volgens de OvFD wordt het hypotheektraject in Nederland nog langer met nog meer dossiervorming. Daarbij is het in het licht van het in Nederland geldende provisieverbod vreemd dat een kredietbemiddelaar zijn vergoeding moet meedelen aan de kredietgever en is het 'Nederlandse' JKP vanwege alle eisen die de Wft stelt straks wel vergelijkbaar met het 'Europese' JKP.

Het nieuwe gepersonaliseerde informatieformulier ESIS moet straks leiden tot een grotere vergelijkbaarheid van kredietproducten. De minister verwacht dat de consument de benodigde informatie straks aan meerdere kredietgevers tegelijk kan verstrekken en zo de verschillende, op zijn persoon toegespitste aanbiedingen van verschillende kredietgevers beter met elkaar kan vergelijken. In theorie leuk, maar in de praktijk zal het waarschijnlijk niet werken.

De consument moet het ESIS namelijk meteen ontvangen, nadat hij informatie aan de kredietbemiddelaar/-verstrekker heeft gegeven in het kader van de kredietbeoordeling, maar in ieder geval tegelijkertijd met het bindende aanbod. In beide gevallen is het adviestraject dus al gestart. Praktijk zal waarschijnlijk worden dat de consument het ESIS bij het bindende aanbod ontvangt, dus pas in de eindfase van het hypotheekadviestraject. Op een moment dat de consument geen andere keuze meer kan, of zal maken vanwege de al gemaakte advieskosten. Hij zal dan niet snel nog elders gaan shoppen en ziet dus uiteindelijk maar één ESIS.

De consument kan wel meer ESIS-formulieren ontvangen als een onafhankelijk hypotheekadviseur meer aanvragen bij verschillende aanbieders indient. Het gevolg daarvan zal zijn, dat het hypotheektraject alleen maar langer en complexer wordt. Standaard moeten dan tenslotte offertes bij aanbieders worden opgevraagd die niet tot een overeenkomst leiden. Het hypotheekproduct en hypotheekadvies worden dan alleen duurder, want alle onnodige werkzaamheden moeten tenslotte ergens worden betaald. Kortom, de MCD leidt niet tot een grotere vergelijkbaarheid van aanbiedingen. Misschien wel in landen waar geen provisieverbod geldt, maar in Nederland ligt dat dus gecompliceerder. Overigens wel een mooie uitdaging voor de markt!

Ook moet een jaarlijks kostenpercentage (JKP) worden berekend om de totale kosten van een product vergelijkbaar te maken. Prima om de klant volledig te informeren, maar we hebben natuurlijk ook al het dienstverleningsdocument (dvd). Dubbele, niet-eenduidige informatie, dus voor de consument onoverzichtelijk. Bovendien is het vreemd dat we in Nederland alles in het werk hebben gesteld om een zuiver marktmodel te krijgen en dat de adviseur nu feitelijk zijn vergoeding moet meedelen via de kredietverstrekker. Vraag daarbij is ook in hoeverre het 'Nederlandse' JKP goed vergelijkbaar is ten opzichte van het 'Europese' JKP. Het hypotheekadvies moet in Nederland aan hoge kwaliteitseisen voldoen. Het advies gaat ook niet alleen over de geldlening, maar ook over overlijden, arbeidsongeschiktheid en pensioen. Het 'Nederlandse' JKP is in Europees verband dus niet goed vergelijkbaar. Duurder, zonder dat de kwaliteit zichtbaar wordt.

## 2.2.2 Nederland implementeert de richtlijn niet volledig

De OvFD is ook van mening dat Nederland de richtlijn niet goed implementeert. In de richtlijn wordt namelijk aangegeven dat de lidstaten het gebruik van de termen ‘advies’ en ‘adviseur’ of vergelijkbare termen kunnen verbieden indien adviesdiensten aan consumenten worden verstrekt door kredietgevers, verbonden kredietbemiddelaars of aangestelde vertegenwoordigers van verbonden kredietbemiddelaars.

Lidstaten die het gebruik van de termen ‘adviseur’ en ‘advies’ niet verbieden, moeten de volgende voorwaarden opleggen aan het gebruik van de term ‘onafhankelijk advies’ en ‘onafhankelijk adviseur’ door kredietgevers, kredietbemiddelaars en aangestelde vertegenwoordigers die adviesdiensten verstrekken:

- a) kredietgevers en kredietbemiddelaars nemen een voldoende groot aantal op de markt verkrijgbare kredietovereenkomsten in overweging, en
- b) kredietgevers en kredietbemiddelaars ontvangen voor deze adviesdiensten geen vergoeding van een of meer kredietgevers. Dit punt is enkel van toepassing indien het aantal in aanmerking genomen kredietgevers kleiner is dan de meerderheid op de markt.

De minister stelt dat dit artikel uit de richtlijn in Nederland geen implementatie behoeft omdat het al onderdeel is van het bestaande recht via de informatie-artikelen<sup>1</sup> uit de Wft. De OvFD is het daar niet mee eens. Deze artikelen uit de Wft richten zich uitsluitend op informatieverstrekking aan de klant over de aard en reikwijdte van de dienstverlening, maar het zijn geen beschermingsmaatregelen in de vorm van objectieve voorwaarden die worden gesteld aan het gebruik van de term ‘onafhankelijk advies’. Informatieverstrekking is belangrijk, maar biedt de consument onvoldoende bescherming.

Het zou zeer terecht zijn om kredietgevers en verbonden bemiddelaars het gebruik van de termen “adviseur” en “advies” te verbieden. Deze partijen verkopen consumenten over het algemeen uitsluitend maar één product, het eigen product. Een consument die bij een bank naar binnen loopt, weet misschien wel dat hij dan geen product van een andere bank krijgt, maar hij realiseert zich niet wat de gevolgen zijn van deze keuze. Hij kan daardoor veel duurder of kwalitatief slechter af zijn. In Nederland geldt bovendien de eis om consumenten passend te adviseren. Je kunt je afvragen of partijen die uitsluitend hun eigen producten verkopen hieraan wel voldoen.

Nederland legt vervolgens ook geen voorwaarden op aan het gebruik van de term “onafhankelijk advies” en “onafhankelijk adviseur”, terwijl de richtlijn stelt dat lidstaten die het gebruik van de termen “adviseur” en “advies” niet verbieden, wel bovengenoemde voorwaarden onder a en b (beschermingsmaatregelen) moeten opleggen aan het gebruik van deze term.

Voorwaarde b is voor Nederland niet relevant aangezien er een provisieverbod geldt, maar voorwaarde a zou in Nederland vrij gemakkelijk kunnen worden ingevoerd aangezien dat correspondeert met het in Nederland al bestaande wettelijke begrip objectieve analyse (= adviseren op grond van een toereikend aantal producten). De AFM bekijkt daarbij per productsoort wat een toereikend aantal is. Een beschermingsmaatregel voor het begrip “onafhankelijk advies” is dus relatief simpel te implementeren, door het gebruik van de term “onafhankelijk advies” exclusief voor te behouden aan degenen die adviseren op basis van een objectieve analyse. Een goede extra

---

<sup>1</sup> Artikel 4:23 en 4:25b Wft

beschermingsmaatregel voor de consument, omdat daarmee klip en klaar wordt wat onafhankelijk advies is en wie daaraan voldoet! Zoals de Richtlijn duidelijk stelt, is *'het passend ervoor te zorgen dat de lidstaten voorzien in beschermingsmaatregelen voor gevallen, waarin het advies wordt aangeduid als onafhankelijk, om zeker te stellen dat het scala van de beschouwde producten in verhouding staan tot hetgeen de consument van dergelijk advies verwacht'*.

De conclusie van de OvFD is derhalve dat Nederland de Richtlijn niet goed implementeert en heeft dit punt in haar lobby opgepakt. Nederland zal volgens de OvFD alsnog:

- het gebruik van de term 'adviseur' of 'advies' door kredietgevers/verbonden bemiddelaars moeten verbieden; of
- alsnog objectieve voorwaarden moeten opleggen aan het gebruik van de termen "onafhankelijk advies" en "onafhankelijk adviseur".

### **2.2.3 Stand van zaken wetgevingstraject**

De Kamercommissie voor Financiën heeft de minister - in het kader van het voorbereidend onderzoek van het wetsvoorstel - op 20 november vragen gesteld over de Implementatiewet Richtlijn Kredietovereenkomsten (MCD). De OvFD heeft in het traject dat daaraan voorafging diverse Kamerleden gesproken en schriftelijke input gegeven voor vragen met het dringende verzoek om de minister te wijzen op het feit dat de richtlijn ten onrechte niet volledig wordt geïmplementeerd. Diverse fracties hebben de vragen van de OvFD overgenomen en de minister zal daar in 2016 op moeten reageren, waarna een Wetgevingsoverleg zal plaatsvinden. De richtlijn moet uiterlijk op 21 maart 2016 geïmplementeerd zijn. Het is de vraag of de minister dit haalt.

### **2.3 IMPLEMENTATIEBESLUIT KREDIETOVEREENKOMSTEN (MCD)**

Het implementatie besluit MCD is vervolgens van 2 september tot en met 7 oktober 2015 ter consultatie voorgelegd. Het definitieve besluit zal in 2016 worden gepubliceerd. Deze AMvB strekt, samen met bovengenoemde voorstel van wet, tot implementatie van de richtlijn.

### **2.4 WET BEKOSTIGING FINANCIËEL TOEZICHT**

De OvFD maakt zich ernstige zorgen over de almaar stijgende toezichtskosten van de AFM. Ook omdat vanaf 1 januari 2015 de bijdrage van de overheid in de financiering van de kosten van beide toezichthouders is komen te vervallen en de financiering volledig bij de onder toezicht staande instellingen is komen te liggen; wat leidt tot navenant hogere toezichtskosten voor onder toezicht staande instellingen.

#### **2.4.1 Terugblik**

In 2014 en 2015 hebben wij tijdens de consultatie van respectievelijk het Wetsvoorstel Wijziging van de Wet bekostiging financieel toezicht (Wbft) en de Wijzigingswet Financiële Markten 2015 onze zorgen hierover al aangegeven. De OvFD vindt dat:

- de toezichthouders zich moeten beperken tot hun wettelijke taak om onverantwoorde stijging van de toezichtskosten te voorkomen. De minister is echter van mening dat alle kosten moeten worden doorberekend aan de sector dus ook de kosten die de toezichthouders maken voor het opstellen van regels omdat de sector ook profijt heeft van de betrokkenheid van de toezichthouder bij de voorbereiding van wetgeving. Volgens de minister houdt hij voldoende prikkel om de ontwikkeling van de toezichtskosten in de gaten te houden. Hij houdt de verantwoordelijkheid over de toezichthouders, moet de begrotingen jaarlijks goedkeuren en hij zal de Kamer jaarlijks informeren.

- De ministers van Financiën en van Sociale Zaken en Werkgelegenheid moeten erop toezien dat de toezichtskosten beheersbaar blijven, maar met het afschaffen van de overheidsbijdrage vervalt ook de financiële noodzaak daartoe. De minister geeft aan dat de wet waarborgen biedt om hierop toe te zien, maar die voldoen naar onze mening niet. Feit is en blijft dat een noodzakelijke prikkel om toezichtskosten waar mogelijk te beperken ontbreekt. De OvFD dacht meer aan concrete waarborgen zoals een toezicht- of kostenplafond.

De parlementaire behandeling van de Wbft heeft voor een belangrijk deel al plaatsgevonden in 2014. De OvFD heeft destijds uitgebreid met relevante partijen en Kamerleden over de ontwikkeling van de toezichtskosten gesproken. Via de VVD is een amendement aangenomen dat beoogt te waarborgen dat kosten voor financieel toezicht niet onevenredig hard stijgen. Toezichtskosten worden via de sector uiteindelijk tenslotte ook doorberekend aan de consument. Daarom wordt voorgesteld om de huidige totale toezichtskosten van DNB en AFM in principe alleen met inflatiecorrectie te laten stijgen. In bijzondere omstandigheden heeft de regering de benodigde vrijheid om het toezicht op een adequate wijze aan te passen aan die omstandigheden en een kostenstijging goed te keuren die hoger is dan de inflatiecorrectie. In dat geval wordt het besluit van de ministers nader gemotiveerd en toegestuurd aan de Tweede Kamer. Het amendement wordt op 6 oktober door de minister onderschreven. Het in 2012 al afgesproken kostenkader voor de jaren 2013-2016 is vervolgens door dit amendement ook in de wet verankerd. Verder is een motie aangenomen waarin de regering wordt verzocht ervoor te zorgen dat kleinere partijen bij de uitwerking van de ministeriële regeling meer worden ontzien bij het vaststellen van de nieuwe, hogere tarieven.

Positief is dat hiermee feitelijk een kostenplafond tot stand is gekomen, waarvoor ook de OvFD heeft gepleit.

#### **2.4.2 Kostenkader 2015**

Het kostenkader is voor de jaren 2013-2016 afgesproken met de DNB en de AFM en het kostenplafond wordt jaarlijks enkel automatisch aangepast vanwege loon- en prijsbijstelling. De toezichthouders zijn bij het opstellen van hun toezichtbegrotingen gebonden aan de hoogte van het plafond dat volgt uit het kostenkader. Bij uitzondering kan het kostenplafond ook om nieuwe redenen aangepast worden, bijvoorbeeld vanwege wijzigingen in het takenpakket van de toezichthouder of andere omstandigheden die op het moment van het maken van de afspraken nog niet waren voorzien. Er moet dan echter wel sprake zijn van bijzondere omstandigheden en er is expliciete toestemming nodig van de minister. De minister moet ook aan de Kamer melden wanneer zo'n situatie zich voordoet. De minister zal aan het begin van ieder jaar het opgestelde kostenkader aan de Kamer sturen, voorzien van een toelichting.

De minister heeft de Kamer op 16 december 2014 geïnformeerd over het kostenkader 2015. De begroting van de AFM voor 2015 valt, ondanks voorgenomen accentverschuivingen, intensiveringen en een professionaliseringslag, binnen het kostenkader. Tijdens het Schriftelijk Overleg van 25 februari 2015 hebben Kamerleden nog kritische vragen gesteld, waaronder vragen naar de (onevenredige) stijging van de kosten voor financiële dienstverleners.

De minister laat middels een overzicht van de kosten voor het doorlopend toezicht, die voor rekening van adviseurs en bemiddelaars zijn gekomen in de jaren 2009-2014, zien dat er geen sprake is van een structurele stijging van de bijdrage aan de toezichtskosten van de adviseurs en bemiddelaars als groep. In 2015 stijgen de heffingen voor adviseurs en bemiddelaars, net als voor alle andere onder

toezicht staande instellingen, 'alleen' door het wegvallen van de overheidsbijdrage. Van de kosten van de AFM komt daardoor in totaal € 20,2 miljoen extra voor rekening van de marktpartijen.

#### **2.4.3 Regeling bekostiging financieel toezicht 2015**

In de Wbft is vastgelegd dat uiterlijk per 1 juni van ieder jaar bij ministeriële regeling voor iedere te onderscheiden toezichtcategorie de bandbreedtes en tarieven worden vastgesteld. Deze informatie is vervolgens bepalend voor de hoogte van de nadien op te leggen heffingen voor het doorlopend toezicht. Op 1 juni 2015 heeft de minister dan ook een brief met als bijlage de Regeling bekostiging financieel toezicht 2015 gepubliceerd. Via deze regeling wordt het aan een toezichtcategorie (dus bijvoorbeeld adviseurs en bemiddelaars) toegerekende bedrag aan kosten omgeslagen over de personen die deel uitmaken van die categorie. Daarbij wordt rekening gehouden met de (bedrijfs)omvang van deze (rechts)personen. Bij de parlementaire behandeling van de Wijzigingswet is de motie van de VVD aangenomen waarin de Kamer heeft verzocht ervoor te zorgen dat kleine partijen bij de uitwerking van de nieuwe, hogere tarieven, in de ministeriële regeling meer worden ontzien. Door middel van de brief informeert de minister de Kamer hoe met die motie rekening is gehouden.

Op 3 juli 2015 heeft de minister vragen van de Kamercommissie voor Financiën beantwoord over de Regeling bekostiging financieel toezicht. Hierin zijn ook vragen meegenomen die de OvFD in het wetgevingstraject heeft voorgesteld zoals of voor wat betreft de kosten van de AFM kan worden aangegeven of het om wettelijke en/of niet-wettelijke taken gaat. De minister heeft daarop aangegeven dat de AFM alleen taken uitvoert die zij hebben op grond van de wet. De minister ziet daarop toe in het kader van de goedkeuring van de begroting en verantwoording van de toezichthouders. Ook de Eerste Kamer heeft de minister in haar vergadering op 23 juni 2015 kritische vragen gesteld, die de minister op 25 augustus 2015 heeft beantwoord.

Uit de parlementaire behandeling blijkt dus duidelijk dat beide Kamers de ontwikkeling van de toezichtskosten zorgwekkend vinden en kritisch in de gaten houden. Beide Kamers bewaken - geheel terecht - derhalve de ontwikkeling van de toezichtskosten. Iedere verhoging werkt tenslotte door naar de financiële dienstverleners zonder dat zij – afgezien van mogelijkheden om in het adviserend panel commentaar of advies te geven – een doorslaggevende stem hebben. Door het schrappen van de overheidsbijdrage is bovendien een natuurlijke rem op de hoogte van de tarieven die door de toezichthouders worden doorberekend aan de sector verdwenen. De parlementaire controle is dan van groot belang! De OvFD vindt dat een hele goede zaak en blijft de ontwikkelingen van de toezichtstarieven en de vormgeving van het toezicht kritisch monitoren en zal hierover contact blijven houden met de commissie Financiën van de Tweede Kamer. Zeker ook omdat met ingang van 2017 nieuwe afspraken worden gemaakt over een nieuw kostenkader en de minister een efficiencytaakstelling aan de toezichthouders zal opleggen.

#### **2.4.4 Kostenkader 2016**

Op 8 december 2015 heeft de minister de Kamer geïnformeerd over het kostenkader van de AFM voor 2016. De OvFD zal de parlementaire behandeling in 2016 volgen.

#### **2.5 WIJZIGINGSBESLUIT FINANCIËLE MARKTEN 2016**

Het Wijzigingsbesluit financiële markten 2016 heeft regels ingevoerd met betrekking tot het aanzetten van cliënten met een beleggingsverzekering tot het maken van een weloverwogen keuze met betrekking tot die beleggingsverzekering, het zogenaamde activeren van klanten. Het besluit is feitelijk gericht op levensverzekeraars die voor 01-01-2013 dit soort producten hebben afgesloten.

De wetgeving is aangepast omdat de AFM te weinig sanctiemogelijkheden had. Op basis van deze regels krijgen ze meer mogelijkheden en de mogelijkheid om het via nadere regelgeving verder in te vullen. Het Verbond van Verzekeraars en de Consumentenbond hebben in dit kader ook aandacht gevraagd voor de rol van adviseurs. In principe vallen zij niet onder dit besluit, maar de minister heeft wel aangegeven dat dit besluit niets afdoet aan de al bestaande morele verplichtingen die gelden voor adviseurs. Hij geeft aan dat wanneer bij volgende rapportages blijkt dat de resultaten van adviseurs tegenvallen, nadere regelgeving met betrekking tot adviseurs alsnog worden geïntroduceerd. Als OvFD monitoren we de besluitvorming, we geven in de lobby aan welke praktische problemen bestaan en op welke wijze die het beste zouden kunnen worden opgelost.

## **2.6 COMMISSIE VERZEKERAARS**

De minister van Financiën heeft in 2014 een onafhankelijke Commissie Verzekeraars ingesteld. Deze commissie heeft onderzocht hoe de verzekeringssector zijn maatschappelijke rol toekomstbestendig kan vervullen en of er belemmeringen zijn in het overheidsbeleid en de regelgeving die de verzekeringssector hinderen om zijn maatschappelijke rol te vervullen.

Op 27 augustus 2014 heeft de OvFD een gesprek gehad met de Commissie Verzekeraars. Het rapport van de Commissie is op 5 maart 2015 gepubliceerd. Een omvangrijk rapport dat zich voornamelijk richt op de levenssector, maar daarnaast ook de schadesector belicht. Het rapport geeft een brede analyse van de staat van de Nederlandse verzekeringssector. Op basis van deze analyse doet de Commissie Verzekeraars aanbevelingen op een groot aantal terreinen. Het rapport bevat niet alleen aanbevelingen aan de overheid, maar nadrukkelijk ook aan de sector zelf. De minister geeft in de kabinetsreactie op 29 mei 2015 aan dat het kabinet bereid is een faciliterende rol te vervullen daar waar het gaat om het wegnemen van belemmeringen in de wet- en regelgeving die de ontwikkeling van nieuwe, toekomstbestendige bedrijfsmodellen eventueel in de weg zouden kunnen zitten. Het kabinet nodigt de sector ook uit om concrete knelpunten te melden. De OvFD zal in voorkomende gevallen ook zeker aan deze uitnodiging gevolg geven.

## **3. VAKBEKWAAMHEID**

### **3.1 OVERZICHT ONTWIKKELINGEN 2013 en 2014**

De intermediaire brancheorganisaties Adfiz, CFD, NVF, NVGA en OvFD, verder de brancheorganisaties, zetten zich al vanaf 2013 gezamenlijk in om de kwaliteit van het vakbekwaamheidsbouwwerk, de permanente educatie, de kwaliteit van de vragen in de centrale examenvragendatabank en de eind- en toetstermen te verbeteren. In uitgebreide overleggen en consultatiereacties hebben de intermediaire brancheorganisaties gezamenlijk uitvoerig geageerd tegen (de kwaliteit van) het vakbekwaamheidsbouwwerk bij zowel Ministerie, CDFD als AFM. Onderstaand een chronologisch overzicht van de belangrijkste ontwikkelingen en acties in 2013 en 2014:

- In Mei 2013 is een petitie gestart 'Stop verplichte examinering van Wft PE- en inhaalprogramma's voor adviseurs'. In de petitie worden de Minister van Financiën en de leden van de Tweede Kamer gevraagd de regelgeving over het 'inhaalexamen' en een 'PE-examen' alsnog ongedaan te maken voor de geplande inwerkingtreding in 2014. Voorgesteld is dat er één verplicht (inhaal)programma op adviesvaardigheden en integriteit moet worden bijgewoond om de aansluiting bij de nieuwe vakbekwaamheidseisen te realiseren en dat voor permanente educatie een studiepuntenstelsel wordt ingevoerd zoals dat in vele andere branches gebruikelijk is.



- Eind mei 2013 zijn de contra-expertise rapporten en de gezamenlijke consultatiereacties aan de Kamercommissie voor Financiën overhandigd.
- Op 10 juni 2013 is de petitie met bijna 10.000 handtekeningen tegen het verplichte PE- en inhaalexamen aan minister Duijsselbloem overhandigd. Naar aanleiding hiervan is weer met diverse Kamerleden gesproken over de alternatieve voorstellen van de branche. De Kamer heeft de minister daarop verzocht een reactie te geven op het door de brancheorganisaties voorgestelde alternatief.
- Op 24 juni 2013 deelde de minister de Kamer mee dat hij voorstander blijft van verplichte examinering van Wft PE- en Inhaalexamens.
- Op 8 september 2013 werd tijdens het Wetgevingsoverleg Wijzigingswet financiële markten 2014 een motie aangenomen, waarin de minister wordt verzocht om in overleg met de sector voor 1 december 2013 met voorstellen te komen op welke onderdelen het vakbekwaamheidsbouwwerk zoals het bij wet opgelegde PE-examen kan worden versoepeld maar de kwaliteit wel geborgd blijft. De brancheorganisaties zijn vervolgens - conform de motie - in overleg gegaan met de minister.
- Op 29 november 2013 heeft de minister de Kamer geïnformeerd. Hij kondigde in deze brief slechts enkele versoepelingen van het vakbekwaamheidsbouwwerk aan, waarbij het in feite alleen maar ging om cosmetische verschuivingen en geen daadwerkelijke versoepelingen overeenkomstig de motie. De brancheorganisaties waren van mening dat de minister geen uitvoering heeft gegeven aan de motie. Reden waarom zij de vaste Kamercommissie voor Financiën vervolgens hebben verzocht om een overleg en dit verzoek is geaccepteerd.
- Op 11 december 2013 vond het gesprek met de Kamercommissie voor Financiën plaats, maar het heeft er niet toe geleid dat de minister alsnog is verzocht om terug te komen op het PE-examen.
- Vanaf 3 februari 2014 worden de eerste initiële- en PEplus examens gebaseerd op vragen uit de Examenbank.
- Op 23 april 2014 wordt de minister door de Kamercommissie voor Financiën verzocht om uiterlijk in september 2014 de Kamer te informeren over de ontwikkelingen en ervaringen met het nieuwe vakbekwaamheidsbouwwerk.
- Op 10 juni 2014 wordt door de brancheorganisaties de website [www.wftexamenloket.nl](http://www.wftexamenloket.nl) gelanceerd. Kandidaten die examen hebben afgelegd kunnen hier hun positieve en negatieve ervaringen delen. Hiermee willen de organisaties een breed en goed inzicht creëren in de examenpraktijk. Op basis hiervan kan dan gericht worden aangegeven wat wel en niet werkt en waar dringend verbetering gewenst is.
- Op 13 juni 2014 informeert de minister de Kamer over de stand van zaken inzake centrale Wft-examinering. Hij geeft hierin aan dat we met het nieuwe vakbekwaamheidsgebouw en de centrale examinering op de goede weg zijn. Naar aanleiding van deze brief besluit de Kamer tot een Schriftelijk Overleg (SO). De brancheorganisaties hebben voorafgaand aan de inbreng voor het Schriftelijk Overleg de leden van de Vaste Kamercommissie voor Financiën een groot aantal vragen voorgelegd. Vrijwel al onze vragen zijn ook door de diverse fracties overgenomen.
- Op 30 juni 2014 heeft de minister de vragen inzake het schriftelijk overleg stand van zaken centrale Wft-examinering beantwoord. Hij geeft hierin aan dat hij open staat voor de praktijkervaringen die binnenkomen bij het Wft-Examenloket van de gezamenlijke brancheorganisaties. Hij wil die ervaringen gebruiken om de kwaliteit van de centrale examinering te verbeteren.
- Op 5 november 2014 informeert de minister de Tweede Kamer opnieuw. De gezamenlijke

brancheorganisaties reageren op 12 november op deze brief en informeren de Vaste Kamercommissie voor Financiën tevens over de eerste resultaten uit het Wft-examenloket. De brancheorganisaties bepleiten daarom dringend om de wettelijke overgangstermijn om te voldoen aan de nieuwe eisen voor vakbekwaamheid alsnog met een jaar te verlengen tot en met 31-12-2016.

### **3.2 ACTIES GEZAMENLIJKE BRANCHEORGANISATIES IN 2015**

Op 26 januari 2015 informeerde de Minister de Kamer opnieuw over de stand van zaken inzake de centrale Wft-examinering. De minister geeft hierin onder meer aan dat hij een verlenging van de overgangstermijn met één jaar niet aan de orde acht. Deze brief van de minister stond geagendeerd voor parlementaire behandeling door de Kamercommissie voor Financiën op 28 januari 2015. De brancheorganisaties hebben daarom onmiddellijk richting de Tweede Kamer aangegeven dat ze bezig waren met een uitgebreide analyse van bijna 900 reacties uit het Wft Examenloket en dat zij de resultaten dan zouden delen met de minister, het CDFD en leden van de Commissie Financiën. De Commissie Financiën besloot daarop de parlementaire behandeling van de brief van de minister uit te stellen tot 12 februari 2015. Daarmee bleef centrale examinering op de agenda van de Tweede Kamer.

Op 10 februari 2015 hebben de brancheorganisaties de resultaten van de analyse van de 938 reacties naar de Kamer gestuurd. Uit het Wft Examenloket blijkt dat de kritiek op zowel de techniek als de inhoud – dus de vragen – uit de Centrale Examenbank groot is. Deze wijze van examineren staat absoluut niet garant voor kwalitatief goede examinering, door:

- de vele technische problemen;
- maar liefst 86% van de kandidaten is negatief over de kwaliteit van de vraagstelling voor het onderdeel Vaardigheden en Competenties;
- 61% van de kandidaten is negatief over de kwaliteit van de vraagstelling voor het onderdeel Professioneel Gedag;
- maar liefst 67% van de kandidaten geeft aan dat oude kennis wordt getoetst;
- examenvragen zijn onduidelijk, dubbelzinnig en niet praktijkgericht; en
- de tijdsperiode waarin een examen moet worden gemaakt is te krap.

De kwaliteit van de examinering via een centrale examenbank voor de initiële en PEplus-examens staat dus op meerdere punten ter discussie. De brancheorganisaties dringen daarom nogmaals aan op het afschaffen van een periodiek PE-examen via de centrale examenbank als beste oplossing.

Second best is het doorvoeren van 9 voorgestelde oplossingen voor de kortere termijn, namelijk:

1. Verbeteren van de kwaliteit van de examenvragen. Vragen moeten o.a. ondubbelzinnig zijn, duidelijk zijn, alle essentiële gegevens bevatten voor een goede beantwoording, een duidelijk doel dienen, volledig aansluiten bij de dagelijkse adviespraktijk, functioneel zijn qua lengte en duidelijk zijn in antwoordmogelijkheden.
2. PE-examens moeten uitsluitend actualiteiten toetsen die vallen binnen het tijdsbestek van het laatste jaar.
3. Kandidaten worden getoetst op drie onderdelen. Indien kandidaten niet slagen voor het examen, moet het beste resultaat per onderdeel uit het totale aantal examens/herkansingen worden meegenomen.
4. Eind- en toetstermen moeten veel beter en concreter worden geformuleerd, zodat opleidingsinstituten hun opleidingen en lesmateriaal beter op de examens kunnen afstemmen.
5. Aanpassen met terugwerkende kracht van de cesuur van 68% naar 55%.

6. Geen verhoging maar van de leges na 2016 voor een initieel Wft-examen of PEplus-examen en een verlaging van de kosten voor de inwisseling van het oude diploma en de bijbehorende certificaten.
7. Aanpassen van de regelgeving voor vakbekwaamheid voor MBO- en HBO-ers en nieuwe toetreders tot de markt. Voor hen een overgangstermijn om binnen 2 jaar het onderdeel adviesvaardigheden via een examen te behalen. Een Wft-deeldiploma wordt afgegeven op grond waarvan gedurende een periode van 2 jaar onder het bedrijfsvoeringsmodel adviezen aan klanten mogen worden gegeven.
8. Het realiseren van een normale, redelijke klachtenregeling over de inhoud en kwaliteit van examenvragen.
9. Verlengen van de overgangstermijn tot en met 31-12-2016 om alsnog aan de nieuwe vakbekwaamheidsregels te voldoen.

Naar aanleiding van deze analyse uit het Wft Examenloket heeft de Kamercommissie op 12 maart 2015 opnieuw vragen gesteld aan de minister, die deze vragen op 16 april 2015 schriftelijk heeft beantwoord. In zijn antwoord gaf hij ook aan dat de brancheorganisaties in maart 2015 overleg hebben gehad met het Ministerie van Financiën en het CDFD en dat daar is uitgekomen, dat:

- wordt gezien of gezakte kandidaten sneller of op andere wijze inzage in hun examen kan worden gegeven;
- wordt gezien of de examens zouden kunnen afsluiten met een verwijzing naar de mogelijkheid melding te maken van een onvolkomenheid dan wel ruimte voor feedback;
- de brancheorganisaties gezien op welke wijze actuele ervaringen uit het ervaringsloket regelmatig kunnen worden meegedeeld met het CDFD;
- uiterlijk voor de zomer 2015 geconcludeerd moet worden of de overgangperiode verlengd moet worden;
- de brancheorganisaties zich actief zullen inzetten bij het benoemen van nieuwe actualiteiten voor de periode na 2015;
- partijen met elkaar in gesprek blijven over de doorontwikkeling van het vakbekwaamheidsbouwwerk na de overgangperiode.

De belangrijkste reactie was echter dat de minister de overgangstermijn met drie maanden zou verlengen tot 1 april 2016. De brancheorganisaties vonden dat een goede eerste stap, waarmee de minister blijk gaf oog te hebben voor de argumenten uit de markt. Een overgangstermijn van drie maanden zou echter niet voldoende zijn om alle problemen, die uit het examenloket naar voren waren gekomen, op te lossen; daarvoor is een jaar uitstel nodig. De minister schetst in zijn brief van 16 april 2015 bovendien een te rooskleurig beeld van de stand van zaken van de PEplus-examens. Problemen die blijven bestaan zijn bijvoorbeeld:

- een te hoge toegepaste cesuur
- een klachtenregeling die niet voldoet
- de kwaliteit en actualiteit van de vragen in de examenbank
- de wijze van toetsen van vaardigheden en integriteit
- de problemen voor MBO- en HBO-studenten met het onderdeel vaardigheden

Op 29 mei 2015 hebben de brancheorganisaties in hun reactie op de brief van de minister daarom aangegeven dat zij onverkort vasthouden aan hun bezwaren en voorgestelde oplossingen. De voorgestelde verlenging tot 1 april 2016 is te kort en zij pleiten onverminderd voor een verlengde termijn tot 1 januari 2017.

Op 10 juni 2015 zijn vervolgens door de voortdurende lobby van de brancheorganisaties twee moties ingediend. Een motie voor een verlenging van de overgangstermijn voor centrale Wft-examinering met één jaar tot 1 januari 2017 en een motie inzake het opnemen van een hardheidsclausule c.q. ontheffingsmogelijkheid in de wet- en regelgeving voor schrijnende gevallen. Op 16 juni 2015 heeft de Tweede Kamer deze belangrijke moties aangenomen. De motie over de verlengde overgangstermijn heeft tot gevolg dat de nieuwe wettelijke PE-termijn voor alle adviseurs automatisch opschuift, zodat de nieuwe PE-termijn voor iedereen ingaat per 1-1-2017. De brancheorganisaties zijn blij dat de Tweede Kamer daarmee serieus gehoor heeft gegeven aan signalen uit de praktijk dat de invoering van de centrale Wft-examinering vanaf het begin niet vlekkeloos is verlopen en dat er nog steeds knelpunten zijn. Om die knelpunten op te lossen blijven de brancheorganisaties ook in gesprek met ministerie van Financiën en CDFD.

Op 9 juli 2015 heeft de minister aangegeven op welke wijze hij de moties gaat uitvoeren. Hij zal de motie tot verlenging van de overgangstermijn voor centrale Wft-examinering conform de wens van de Kamer verlengen tot 1 januari 2017. Met ingang van 1 januari 2017 komen de PEplus examens definitief te vervallen. Vervolgens zal voor de reguliere PE-verplichtingen niet langer een individuele PE-termijn gelden, maar zal een collectieve PE-termijn worden ingesteld. Alle diplomahouders moeten voor 1 april 2019 hun eerste reguliere PE hebben behaald. Deze examens zijn beschikbaar vanaf 1 april 2017. De PE-termijnen vanaf 1 april 2019 worden eveneens collectief, met een duur van 36 maanden.

De brancheorganisaties zijn blij dat de minister de beide moties uitvoert. De uitvoering van de moties is tenslotte ook de erkenning van het feit dat het niet goed is gegaan op het dossier vakbekwaamheid en dat het beter moet.

De uitvoering van de motie om de overgangstermijn van de Wft-examinering met een jaar te verlengen pakt ook eerlijk uit voor adviseurs die hun examens al gehaald hebben. Voor alle adviseurs geldt dat de volgende PE-termijn collectief gesteld is op 1 april 2019. De invoering van een collectieve PE-termijn is ook beter dan een individuele termijn. Werkgevers hoeven zo niet voor iedere adviseur een bewerkelijke administratie bij te houden wanneer zijn volgende PE-deadline is.

De brancheorganisaties blijven adviseurs wel oproepen om hun ervaringen te blijven delen via het ervaringenloket [www.wftexamenloket.nl](http://www.wftexamenloket.nl). De resultaten uit dit loket zijn uiterst waardevol gebleken in het onderbouwen van de lobby-standpunten en hebben concreet bijgedragen aan een succesvolle lobby.

#### **4. REFERTEMODEL SAMENWERKINGSOVEREENKOMST**

In 2013 is de OvFD met Adfiz en het Verbond van Verzekeraars, verder de brancheorganisaties, gestart met overleggen om te komen tot een raamwerk voor een samenwerkingsovereenkomst, dat als uitgangspunt de wensen en behoeften van de klant heeft en vanuit dat perspectief voor alle partijen de dienstverlening en de verantwoordelijkheden vanzelfsprekend helder maakt.

##### **4.1 Terugblik 2014**

In november 2014 hebben de brancheorganisaties overeenstemming bereikt over de uitgangspunten voor een Refertemodel voor de Samenwerkingsovereenkomst (SWO) via een Memorandum of Understanding (MoU). Hierin hebben de brancheorganisaties vastgelegd wat het doel is van de

afspraken, over welke zaken afspraken gemaakt moeten worden en wat de uitgangspunten voor die afspraken zijn.

Bij het herijken van de samenwerkingsafspraken hebben de brancheorganisaties de volgende vraag centraal gesteld: Hoe kunnen aanbieders en adviseurs/bemiddelaars zo samenwerken, dat de dienstverlening aan de klant voldoet aan zijn wensen? Veranderend klantgedrag en verandering in bedieningsmogelijkheden maken deze herijking van de afspraken noodzakelijk.

De besprekingen hebben ertoe geleid dat er uiteindelijk 32 thema's zijn benoemd, waarover afspraken gemaakt moeten worden, om elkaar over een weer in staat te stellen gezamenlijk klantgericht te kunnen werken. Deze thema's zijn verdeeld over de fases van de dienstverlening aan de klant: advies, bemiddeling en onderhoud. Voorbeelden van thema's zijn het beschikbaar stellen van productinformatie in de fase van advisering, transparantie van het aanvraagproces bij de bemiddeling en premie-incasso gedurende de looptijd van het product. Ook thema's ten aanzien van de onderlinge verhoudingen zijn beschreven, zoals het informeren van de aanbieder over verpanding van de portefeuille en de wijze waarop de SWO gewijzigd kan worden.

Een zeer belangrijk thema voor de kwaliteit van dienstverlening is de informatieverstrekking ten aanzien van een lopende overeenkomst, wat op dit moment zeer in de belangstelling staat. Er zijn heldere principe-uitspraken gedaan over hoe informatieverstrekking aan de klant dient te verlopen. Over het thema commercieel gebruik van klantgegevens is geen overeenstemming bereikt. Wel zijn de brancheorganisaties het erover eens dat het van belang is dat aanbieders en adviseurs/bemiddelaars duidelijk zijn naar elkaar over het commercieel gebruiken van klantgegevens. In de SWO moeten hierover afspraken worden gemaakt, zo stelt het Refertemodel. Afgesproken is ook de dialoog over dit onderwerp voort te zetten, en later te bezien of alsnog een gezamenlijk standpunt mogelijk is.

Directeuren Leo De Boer (Verbond van Verzekeraars), Hanneke Hartman (Adfiz) en Colinda Rosenbrand (OvFD)

*“Het was best een taai proces, maar het refertemodel is een belangrijke stap op weg naar een moderne samenwerking tussen adviseurs en verzekeraars. Met onder de streep straks één duidelijke winnaar: de klant. We hebben een gezamenlijke verantwoordelijkheid om de dienstverlening naar een hoger niveau te tillen.”*

De gezamenlijke standpunten als verwoord in het MoU moeten in 2015 per thema vormgegeven worden in artikelen.

Op 4 november 2014 hebben de brancheorganisaties relevante marktpartijen uitgenodigd om te reageren op het MoU, zodat passende inzichten van stakeholders door de brancheorganisaties konden worden meegenomen. Op 6 februari 2015 is het feedback statement gepubliceerd. Hierin gaan de brancheorganisaties in op de ontvangen consultatiereacties.

#### **4.2 Refertemodel Samenwerkingsovereenkomst**

Het Refertemodel SWO met de uitgewerkte juridische artikelen is op 26 november 2015 gepubliceerd. De brancheorganisaties hebben daarmee een akkoord bereikt over de tekst van het Refertemodel SWO. De drie brancheorganisaties vinden dat het Refertemodel SWO veel moderne

bepalingen bevat die het intermediair en de verzekeraars in staat stellen om de klant samen te bedienen, met uiteraard duidelijke eigen verantwoordelijkheden.

Het Refertemodel SWO is gebaseerd op de uitgangspunten die de brancheorganisaties eerder hebben vastgelegd in de marktbreed geconsulteerde MoU. Bij het herijken van de samenwerkingsafspraken stond voor de brancheorganisaties centraal hoe aanbieders en adviseurs/bemiddelaars zo kunnen samenwerken, dat de dienstverlening aan de klant voldoet aan zijn wensen. Veranderend klantgedrag en verandering in bedieningsmogelijkheden maakten deze herijking van de afspraken noodzakelijk.

In het Refertemodel SWO zijn in totaal 28 thema's opgenomen die ingaan op non-concurrentiële aspecten in de samenwerking. De thema's volgen het klanttraject van advisering, bemiddeling tot onderhoud met als startpunt de wensen van de klant. Het kader bij de thema's die zijn uitgewerkt is de Wft en andere wet- en regelgeving. Voorbeelden uit het Refertemodel SWO zijn:

- beschikbaar stellen van productinformatie in de fase van advisering;
- transparantie van het aanvraagproces bij de bemiddeling;
- premie-incasso gedurende de looptijd van het product;
- schaderegeling en –uitkering;
- pandrecht.

Een ander uitgangspunt is dat het model flexibel is. Het Refertemodel SWO bevat thematische 'bouwstenen' die kunnen worden gebruikt in een eigen SWO. Het is een niet-bindend Refertemodel, dat eenduidig richting kan helpen geven aan de samenwerking. Gelet op mededingingswetgeving kunnen partijen een eigen keuze maken of ze het Refertemodel of bouwstenen hieruit volgen.

De brancheorganisaties starten begin 2016 nieuwe onderhandelingen over een aantal thema's die in de markt spelen (en ook uit de consultatie van de MoU naar voren kwamen). Hierbij kan worden gedacht aan het thema commercieel gebruik van klantgegevens. Als er een akkoord is bereikt op dergelijke thema's, dan zal het als een addendum bij het Refertemodel SWO worden opgenomen. Los van het referentemodel SWO willen partijen ook overleggen over oplossingen voor het thema toegang tot aanbieders.

## **5. KOOPWONINGMARKT**

De OvFD heeft de afgelopen jaren met regelmaat Kamerleden gesproken over de (problemen op de) koopwoningmarkt. Ook zijn vele brieven naar stakeholders en politiek verzonden. Ondanks het herstel op de woningmarkt zijn er toch nog steeds problemen met betrekking tot het verstrekken van hypotheccair krediet.

### **5.1 FINANCIERBAARHEID VAN RESTSCHULDEN**

In 2014 hebben we veel aandacht besteed aan de financieringsmogelijkheden van restschulden, omdat banken in individuele gevallen de geboden ruimte in het beleid onvoldoende benutten. Het Ministerie van Wonen heeft daarop contact gezocht met de OvFD met het verzoek om meer inzicht over de praktijksituatie ten behoeve van de inventarisatie die de minister had beloofd. De OvFD heeft vervolgens relevante, concrete voorbeelden waarin banken in strijd handelden met de op 01-01-2013 geïntroduceerde Regeling Hypothecair Krediet verwerkt in een notitie, die met het Ministerie is gedeeld en besproken. Op 2 april 2014 heeft de minister van Wonen vervolgens een brief naar de Kamer gestuurd met een update inzake de ontwikkeling van de restschulden. De

minister gaf in deze brief aan dat uit inventarisatie was gebleken dat er nog steeds huishoudens zijn die, ondanks voldoende inkomen en de aanvullende regelgeving van 2013, respectievelijk 2014, problemen hebben met het meefinancieren van hun restschulden. Onze input is dus meegenomen in deze brief. De minister gaf aan dat hij de financieringsmogelijkheden voor de consument op dit gebied kritisch zou volgen en over de ontwikkelingen op het gebied van restschulden in overleg zou blijven met de sector. Het blijft dus van belang om concrete voorbeelden bij de OvFD te melden. In 2015 zijn echter geen praktijkvoorbeelden meer ontvangen.

De restschuldbroblematiek neemt in 2015 langzaam af. Het aantal huizen dat onder water staat daalt als gevolg van de gestegen aflossingen en voorzichtig stijgende huizenprijzen. Vereniging Eigen Huis heeft in juni 2015 een marktpeiling gedaan, waaruit ook blijkt dat huiseigenaren vaker een restschuld in een nieuwe hypotheek kunnen meefinancieren. Er zijn meer verzekeraars die mogelijkheden voor restschuldfinanciering aanbieden, maar ze lopen nog achter bij een aantal grote banken, die steeds vaker niet alleen bestaande klanten aanbieden om een restschuld mee te financieren, maar ook nieuwe klanten. Helaas zijn er echter ook nog steeds partijen die nog geen mogelijkheden hebben om een restschuld mee te financieren in een nieuwe hypotheek. Dat blijft dus een aandachtspunt.

Het Kabinet heeft vanwege de aanhoudende restschuldbroblematiek wel aanvullend beleid gemaakt. De periode dat rente op restschulden aftrekbaar is, is verlengd en de tijdelijke verhuurregeling na verhuizing is permanent geworden. Hiermee wordt huishoudens die 'onder water staan' extra zekerheid geboden.

De OvFD blijft de ontwikkelingen op dit gebied monitoren en het ministerie op de hoogte houden van eventuele praktische problemen.

## **5.2 MAATWERK BIJ HYPOTHEEKVERSTREKKING**

De OvFD geeft bij voortduring signalen af dat maatwerk bij hypotheekverstrekking niet of nauwelijks mogelijk is. Volgens de minister van Wonen is de indruk, dat maatwerk niet mogelijk is, onjuist. Mogelijkheden tot maatwerk binnen de hypotheeknormen, daar waar maatwerk gewenst, passend en verantwoord is, bestaan. Bij de wijziging van de Tijdelijke regeling hypothecair krediet zijn heel heldere en dus gemakkelijk toepasbare afwijkingmogelijkheden gecreëerd.

Het gebruik van maatwerk is volgens de minister wel gering, maar dit komt door het in het verleden bewust gevoerde beleid vanuit de wetgever en toezichthouder om de mogelijkheden voor het ruimhartig gebruik van uitzonderingen in te perken. Dit heeft geleid tot een zekere verstarring van de werkwijze van aanbieders en adviseurs bij hypotheekverstrekking. Volgens de minister wijzen het ministerie van Financiën en de AFM er echter op dat gebruik mag worden gemaakt van alle uitzonderingsmogelijkheden mits voldoende onderbouwd. De OvFD heeft via diverse brieven en aan de hand van praktijkvoorbeelden steeds aangegeven dat de theoretische uitzonderingsmogelijkheden door aanbieders onvoldoende worden gebruikt.

Volgens de minister zijn de afwijkingcriteria inmiddels helder, zodat de banken ze ook weer durven toe te passen. Zowel het Kabinet als de kredietverstrekkers zijn volgens de minister van mening dat de hypotheekregels voldoende ruimte bieden voor het leveren van maatwerk, ook als het gaat om het kunnen verstrekken van krediet aan zzp-ers of mensen zonder een vaste arbeidsovereenkomst. De aanbieders van hypothecair krediet beschouwen de bestaande ruimte als een maximum en kunnen zelf bepalen of zij gebruik willen maken van de toegestane afwijkingen van de normen. Daarbij is het van belang dat de sector goed op de hoogte is van de mogelijkheden voor maatwerk,

en dat voorkomen wordt dat voorzichtigheid ingegeven door onzekerheid over het toepassen van uitzonderingsgronden leidt tot een te grote terughoudendheid. De AFM en de Rijksoverheid willen graag meewerken aan het oplossen van eventuele problemen. Afsproken is dat vaker overleg zal plaatsvinden tussen de sector en de AFM waarbij praktijkvoorbeelden open kunnen worden besproken. De OvFD blijft haar leden dus oproepen om relevante praktijkvoorbeelden aan te leveren. Voorbeelden, waarbij maatwerk passend en verantwoord is, maar door de kredietverstrekker niet wordt geaccepteerd. Voor het overleg van de OvFD met AFM en ministerie zijn deze voorbeelden van groot belang.

### **5.3 RENTEMIDDELING**

De hypotheekrente staat op een historisch laag punt en rentemiddeling is een van de mogelijkheden voor hypotheekbezitters om te profiteren van de lage rente. Uit onderzoek van Vereniging Eigen Huis blijkt echter dat de meeste geldverstrekkers de mogelijkheid van rentemiddeling niet aanbieden. Ook de OvFD heeft in overleggen aangegeven dat meer aanbieders mogelijkheden tot rentemiddeling zouden moeten bieden. Op 15 juni 2015 hebben een paar Kamerleden vragen gesteld aan de minister, omdat hypotheekbezitters via rentemiddeling zouden kunnen profiteren van een lagere rente. Op 9 juli 2015 geeft de minister in zijn reactie aan dat hij de sector, middels een brief, zal verzoeken om rentemiddeling als optie aan te bieden, waarbij in individuele situaties moet worden bezien of rentemiddeling in het belang is van de klant. Ook stelt hij dat de staatssecretaris van Financiën en hijzelf bereid zijn om eventuele onduidelijkheden bij de uitvoering van de (fiscale) regels weg te nemen. Verder vindt hij dat de berekening van de netto contante waarde (boeterente) op een transparante manier moet gebeuren en op basis van een passende rente, zonder dat verrekeningen van kortingen of onjuiste afrondingen het klantbelang schaden. Dit geldt ook voor de berekening van de kosten van rentemiddeling.

In de praktijk bleek vervolgens dat geldverstrekkers problemen hadden met de fiscale uitwerking. Ook tijdens de plenaire behandeling kwam dit punt aan de orde en de staatssecretaris heeft toen toegezegd dat vanuit het ministerie van Financiën met de banken zou worden gesproken over de uitvoeringsaspecten en dat bezien zou worden of en zo ja op welke wijze hieraan tegemoetgekomen zou kunnen worden. Aangezien goede fiscale informatie voor de leden van de OvFD van groot belang is voor het advies, heeft de OvFD contact opgenomen met de voorzitter van de kennisgroep Onroerende zaken van de Belastingdienst en die heeft dit punt nader toegelicht. De Belastingdienst was hierover ook al in overleg met de NVB en het ministerie van Financiën en een oplossing was in de maak. Deze oplossing is door de staatssecretaris van Financiën op 21 september 2015 gepubliceerd in zijn brief aangaande de Fiscale verzamelwet 2015. De uitvoeringsproblemen werden voornamelijk veroorzaakt doordat de systemen van banken niet toereikend waren om de fiscale uitwerking gedegen uit te voeren. De oplossing voor de uitvoeringsproblemen voor de banken lijkt daarin te liggen dat wordt geregeld dat de boeterente fiscaal voortaan in aanmerking wordt genomen als 'rente' en niet langer als 'kosten van geldleningen'. Voor de aftrekbaarheid van de boeterente als zodanig maakt dit geen verschil. Met deze oplossing worden banken volledig tegemoetgekomen in hun bezwaren. De staatssecretaris gaat er dan ook van uit dat er voor de banken geen (fiscale) belemmeringen meer zijn om rentemiddeling actief aan te bieden. Het is van belang dat rentemiddeling daar, waar dit in individuele situaties in het belang van de klant is, beschikbaar is om indien nodig of gewenst een verlaging in maandlasten te kunnen realiseren, zonder de boeterente direct te hoeven voldoen.

Op 16 december 2015 heeft de minister vervolgens conform zijn eerdere toezegging de Kamer geïnformeerd dat hij de NVB en het Verbond van Verzekeraars een brief heeft gestuurd waarin hij



aangeeft dat hij een proactieve houding van de sector om de optie van rentemiddeling aan te bieden zou verwelkomen. Het aanbieden van rentemiddeling is namelijk een van de manieren om klanten keuzemogelijkheden te bieden en dienstbaar te zijn. Hij vertrouwt erop dat hypotheekverstrekkers het belang van de klant centraal stellen en met die blik een afweging maken om rentemiddeling al dan niet aan te bieden.

De OvFD wacht nu af wat hypotheekverstrekkers in 2016 gaan doen en zal aan de hand daarvan wel of geen actie ondernemen.

#### **5.4 LEENNORMEN**

De beperking van de leennormen heeft ook in 2015 grote aandacht gekregen in de Tweede Kamer. Zo heeft de Commissie voor Wonen van de Tweede Kamer op 15 en 21 januari 2015 overleg gevoerd met de minister voor Wonen en Rijksdienst over:

- de wijziging van de Regeling hypothecair krediet voor wat betreft de LTI en LTV;
- maatwerk bij hypotheekverstrekking;
- de staat van de woningmarkt 2014.

De OvFD heeft in de aanloop naar deze debatten met diverse Kamerfracties overleg gevoerd. Daaruit kwam naar voren dat de Kamer zich zorgen maakt over het effect van kabinetsbesluiten op het prille en broze herstel van de woningmarkt. Maatregelen zoals afschaffen van de starters- en schenkingsregeling, de beperktere leencapaciteit door de nieuwe leennormen etc. De minister wordt ook dringend opgeroepen om niet te ver door te slaan met de kredietnormen. De Kamer heeft tijdens deze debatten met de minister dan ook gesproken over:

- het feit dat er verschil wordt gemaakt over de betaalbaarheid van de woonlasten tussen huurders en kopers. Het blijft vreemd dat iemand wel voor € 500 kan huren maar niet kan kopen. Inzake de betaalbaarheid van huur versus koop merkt de minister op dat hierbij wel rekening moet worden gehouden dat een huur opzegbaar is en een hypotheek voor 30 jaar wordt aangegaan. Hij is echter wel bereid om de betaalbaarheid van huur versus koop verder uit te diepen en heeft toegezegd om in de Staat van de woningmarkt 2015 specifiek in te gaan op o.a. het effect van de op de Nibud-benadering gebaseerde hypotheeknormen, de samenloop van maatregelen op de koopwoningmarkt en de betaalbaarheid van koop en huur. De OvFD heeft aansprekende voorbeelden kunnen overleggen inzake de betaalbaarheid van de woonlasten.
- dat de woningmarkt stagneert door de afschaffing van tijdelijke regelingen, de beperking van de kredietnormen en de verlaging van de LTV. De minister is echter van mening dat de tijdelijke maatregelen (starterslening, schenkingsregeling) als stimuleringsmaatregel zijn genomen in een tijd waarin woningmarkt in slecht weer verkeerde. In combinatie met de lage rente heeft dit gewerkt, maar feit is dat het tijdelijke maatregelen waren. In een tijd waarin de woningmarkt aantrekt en de rente nog steeds laag is, ziet hij geen nut om de tijdelijke maatregelen alsnog te verlengen. Verder ziet hij op dit moment meer problemen met hypotheekleningen die onder water staan, dan voor starters die geen starterslening kunnen krijgen. Dus dat probleem is dringender.
- het feit dat woningeigenaren met een bestaande hypotheek de hypotheek willen oversluiten, maar dat niet kunnen omdat ze aan de nieuwe leennormen moeten voldoen. Deze mensen zitten dus gevangen in hun huidige hypotheek. De minister herkent dat beeld niet. Bij verhuizing moeten die mensen met een bestaande hypotheek aan de nieuwe normen voldoen, maar oversluiten kan op basis van de oude leennormen. Dus dat zou volgens hem gewoon mogelijk moeten zijn. Als OvFD hebben we hiervoor al diverse keren

gewaarschuwd. In theorie is het mogelijk, maar in de praktijk wordt de mogelijkheid niet of amper geboden.

#### **5.4.1 Loan to Value-ratio (LTV)**

##### **5.4.1.1 Terugblik**

Het kabinet heeft op 23 augustus 2013 in de kabinetsvisie Nederlandse Bankensector aangegeven dat zij van mening is dat een verdere daling van de LTV ratio, vanuit het oogpunt van consumentenbescherming, maar ook voor een meer gezonde bankbalans en minder volatiele woningmarkt op termijn wenselijk is. Bij robuust herstel van de woningmarkt wil het kabinet hiertoe met nadere voorstellen komen. Het kabinet is echter niet voornemens het ingezette afbouwpad van de LTV-ratio naar 100% (bereikt per 1 januari 2018) te versnellen. De nadere voorstellen zullen dan ook zien op de periode daarna en het kabinet zal in de nadere voorstellen de impact op starters betrekken. Hierover zal ondermeer worden gesproken in het Financieel Stabiliteitscomité (FSC). In het FSC spreken vertegenwoordigers van DNB, de AFM en het ministerie van Financiën ten minste twee keer per jaar onder leiding van de president van DNB over de ontwikkelingen op het gebied van de stabiliteit van het Nederlandse financiële stelsel.

Het FSC heeft in november 2014 al gesproken over de kosten en baten van een verdere verlaging van de LTV-limiet. Hierbij merkt het comité op dat de LTV-limiet in samenhang moet worden gezien met de hypotheekrenteaftrek, de jaarlijks vastgestelde LTI-norm en versterkte marktprikkels om tot verantwoorde LTV's te komen, omdat deze ook van invloed zijn op de genoemde risico's op de woning- en hypotheekmarkt. In deze context constateert het comité dat van de huidige vormgeving van de hypotheekrenteaftrek nog altijd een prikkel tot maximaal lenen uitgaat.

Het FSC is van mening dat een lagere LTV-limiet de stabiliteit van de financiële sector en de economie kan versterken. De kans neemt af dat huishoudens onder water komen te staan na een huizenprijsdaling. Huishoudens die onder water staan, zijn geneigd minder uit te geven en minder snel te verhuizen, en kunnen worden geconfronteerd met grote financiële problemen bij werkloosheid of echtscheiding. Deze effecten kunnen leiden tot diepere en langdurigere economische recessies.

Het LTV-beleid moet volgens het FSC daadwerkelijk leiden tot een verminderde kwetsbaarheid van huishoudens voor huizenprijsdalingen. Daarom dient te worden voorkomen dat een verlaging van de LTV-limiet ertoe leidt dat huishoudens het resterende deel van de koopsom financieren met (duurder) consumptief krediet.

De FSC constateert echter ook dat een verlaging van de LTV-limiet ook kosten met zich meebrengt. Het beperkt voor een deel van de starters de toegang tot een koopwoning, omdat zij meer eigen vermogen beschikbaar moeten hebben om een woning te kunnen kopen. Ook leidt het tot minder transacties op de koopwoningmarkt en structureel tot een grotere vraag naar huurwoningen. Een LTV-verlaging kan daarmee op de korte termijn tot een groter tekort in het vrije huursegment en tot hogere huren leiden, wat het spaarvermogen van potentiële starters beperkt. Een verlaging van de LTV-limiet zou daarom bij voorkeur geleidelijk moeten plaatsvinden.

De omvang van deze effecten is onzeker en sterk afhankelijk van het toekomstige spaar- en woongedrag van potentiële starters. Tegelijk is een inschatting van deze effecten bepalend voor het vaststellen van het gewenste LTV-beleid na 2018 en het tempo waarin een verdere verlaging zou

kunnen plaatsvinden. Hierbij is van belang dat starters het benodigde bedrag binnen een redelijke termijn bijeen kunnen sparen en dat zij intussen desgewenst een huurwoning kunnen betrekken.

Conclusie is dat voor een verdere discussie over het toekomstige LTV-beleid nadere analyse nodig is van de spaarmogelijkheden van jonge huishoudens, de mogelijkheden om het middensegment op de huurmarkt verder te ontwikkelen, en de mogelijke beleidsmaatregelen om te voorkomen dat huishoudens consumptief krediet als substituut voor hypothecair krediet zullen gebruiken.

#### **5.4.1.2 Advies Financieel Stabiliteitscomité 2015**

In mei 2015 heeft het FSC vervolgens volgende kabinetten geadviseerd om de geleidelijke afbouw van de LTV-limiet voor hypotheek met 1%-punt per jaar na 2018 voort te zetten, totdat een niveau van 90% is bereikt. De reden om het maximale leenbedrag ten opzichte van de waarde van het huis geleidelijk verder te verlagen is dat de LTV's en de hypotheekschuld in Nederland nog steeds uitzonderlijk hoog liggen. Dit vormt een risico voor de financiële stabiliteit. Hoge LTV's maken de balansen van banken en huishoudens kwetsbaar en gaan gepaard met grotere schommelingen in huizenprijzen en de reële economie. Het grote aantal huishoudens waarvan de hypotheek onder water staat illustreert dit. Het reeds ingezette kabinetsbeleid neemt deze risico's deels weg, maar verdere verlaging van de LTV-limiet is wenselijk. Het FSC benadrukt dat flankerend beleid nodig is om de huurmarkt sneller te ontwikkelen.

Het FSC heeft niet alleen naar de baten van een lagere LTV-limiet gekeken, maar ook naar de bredere economische en sociale kosten. Een groot deel van de starters zal bij een LTV-limiet van 90% meer of langer moeten sparen voordat zij een woning kunnen kopen. Dit leidt naar verwachting tot een toename van de vraag naar huurwoningen. Een verdere ontwikkeling van het vrije segment op de huurmarkt is dan ook cruciaal. De maatregelen van het kabinet leveren hieraan een positieve bijdrage, maar het tempo waarin het aanbod van huurwoningen toeneemt, is waarschijnlijk ontoereikend om in de extra vraag te voorzien.

Het advies van het FSC om de LTV-limiet verder te verlagen sluit aan bij recente aanbevelingen van het IMF, de FSB en de Commissie Wijffels. Hoewel een LTV-limiet van 90% internationaal gezien nog steeds hoog is, acht het comité een verlaging naar 80%, zoals bepleit door het IMF en de Commissie Wijffels niet wenselijk. Dit zou omvangrijke extra besparingen vergen van jonge huishoudens, terwijl de aanvullende baten in termen van financiële stabiliteit steeds beperkter worden.

#### **5.4.1.3 Standpunt OvFD**

De OvFD heeft vervolgens in de pers gereageerd en vindt de aanbeveling van het Financieel FSC om de LTV-limiet vanaf 2018 stapsgewijs te laten dalen tot 90% onverantwoord.

Een verdere verlaging van de LTV leidt ertoe dat starters de aankoop van een huis jaren moeten uitstellen. De FCS gaat ervan uit dat starters de extra kapitaalbehoefte gemiddeld in drie jaar bij elkaar kunnen sparen. Wij gaan echter uit van een langere termijn; zeker minimaal vijf jaar. Bij de aankoop van een huis met een gemiddeld aankoopbedrag van € 215.000,-- gaat het tenslotte (inclusief bijkomende kosten) wel om een kleine € 30.000,--. Ook de doorstroming komt in gevaar omdat ongeveer de helft van de doorstromers extra geld nodig zal hebben als de LTV-limiet naar 90 procent gaat.

Het FSC geeft ook aan dat de hoge LTV-ratio's Nederlandse huishoudens kwetsbaar maken voor huizenprijzdalingen. Zij acht de huidige situatie waarin een grote groep huishoudens onder water

staat onwenselijk. Echter, een verdere verlaging van de LTV zal negatieve gevolgen hebben voor woningprijzen. Studies wijzen op een minimale prijsdaling van 8% bij een verlaging van de LTV-limiet met 10%-punt. Het aantal huishoudens met een restschuld neemt op dit moment af vanwege de stijging van de huizenprijs. Een verdere verlaging van de LTV zal dit herstel echter juist ongedaan maken en weer meer huishoudens onder water zetten.

Verder zijn de afgelopen jaren afdoende maatregelen getroffen. Een hypotheek moet tegenwoordig volledig annuïtair worden afgelost. Hierdoor zal dus al binnen enkele jaren na het afsluiten van een hypotheek een LTV van 90% worden bereikt.

Het herstel van de woningmarkt heeft lang op zich laten wachten, mede doordat lang onduidelijk was welke maatregelen het kabinet zou nemen. Wij vinden het daarom heel jammer dat deze nieuwe aanbevelingen opnieuw tot onzekerheid en discussie gaan leiden. De woningmarkt is juist nu vooral gebaat bij rust.

#### **5.4.1.4 Nota Kredietnormen AFM**

In mei 2015 publiceerde de AFM de Nota Kredietnormen. Aanleiding hiervoor is de FSC-bijeenkomst in november 2014 over de LTV. Het FSC heeft om verdere analyses gevraagd. Een van de vraagstukken betreft de mogelijke beleidsmaatregelen zodat, bij een verdere verlaging van de LTV, voorkomen wordt dat huishoudens consumptief krediet als substituut voor hypothecair krediet zullen gebruiken. Deze nota gaat in op dit vraagstuk en de AFM concludeert dat bij een verdere verlaging van de LTV-limiet het onwenselijk is dat huishoudens consumptief krediet als alternatief voor hypothecair krediet gaan gebruiken. Dit geldt vooral voor starters, vaak zonder eigen vermogen. Met het gebruik van consumptief krediet lijkt het restschuldrisico vanuit de hypotheek gezien beperkt, maar vanuit het perspectief van het huishouden is het risico de facto groter. De betalingsrisico's worden door de hogere maandlasten groter en de restschuldrisico's blijven op gezinsniveau gelijk.

De huidige kredietnormen vormen geen belemmering om de LTV-limiet op termijn verder te verlagen. Voor consumptief krediet geldt de (VFN) gedragscode thans als acceptabele invulling van de open norm ter voorkoming van overkreditering. Wanneer de LTV limiet na 2018 verder zou worden verlaagd dan is van belang dat de huidige lijn van de VFN gedragscode wordt gevolgd. Dat wil zeggen dat ter financiering van de woning, naast hypothecair krediet, er niet met consumptief krediet gefinancierd kan worden. Voor huishoudens met een zeer hoog inkomen ten opzichte van de hypothecaire lening bestaat daarbij de mogelijkheid om af te wijken van de maximale LTV. De AFM zal hier via haar toezicht richting aan geven en op toezien. Mocht dit tot onvoldoende resultaat leiden dan is het aanscherpen van kredietnormen via het BGfo noodzakelijk. Een mogelijkheid is dan om ook de normen voor verantwoord consumptief krediet wettelijk te verankeren en te harmoniseren met de normen voor hypothecair krediet.

#### **5.4.1.5 Standpunt Kabinet**

Op 11 juni 2015 heeft de minister naar aanleiding van vragen van Kamerleden tijdens een debat met de Commissie Wonen opnieuw aangegeven dat het kabinet geen plannen heeft om een versnelling of verandering in het LTV beleid aan te brengen. Er is behoefte aan rust en helderheid op de koopmarkt.

Op 18 september 2015 heeft de minister van Financiën op verzoek van de Kamercommissie voor Financiën gereageerd op de aanbeveling van het FSC en haar inhoudelijke analyse. Hierbij betreft het

kabinet ook de uitkomsten van de analyse die door het Centraal Plan Bureau (CPB) is ingebracht in het FSC. Het CPB concludeert dat de nadelen van een verdere verlaging van de LTV-limiet overheersen. De kosten zijn waarschijnlijk aanzienlijk terwijl de baten in termen van financiële stabiliteit vermoedelijk beperkt zullen zijn. Het CPB concludeert tevens dat een verlaging van de LTV-limiet op een indirecte manier een matiging van overmatige schuldfinanciering bereikt, en dat dit probleem meer direct kan worden aangepakt door de hypotheekrenteaftrek verder te versoberen.

Volgens het CPB zal een verlaging van de LTV-limiet slechts in beperkte mate leiden tot een vermindering van het restschuldrisico, aangezien het huidige beleid - een LTV van 100%, een LTI norm en annuitair aflossen - reeds het grootste gedeelte van het restschuldrisico mitigeert. Ook ziet het CPB weinig bewijs voor een significant effect van een LTV-verlaging op (de kosten van) marktfinanciering van banken. Tot slot plaatst het CPB de kanttekening dat huishoudens eventueel via consumptief krediet bij kunnen lenen om de aankoop van een eigen woning te financieren, zoals in Zweden is gebeurd na het instellen van een LTV limiet.

Het kabinet concludeert daarom dat zij de afgelopen jaren belangrijke hervormingen op de woningmarkt heeft doorgevoerd. Het beleid is duidelijk en dat komt de rust op de woningmarkt ten goede. De afweging omtrent een eventuele verdere verlaging van de LTV-limiet laat het kabinet over aan volgende kabinetten. Voor de OvFD blijft dit in de lobby dus een belangrijk punt.

#### **5.4.2 Loan to Income-ratio (LTI)**

Op 26 oktober 2015 heeft de minister voor Wonen een brief naar de Tweede Kamer gestuurd inzake de leennormen 2016. De leennormen worden tegenwoordig vastgelegd in de ministeriële regeling hypothecair krediet op basis van het advies dat het Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting (Nibud) jaarlijks over de financieringslastnormen geeft naar aanleiding van veranderingen in uitgaven van huishoudens, inflatie en wijzigingen in belastingen en premies. De veranderingen van de financieringslastpercentages in combinatie met de inkomensgroei en de ontwikkeling van de rente, bepaalt de verandering van de leencapaciteit van huishoudens.

Het Nibud heeft voorgesteld om het meetellen van het tweede inkomen in het bepalen van het financieringslastpercentage de komende jaren stapsgewijs verder te verruimen naar 100% om de hypotheeknormen voor tweeverdieners meer in lijn te brengen met die voor eenverdieners.

De minister geeft verder aan dat hij voornemens is om te onderzoeken op welke wijze er invulling kan worden gegeven aan de motie van de leden Koolmees en Schouten om de regelgeving zo te wijzigen dat bij een hypotheekaanvraag de actuele hoogte van de studieschuld wordt meegewogen.

In 2015 is het volledige adviesrapport van het Nibud voor het eerst gepubliceerd, zodat duidelijk wordt hoe het Nibud tot zijn advies is gekomen. Hierover heeft de OvFD ook overleg gevoerd met het ministerie van Financiën en andere stakeholders.

#### **5.5 BOUWSPAREN**

Het kabinet geeft aan dat een fiscale stimulans voor bouwsparen niet goed past bij de situatie in Nederland, omdat we al een grote hoeveelheid beklemd besparingen kennen. Er zou bij fiscaal gestimuleerd bouwsparen sprake zijn van een nieuwe beklemd besparing, terwijl het kabinet nu juist probeert beklemmingen af te bouwen en toekomstige beklemmingen te beperken of te voorkomen. Starters kunnen al gebruik maken van het heffingsvrije vermogen van omstreeks 21.000 per belastingplichtige. Daarnaast bestaan er nog andere instrumenten om eigen woningbezit te

stimuleren, zoals de starterslening. Het kabinet heeft er in het woonakkoord voor gekozen om de totale overheidsbijdrage voor startersleningen meer dan te verdubbelen. De OvFD is voornemens om de voordelen van een aanvullend (spaar) product in kaart te brengen en te bekijken op welke wijze de mogelijkheden voor starters kunnen worden vergroot. In 2015 was de noodzaak hiervoor wat minder gezien de historisch lage rente en de vooralsnog voor starters goed betaalbare woningen. We zijn er echter zeker van dat mogelijkheden tot bouwsparen in de toekomst noodzakelijk zijn.

## **5.6 STAAT VAN DE WONINGMARKT**

Naar aanleiding van het rapport 'Kosten Koper' van de tijdelijke commissie Huizenprijzen van 10 april 2013 en het debat in de Tweede Kamer dat daarover in maart 2014 over is gevoerd, heeft de minister voor Wonen en Rijksdienst toegezegd ieder jaar een debat te houden over de actuele situatie op de woningmarkt. Deze debatten worden voorafgegaan door een brief van de minister met een analyse van de stand van zaken op de woningmarkt waarbij hij ook zal ingaan op de ontwikkeling van de financiële ruimte, de doorstroming en de betaalbaarheid. Deze eerste jaarrapportage 'Staat van de Woningmarkt 2014' geeft aan de hand van cijfers een zo feitelijk mogelijk beeld van de actuele situatie op de woningmarkt en biedt een instrument om de ontwikkelingen op de woningmarkt in samenhang te volgen, zodat desgewenst kan worden geanticipeerd op trends. In de eerste jaarrapportage gaat de minister in op de macro-ontwikkeling van de hypotheekschuld, de Nationale Hypotheekgarantie, hypotheekrente en rentemarge. Zo geeft hij aan dat de historisch lage rente niet volledig wordt weerspiegeld in de Nederlandse hypotheekrente, restschulden en betaalachterstanden. Stuk voor stuk ook voor ons relevante onderwerpen. Voor de OvFD is het dus van belang om de minister ieder jaar te informeren van de praktische stand van zaken met betrekking tot deze onderwerpen. Op 21 januari 2015 is de jaarrapportage 2014 besproken met de minister.

De minister heeft op 13 oktober 2015 de Staat van de Woningmarkt 2015 gepubliceerd. Hij geeft hierin aan dat de woningmarkt een breed herstel laat zien, dat het vertrouwen terug is, het aantal woningverkoop stijgt en de prijzen gestaan omhoog gaan. Ook is de hypotheekrente voor 5 tot en met 10 jaar gedaald tot onder de drie procent. Hij geeft verder aan dat het kabinetsbeleid de afgelopen jaren voor duidelijkheid en rust heeft gezorgd en dat de noodzakelijke hervormingen zijn ingezet. Hiermee heeft het kabinet het fundament gelegd voor verder herstel.

De minister gaat in deze Staat van de Woningmarkt - zoals afgesproken tijdens het Algemeen Overleg van 21 januari 2015 over de Staat van de Woningmarkt 2014 - ook specifiek in op het effect van de op de Nibud-benadering gebaseerde hypotheeknormen, de samenloop van maatregelen op de koopwoningmarkt en de betaalbaarheid van koop en huur. Tussen koop en huur bestaan volgens de minister verschillen in de uitgavenposten. Woningbezitters moeten bijvoorbeeld rekening houden met de kosten voor het onderhoud van de woning en lokale belastingen, terwijl huurders deze kosten niet hebben. Bovendien gaan een woningbezitter bij aankoop van de woning een langdurige financiële verplichting aan, waardoor het van groot belang is dat de financiële risico's die hieruit voortvloeien voor de woningbezitter zoveel mogelijk worden beperkt. De maximale woonuitgaven voor een hypotheek zoals geadviseerd door het Nibud vallen als gevolg hiervan lager uit dat de maximale huurlasten die inde huursector worden geadviseerd.

Verder zijn met de wettelijke leennormen, de introductie van annuïtair aflossen en de stapsgewijze verlaging van de LTV ratio de risico's voor huishoudens aanzienlijk verminderd. De toegankelijkheid van de koopwoningmarkt is desondanks de afgelopen jaren o.a. door de lagere rente, lagere huizenprijzen en crisis- en herstelmaatregelen toegenomen. Het kabinetsbeleid is verder gericht op

rust op de woningmarkt.

Op 26 november 2015 heeft het Algemeen Overleg over de Staat van de Woningmarkt 2015 plaatsgevonden. Tijdens dit overleg werd ook de wijziging van de inkomensnormen bij hypotheekverstrekking, de leennormen 2016, behandeld. De OvFD heeft in dit kader o.a. aangegeven, dat er meer aandacht moet komen voor bestaande woningbezitters die gevangen raken in hun hypotheek. Door de alsmaar dalende leennormen, zijn veel gezinnen inmiddels technisch overgekrediteerd en hebben ze dus nu (veel) meer hypotheek, dan ze volgens de huidige, nieuwe normen zouden kunnen krijgen. Zij zitten gevangen in hun hypotheek, omdat ze die niet meer kunnen oversluiten en daardoor dus ook niet kunnen profiteren van de huidige lage rente. Wij hebben dit probleem ook behandeld aan de hand van een schrijnend praktijkvoorbeeld waarin een huizenbezitter niet in staat was een lagere hypotheek, tegen een lagere rente en lagere vaste lasten te krijgen omdat niet voldaan kon worden aan de LTI. Deze huizenbezitter werd daardoor gedwongen om zijn huidige - duurdere - hypotheek met ongewijzigde rente mee te nemen naar de nieuwe woning. Oversluiting zou de huizenbezitter de helft van zijn bruto hypotheeklasten hebben gescheeld.

Daarnaast hebben wij aangegeven dat wij ons in zijn algemeenheid zorgen maken over een te rigide doorvoering van de Nibud-normen. De minister geeft bij voortduring aan, dat maatwerk bij hypotheeken mogelijk is, echter in de praktijk blijkt dit heel moeilijk zo niet onmogelijk. Wij vinden dat er meer aandacht moet zijn voor maatwerkoplossingen en dat er bijvoorbeeld gemotiveerd afgeweken kan worden bijvoorbeeld indien een hypotheekaanvrager al jaren een hogere huur betaald dan de maximale hypotheeklasten zouden gaan bedragen.

## **6. STANDAARDPRODUCTEN**

De minister heeft op 4 juli 2014 een brief naar de Kamer gestuurd naar aanleiding van de toezegging van het kabinet om te onderzoeken hoe criteria kunnen worden vastgesteld waaraan standaardproducten moeten voldoen om in aanvulling op de reeds bestaande maatregelen, een verdere bijdrage te leveren aan de versterking van de positie van de klant.

Een standaard product is een product waarvan alle productvoorwaarden, behalve de prijs zijn voorgeschreven en vorm een richtpunt voor consumenten in een divers aanbod. Een standaardproduct vormt een richtpunt voor consumenten in een divers aanbod en het moet door alle aanbieders in een bepaalde markt worden aangeboden in aanvulling op het bestaande aanbod.

In zijn brief van 4 juli 2014 stelde de minister vast dat standaardproducten mogelijk drie doelen dienen:

- 1) het stimuleren van de concurrentie en daarmee het goede functioneren van de markt;
- 2) het sturen van keuzes in een maatschappelijk gewenste richting bijvoorbeeld richting producten met maatschappelijk gewenste kenmerken, zoals veiligheid of duurzaamheid of reductie van overbodige functionaliteit;
- 3) het tegengaan van onderconsumptie, omdat mogelijk de keuzestress verminderd en zullen consumenten minder geneigd zijn keuzes uit te stellen.

Hypotheeken worden aangemerkt als mogelijk te standaardiseren product, maar volgens de minister is de toegevoegde waarde beperkt. Er is al veel ingegrepen in de hypotheekmarkt de laatste jaren en het lijkt niet verstandig om de markt op dit moment te belasten met een standaardisatietraject. Voor

hypotheken lijkt het dan ook verstandig om eerst de effecten van de reeds genomen maatregelen te bezien, voordat overgegaan wordt op standaardisatie.

Een standaard voor consumptief krediet lijkt niet nodig. Het gaat niet om ingewikkelde producten of langlopende contracten. Er kunnen wel overstapbelemmeringen zijn, maar die manifesteren zich hoofdzakelijk in de sfeer van problematische kredieten. Standaardisatie zal daar geen oplossing voor bieden.

De meeste verzekeringen hebben geen langlopend karakter en overstappen kent doorgaans weinig drempels die voortvloeien uit het product en verzekeringen kunnen eenvoudig opgezegd worden.

De minister zag geen deelmarkt waar hij het zonder aanvullend onderzoek opportuun achtte een standaardproduct te introduceren. De ACM en AFM hebben daarom in de tweede helft van 2014 onderzoek gedaan naar de invloed van standaardproducten op consumentengedrag en marktwerking op basis waarvan de minister op 13 maart een brief aan de Kamer heeft gestuurd waarin hij rapporteert over de bevindingen van de ACM en AFM en hij de geplande vervolgstappen schetst.

De ACM onderzocht de effecten van standaardproducten vanuit de theoretische kaders in het mededingingstoezicht. Ze stelt dat het introduceren van standaardproducten een ingrijpende vorm van overheidsingrijpen is. Om het te rechtvaardigen moet er sprake zijn van een ernstig marktfalen, en de baten van ingrijpen moeten de kosten overstijgen.

De AFM richt zich in haar onderzoek op het effect van standaardproducten op het keuzegedrag van consumenten. De AFM vindt in diverse onderzoeken dat de meerderheid van de consumenten nauwelijks producten, aanbieders of dienstverleners vergelijkt. Op basis daarvan verwacht de AFM dat het toevoegen van een standaardproduct aan het aanbod waarschijnlijk niet leidt tot meer vergelijking.

Standaardproducten zouden onder bepaalde voorwaarden wel effectief kunnen zijn als consumenten op grote schaal producten kiezen met onwenselijke kenmerken. De AFM geeft echter aan dat zij sinds 1 januari 2013 toezicht houdt op productontwikkelingsprocessen van financiële ondernemingen. De sector heeft de verantwoordelijkheid om financiële producten van hoge kwaliteit te ontwikkelen en op evenwichtige wijze rekening te houden met de belangen van de klant.

De toezichthouders suggereren om niet alleen naar standaardproducten te kijken, maar ook naar alternatieve interventies om keuzegedrag te faciliteren bijvoorbeeld, door:

- Het standaardiseren van informatie voor de consument zoals de productfolders van het Verbond van Verzekeraars;
- De mogelijkheid om de complexiteit van het keuzeproces te reduceren door enkele keuzes standaard voor mensen te maken, waarbij ze de mogelijkheid houden om hiervan af te wijken;
- Vergelijkingsites kunnen het keuzeproces verbeteren.

De toezichthouders raden daarom aan om de blik te verbreden en verschillende interventies te vergelijken met die van standaardproducten. De minister volgt dit advies en stelt voor om naast standaardproducten, daar waar kansrijk, ook alternatieve interventies op doeltreffendheid te onderzoeken.

De ACM en de AFM zijn derhalve terughoudend in het benoemen van deelgebieden die geschikt zijn om standaardproducten verder te onderzoeken. Ze stellen dat meer begrip van de oorzaken van



problemen nodig is om in te schatten of standaardproducten een kansrijke interventie kunnen zijn. De AFM doet de aanbeveling de door haar gesignaleerde onderconsumptie in de deelgebieden arbeidsongeschiktheidsverzekering en pensioen voor zelfstandigen verder te onderzoeken.

De minister stelt, dat de bevindingen van de ACM en AFM overziend het voor de hand ligt om focus aan te brengen in het pilotonderzoek door binnen de kaders van het derdepijlerpensioen een pilot met onder andere een standaardproduct op te zetten voor het pensioen van zelfstandigen. Op 15 december 2015 heeft hij de Kamer het plan van aanpak voor het onderzoek naar standaardproducten geschetst.

Op 12 juni 2015 heeft de minister in zijn brief in het kader van het Algemeen Overleg duurzaam bankieren overigens ook aangegeven dat er geen aanleiding lijkt om bij hypotheekleningen te streven naar verdere standaardisatie van productvoorwaarden. Hierbij speelt mee dat de laatste jaren veel is ingegrepen in de hypotheekmarkt en het daarom niet verstandig lijkt om de markt op dit moment te belasten met een standaardisatietraject.

## **7. CONSUMPTIEF KREDIET**

In 2014-2015 heeft de AFM voor de vierde keer onderzoek gedaan naar consumptief krediet, omdat in de afgelopen jaren is gebleken dat consumptief krediet een markt is waar potentieel veel schade kan ontstaan voor consumenten. Dit is één van de redenen waarom de AFM veel waarde hecht aan een goed beleid op het verstrekken van consumptief krediet en het beheer daarvan door financiële ondernemingen.

### **7.1 Doorlopend krediet versus persoonlijke leningen**

De AFM ziet dat het aandeel afgesloten persoonlijke leningen in verhouding tot het totaal aantal afgesloten persoonlijke leningen en doorlopende kredieten weer is gestegen. Een positieve ontwikkeling omdat de persoonlijke lening daarmee ten opzichte van het doorlopend krediet een steeds volwaardigere rol speelt in het adviestraject. Daarbij ziet de AFM ook dat meerdere ondernemingen een beleid hanteren dat erop is gericht om het type krediet aan te laten sluiten bij het bestedingsdoel van de klant.

### **7.2 Aflossingsvrije kredieten**

Een belangrijk punt van zorg voor de AFM vormen ook de kredieten waarop niet of beperkt wordt afgelost. De AFM vindt dat voldoende moet worden afgelost op kredieten gedurende de looptijd van het afgesloten krediet, zodat de klant aan het einde van de looptijd niet met een hoge restschuld zit. Om dit te waarborgen zou de klant maandelijks naast de rente ook verplicht een gedeelte aan aflossing moeten betalen. De AFM vindt het in het belang van de klant wanneer kredietaanbieders bestaande klanten met een aflosvrij krediet of een krediet waarop beperkt wordt afgelost te verbeteren. De AFM rekent er gezien de impact voor klanten op dat dit punt in 2015-2016 hoge prioriteit krijgt.

### **7.3 Locked up klanten**

Duizenden klanten zitten vast bij hun kredietverstrekker bijvoorbeeld omdat door de aangescherpte kredietnormen - Verantwoord Krediet Maximum (VKM) – het kredietmaximum is verlaagd. Deze klanten zitten dus 'locked up'. Marktanalyses tonen aan dat het gaat om klanten die een totaal uitstaand kredietsaldo vertegenwoordigen van 1 miljard euro. Deze klanten zitten dus gevangen in hun lening en kunnen dus ook niet meer overstappen naar een andere kredietaanbieder met een lagere rente of betere voorwaarden.

De Vereniging van Financieringsondernemingen in Nederland (VFN) heeft per 1 januari 2012 een nieuwe bepaling opgenomen in hun gedragscode. In die situaties dat oversluiting van een consumptief krediet aantoonbaar in het belang van de consument is, kan de aanbieder de consument toch een krediet aanbieden, ook al wordt nu niet meer voldaan aan de leennormen. Ook hier bestaat dus – net als bij hypothecair krediet – een theoretische mogelijkheid, die in de praktijk door kredietaanbieders nog nauwelijks wordt geboden. De AFM heeft hier daarom in 2015 een project van gemaakt. Dit project richt zich erop om de bij dit probleem betrokken partijen, zoals kredietaanbieders en –bemiddelaars, te activeren en opgeworpen barrières voor consumenten te verminderen, zodat zij in staat worden gesteld een schuldenvrije toekomst tegemoet te gaan.

#### **7.4 Roodstanden**

De AFM is van mening dat de markt ongeoorloofde roodstand beperkter moet toestaan en het verschil tussen de kosten van roodstand op een betaalrekening en de kosten van het goedkoopste vergelijkbare doorlopende krediet in te perken. Als het tarief van een geoorloofde debetstand (aanmerkelijk) hoger ligt dan een vergelijkbaar doorlopend krediet, vindt de AFM het in die gevallen in het belang van de klant dat de kredietaanbieder hem persoonlijk en actief wijst op dit prijsverschil en dat de kredietaanbieder een concreet aanbod doet om de roodstand om te zetten in een voordeliger krediet.

### **8. PROTOCOL AFWIKKELING FAILLISEMENTEN**

Op 8 mei 2015 hebben Adfiz, de OvFD en het Verbond van Verzekeraars overeenstemming bereikt over het Protocol afwikkeling faillissement intermediair. De brancheorganisaties willen met het protocol maatregelen treffen om bij het faillissement van een intermediair de positie van de betrokken klanten beter te waarborgen. Dit wordt bereikt door het proces rondom de afwikkeling van faillissementen van intermediairs op het klantbelang in te richten en heldere afspraken te maken over de uitvoering door leden van de brancheorganisaties.

De afgelopen jaren is het aantal faillissementen van intermediairs volgens het CBS teruggelopen. Hoewel een faillissement van een intermediair eerder een uitzondering is, kan het wel voorkomen. Het is daarom van belang om ingeval het voorkomt te zorgen dat de positie van de klant niet in gevaar komt. Met dit protocol worden zekerheden ingebouwd dat ook in die uitzonderlijke situaties dat een intermediair failliet de dienstverlening wordt voortgezet.

Kern van de problematiek bij de afwikkeling van faillissementen van intermediairs is de impasse die ontstaat als verzekeraars hun gerechtvaardigde rechten willen uitoefenen. Klanten kunnen hiervan negatieve implicaties ondervinden bijvoorbeeld omdat er geen dienstverlening meer is. Het Protocol lost dit op.

De curator heeft een ander doel en zal conform de Faillissementswet niet toestaan dat verzekeraars maatregelen treffen. De curator kan er belang bij hebben dat de boedel in tact blijft en bij verkoop een zo hoog mogelijke opbrengst levert. De curator wil voor de afwikkeling eerst zicht hebben op de inhoud en omvang van de boedel. Hij wil met andere woorden helderheid ten aanzien van rechten en bevoegdheden die verzekeraars zouden kunnen doen gelden. De curator zal proberen om met alle betrokkenen een overeenstemming te bereiken over de juridische positie en aanspraken met betrekking tot het beheer van de assurantieportefeuille. In de huidige praktijk gaat in dit proces veel

tijd zitten en verloren. De klant wil daarbij bediend worden, maar de gefailleerde intermediair is mogelijk niet in staat die functie in te vullen.

### **Betekenis protocol voor de klant**

Het protocol borgt dat op het snijvlak van de Faillissementswet en de Wft het klantbelang centraal komt te staan. In de praktijk betekent het protocol voor de klant dat:

- De klant vanuit een centraal punt, de curator, wordt geïnformeerd over de ontstane situatie. Verschillende brieven aan de klant vanuit de diverse partijen over het faillissement moet hiermee tot het verleden behoren;
- De dienstverlening aan de klant wordt gecontinueerd;
- De klant wordt geïnformeerd over de afwikkeling van het faillissement en zijn mogelijkheden daarbij.

### **Betekenis protocol voor marktpartijen**

Het protocol vraagt inspanningen van zowel verzekeraars als intermediairs om in de voor de klant lastige situatie te borgen dat de dienstverlening kan worden gecontinueerd. Hierbij is het van belang dat de curator zo snel mogelijk na een uitgesproken faillissement voorzien wordt van adequate informatie en mogelijkheden krijgt aangereikt om de dienstverlening aan de klant te continueren gedurende zijn zoektocht naar een koper. In de praktijk betekent het protocol voor:

- Aanbieders: dat ze een interne coördinator moeten aanstellen die de informatie voor de curator ontsluit. Aanbieders oefenen gedurende een afkoelperiode van drie maanden hun rechten niet uit. Aanbieders doen geen afstand van hun rechten. Als een faillissement niet in de driemaandsperiode is afgewikkeld kunnen de aanbieders alsnog hun rechten uitoefenen. In de driemaandsperiode kan de curator oplossingen vinden.
- Intermediairs: Adfiz en de OvFD zorgen voor een landelijk dekkend netwerk van interim-adviseurs. Zij hebben hiertoe een pool van interim-adviseurs opgezet. De curator kan gebruik maken van een interim-adviseur om de dienstverlening aan de klant tijdens het faillissement te continueren.
- Aan een kandidaat interim-adviseur worden eisen gesteld, mede gelet op de complexiteit van de materie en de reikwijdte van onderhavig protocol. Zo zal de kandidaat interim-adviseur over voldoende kennis en ervaring moeten beschikken om zijn rol te kunnen vervullen.

Het protocol is bindend voor verzekeraars die lid zijn van het Verbond van Verzekeraars. De ALV van het Verbond van Verzekeraar is in juni 2015 hiermee akkoord gegaan. Het Protocol is hiermee gaan behoren tot de zelfregulering van verzekeraars en is opgenomen in de Gedragscode verzekeraars.

Het protocol is op alle faillissementen van intermediairs van toepassing. De OvFD en Adfiz hebben een aanmeldprocedure beschikbaar voor kandidaat interim-adviseurs, die in de pool willen worden opgenomen. Zij moeten een kantoorverklaring invullen die beschikbaar is op de websites van de drie brancheorganisaties. In de kantoorverklaring zijn onder andere gedragsnormen opgenomen waar een interim-adviseur zich aan moet houden. In geval van een faillissement kan de curator uit de pool een interim-adviseur kiezen.

### **“Niet tussen wal en schip”**

Leo De Boer (Verbond), Enno Wiertsema (Adfiz) en Colinda Rosenbrand (OvFD) zijn unaniem over het protocol: *“Uit de laatste CBS-cijfers blijkt dat er relatief weinig faillissementen onder intermediairs zijn. Dat is voor de bedrijfstak heel goed nieuws, maar een klant die met een faillissement te maken krijgt mag niet tussen wal en schip vallen. De dienstverlening aan de klant moet worden*

*gecontinueerd. Hierbij is coördinatie branchebreed van belang. Als bedrijfstak moeten wij hier onze maatschappelijke verantwoordelijkheid pakken. Het protocol voorziet hier met nadruk in. ”*

De brancheorganisaties hebben het protocol besproken met de voorzitter van de Adviescommissie Insolventierecht, de heer mr. W.J.M. van Andel van de Nederlandse Orde van Advocaten (NOVA). Hij vindt het protocol een uitstekend initiatief van de verzekeringsbranche dat aansluit op de behoefte van curator. De brancheorganisaties hebben afgesproken om de werking van het protocol twee jaar na de invoering te evalueren.

## **9. CONCURRENTIE OP DE HYPOTHEEKMARKT**

De concurrentie op de hypotheekmarkt staat al enige jaren ter discussie. In mei 2011 heeft de voorganger van de Autoriteit Consument & Markt (ACM), de Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa), een sectorstudie uitgevoerd naar de concurrentie op de hypotheekmarkt. De OvFD heeft hierin actief geparticipeerd. De NMa stelde uiteindelijk in haar rapport dat ze geen aanwijzingen heeft gevonden voor overtredingen van de Mededingingswet. De NMa wees er wel op dat het concurrentieproces op de Nederlandse hypotheekmarkt, onder andere door de hoge concentratiegraad, kwetsbaar is. De ontwikkelingen op de hypotheekmarkt worden door de ACM sinds 2011 scherp in de gaten gehouden. In 2013 heeft de ACM een update uitgevoerd en gekeken naar het verloop van de marges na die sectorstudie. Hieruit blijkt duidelijk dat de marges hoger zijn na het begin van de kredietcrisis dan daarvoor, de uitkomsten van studies van DNB en CPB ondersteunen dat.

De concurrentie op de hypotheekmarkt is echter in 2015 flink toegenomen. Nieuwe aanbieders vinden hun weg via regiepartijen, die via serviceorganisaties vervolgens ook direct toegang krijgen tot een groot deel van het intermediair. Het productassortiment stijgt en daarmee de adviesmogelijkheden. Positief gevolg is dat de bestaande banken gedwongen worden de rentemarges te verlagen. Serviceorganisaties spelen daarin een doorslaggevende rol.

Verder heeft de ACM in december 2013 een studie gepubliceerd naar de overstapmogelijkheden voor hypotheekklanten die niet voldoen aan de leennormen. Dit, naar aanleiding van signalen dat het voor consumenten met een bestaande hypotheek die niet voldoet aan de leennormen onmogelijk is om over te stappen. Ook de OvFD heeft steeds aangegeven dat dergelijke consumenten over het algemeen vast zitten bij hun huidige geldverstrekker. De ACM komt tot conclusie dat de regelgeving en het toezicht over leennormen wel ruimte biedt voor deze consumenten. Uit de studie blijkt wel dat geldverstrekkers niet alle oversluiters accepteren die niet voldoen aan de leennormen. Het is onduidelijk waar de acceptatiegrens precies ligt. De OvFD heeft bevestigd dat veel geldverstrekkers voor oversluiters ruimere acceptatiecriteria hanteren maar dat deze ruimte zeer beperkt is, met name bij het overschrijden van de LTV. De ACM geeft derhalve aan dat het belangrijk is dat geldverstrekkers meer inzicht geven in de acceptatiecriteria. Meer transparantie kan voorkomen dat de overstapmogelijkheden niet onnodig onderschat worden door consumenten en/of adviseurs.

De OvFD heeft ook in 2015 niet veel verbeteringen gezien op dit vlak. We hebben de afgelopen jaren wel steeds opnieuw aandacht gevraagd voor dit onderwerp, waardoor het ook steeds weer terugkwam tijdens overleggen met de Kamer of in Kamervragen of overleggen. Kleine stapjes zijn inmiddels gemaakt maar voornamelijk op het gebied van bewustwording. Het kost dus helaas veel tijd om ook echt meters te maken, terwijl het juist in een periode met een historisch lage rente voor veel consumenten interessant is om over te stappen. De Minister heeft echter wel aangegeven dat

de ACM de concurrentie op de hypotheekmarkt blijft monitoren, waarbij onder andere wordt gekeken naar de rentetarieven die hypotheekverstrekkers hanteren. In 2016 zal de ACM haar eerdere studies naar de hypotheekmarkt (2011, 2013) actualiseren. De OvFD zal hierover contact opnemen met de ACM.

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

De AFM publiceert een groot aantal interpretaties, leidraden, richtlijnen, rapporten en beleidsregels en is hiermee inmiddels geworden tot een soort pseudo-wetgever. Daarnaast neemt zij het besluit tot het opleggen van een sanctie/boete. De OvFD:

- Werkt mee aan het opstellen van leidraden, richtlijnen en rapporten;
- Reageert op consultaties vanuit de AFM;
- Werkt mee aan relevante onderzoeken;
- Geeft praktische en beleidsmatige suggesties;
- Leest relevante boetebesluiten, bekijkt de gevolgen van deze jurisprudentie voor de praktijk en stelt de leden hiervan in kennis.

In 2015 heeft de OvFD tijdens reguliere overleggen met de AFM gesproken over de ontheffing voor servicers, het Self-Assessment, beleggingsverzekeringen, markttoegang, dienstverleningsconcepten, kredietverleningsnormen, het beheerst beloningsbeleid etc. De OvFD denkt mee over de Agenda AFM 2016.

### **10.1 BEHEERST BELONINGSBELEID**

De Wet beloningsbeleid financiële ondernemingen is 7 februari 2015 van kracht geworden en is van toepassing op alle financiële ondernemingen. Deze wet geldt voor alle functies binnen een financiële onderneming en dus niet alleen voor managementfuncties of functies met een verhoogd risico. Nieuw is onder meer dat een plafond geldt voor variabele beloningen van 20% van de vaste beloning (het bonusplafond).

Er geldt voor het bonusplafond een overgangsregeling voor bestaande (arbeids)contracten die vóór 1 januari 2015 zijn gesloten: het bonusplafond is in dat soort gevallen tot en met 31 december 2015 nog niet van toepassing. Vanaf 1 januari 2016 moet elke financiële onderneming - behalve beheerders van beleggingsinstellingen en ondernemingen die voor eigen rekening handelen en geen klanten hebben - voor alle medewerkers die onder haar verantwoordelijkheid werkzaam zijn, inclusief uitzendkrachten en freelancers, rekening houden met het bonusplafond. De overige bepalingen, waaronder de verplichting tot het hebben van een beheerst beloningsbeleid, zijn al van kracht.

Door de invoering van het bonusplafond is het van belang dat duidelijkheid ontstaat over wat onder variabele dan wel vaste beloningen wordt verstaan. De AFM heeft daarom, mede op verzoek van marktpartijen veelgestelde vragen en antwoorden gepubliceerd. De OvFD heeft hier in 2015 aan meegewerkt.

### **10.2 BELEIDSREGEL INCIDENT**

Als OvFD hebben wij gereageerd op de consultatie van de Beleidsregel incident Wft/BGfo. De beleidsregel over het melden van incidenten aan de AFM. Via deze beleidsregel geeft de AFM aan de markt uitleg over de invulling van het begrip incident. De OvFD heeft in haar consultatiereactie aangegeven dat een diverse, in de beleidsregel als incident aangemerkte gedragingen, te ver gaan. Bij sommige voorbeelden gaat het om een strafbare gedraging van een derde en niet van de

onderneming die het als incident moet melden. Zaken waar de AFM dan ook niets mee kan, omdat die derde niet onder toezicht hoeft te staan van de AFM. Staat de derde wel onder toezicht dan geldt al een meldplicht. Waarom zou je het dan nog een keer als incident moeten melden.

Op grond van deze beleidsregel zouden verder zoveel zaken als incident moeten worden gemeld, dat het risico bestaat dat de toezichtskosten hierdoor nog verder stijgen, terwijl het in voorkomende gevallen gaat over incidenten veroorzaakt door derden die niet onder toezicht staan, al gemeld moeten worden of incidenten die nog gegrond moeten worden verklaard. Allerlei werk die en vanuit de onderneming en vanuit de AFM moet geschieden, terwijl het wellicht helemaal niet ter zake doet. Een incident zou inderdaad betrekking moeten hebben op ernstige gedragingen, nu valt eigenlijk alles onder incident, want in het consultatiedocument wordt aangegeven dat ondernemingen moeten melden wanneer een bepaling uit de Wft is overtreden. Zelfs 'mogelijk is overtreden'. Daarbij hoeft het dan dus niet te gaan om 'ernstige gedragingen'. Naar mening van de OvFD zou het bij een incident moeten gaan om echte opzet/bewuste roekeloosheid en kwade trouw. Daarnaast is nog uitgebreid op een aantal door de AFM genoemde concrete voorbeelden ingegaan.

### **10.3 ONDERZOEK NAAR DE ADVIESKWALITEIT**

De AFM heeft op 23 april 2015 de resultaten van een marktbreed onderzoek naar de advieskwaliteit gepubliceerd. Tijdens het onderzoek heeft de AFM gekeken naar twee belangrijke behoeften van klanten: het kopen van een eigen woning en het afdekken van het financiële risico van arbeidsongeschiktheid door zelfstandigen. De AFM wil met dit onderzoek zicht krijgen op de actuele stand van de kwaliteit van advisering door alle adviseurs.

Uit het onderzoek komt naar voren dat er een aanzienlijk verschil is tussen de kwaliteit van adviezen over hypotheek en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen. De kwaliteit van advies over hypotheek is gemiddeld goed. Bij advies over arbeidsongeschiktheidsverzekeringen aan zelfstandigen gaan adviseurs nog te vaak onzorgvuldig te werk. Goed nieuws is volgens de AFM, dat ze bij hypotheekadvies zien dat de markt de verbeteringen die zij bij de laatste meting in 2010 al zagen, verder heeft doorgezet. De OvFD is uiteraard blij met dit positieve bericht voor wat betreft de advieskwaliteit over hypotheek.

### **10.4 ONDERZOEK NALEVING PROVISIEVERBOD**

Op 9 juli 2015 heeft de AFM het onderzoek naleving provisieverbod gepubliceerd. De AFM concludeert hierin dat banken, verzekeraars en zelfstandig adviseurs/bemiddelaars het provisieverbod over het algemeen goed naleven. De AFM constateert dat banken en verzekeraars geen 'klassieke' provisie meer uitkeren aan zelfstandig adviseurs voor complexe en impactvolle producten. Ook blijkt dat een overgrote meerderheid van de zelfstandig adviseurs geen afspraken met aanbieders heeft die een groot risico op sturing met zich meebrengen.

Het provisieverbod financiële dienstverlening wordt in opdracht van het ministerie van Financiën in 2017 geëvalueerd. In dit onderzoek is specifiek gekeken naar de naleving van het provisieverbod.

De OvFD heeft in de aanloop van het onderzoek hierover met de AFM van gedachten gewisseld.

### **10.5 ONDERZOEK NAAR DE DIENSTVERLENING VAN HYPOTHEEKAANBIEDERS BIJ BETALINGSPROBLEMEN MET HYPOTHEKEN**

De AFM heeft op 17 september 2015 een onderzoek gepubliceerd naar de dienstverlening van hypotheekaanbieders bij betalingsproblemen met hypotheek. Hieruit komt naar voren dat

aanbieders van hypotheek hun klanten nog beter kunnen helpen als ze in de problemen komen met betalen. De AFM vindt dat aanbieders van hypotheek en klanten samen moeten werken om grip te krijgen op de financiële problemen. Ook de minister van Financiën heeft inmiddels aangegeven dat er punten voor verbetering zijn in het omgaan met betalingsproblemen van hypotheekklanten. Het kabinet vindt het van belang dat dit verder wordt opgepakt.

De OvFD vindt het onbegrijpelijk dat de toegevoegde waarde die de adviseur op dit dossier kan inbrengen, niet aan bod komt in de AFM-rapportage. De consument met betalingsproblemen moet zich, op een van de meest kwetsbare momenten in zijn financiële leven, overgeven aan een grote, onpersoonlijke instelling. Bovendien kunnen de belangen van de hypotheekaanbieder op dat moment wel eens haaks staan op die van de consument. De OvFD vindt het daarom een gemiste kans dat de AFM compleet voorbijgaat aan de rol van de adviseur. Het klantbelang zou zo veel beter worden gediend als de toezichthouder de rol van de adviseur hierin zou erkennen. De OvFD heeft dit ook aangegeven en zal ook in 2016 meer aandacht vragen voor dit onderwerp.

## 11. EUROPESE ONTWIKKELINGEN

De AFM verwacht dat op het gebied van wet- en regelgeving m.b.t. de financiële markten de aandacht de komende jaren steeds meer zal verschuiven van regelgeving op nationaal niveau naar de implementatie van Europese richtlijnen en aanpassing van nationale regelgeving aan Europese verordeningen. De Europese regels voorzien daarbij ook steeds meer in maximumharmonisatie, waarbij lidstaten geen hogere eisen mogen stellen, waardoor steeds minder ruimte is om eigen wensen in nationale regelgeving op te nemen. Knelpunten kunnen ontstaan doordat de Europese regels grotendeels sectorspecifiek worden opgesteld. Dit brengt het risico met zich dat ten aanzien van bepaalde onderwerpen grote verschillen gaan ontstaan tussen met als gevolg een ongelijk speelveld.

De implementatie van sectorale Europese regels ondervindt in toenemende mate hinder van de cross sectorale opzet van de Wft, waardoor steeds vaker met afwijkende definities en begrippen wordt gewerkt en uitzonderingen op de cross-sectorale (hoofd)regels worden geformuleerd. Dit leidt tot verschillende interpretaties en onduidelijkheden bij marktpartijen en toezichthouders. Vooral bij marktpartijen resulteert dit in een toename van nalevingskosten.

Voorbeelden van regelgevingonderwerpen waarbij de sector-brede opzet van het Nederlandse toezicht wordt doorkruist door de genoemde sectorale insteek zijn:

- het beloningsbeleid;
- geschiktheid van (mede)beleidsbepalers;
- precontractuele informatie (transparantie);
- compliance;
- klachtafhandeling;
- vakbekwaamheidseisen; en
- regels met betrekking tot advies standaarden.

Op Europees niveau spelen op dit moment 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 in het kader van de FSAP spelen op het gebied van financiële diensten zijn:

### **11.1 EUROPESE RICHTLIJN INZAKE WONINGKREDIETOVEREENKOMSTEN (MCD)**

Deze Richtlijn moet uiterlijk 21 maart 2016 in de Nederlandse wetgeving geïmplementeerd zijn. In paragraaf 2.1 is hier al uitgebreid op ingegaan.

### **11.2 RICHTLIJN VERZEKERINGSDISTRIBUTIE**

De Europese richtlijn verzekeringsbemiddeling van 2002 (IMD) wordt vervangen door de Europese richtlijn verzekeringsdistributie (IDD). Op 30 juni 2015 heeft de Europese Raad een akkoord bereikt met het Europees Parlement over een ontwerprichtlijn tot vaststelling van nieuwe regels inzake verzekeringsdistributie. Deze nieuwe richtlijn is bedoeld om de reglementering van de retailmarkt voor verzekeringen op efficiënte wijze te verbeteren. De richtlijn heeft onder meer tot doel de verschillende distributiekanaalen onderling eerlijker te laten concurreren en een betere bescherming van de verzekeringnemer. De nieuwe richtlijn IDD moet de volgende verbeteringen bewerkstelligen:

- het uitbreiden van het toepassingsgebied tot alle distributiekanaalen; dus niet alleen adviseurs, maar ook aanbieders en prijsvergelijkingswebsites. In het kader van een level playing field natuurlijk een prima beslissing;
- het onderkennen, beheeren en beperken van belangenconflicten;
- sterkere harmonisatie van de administratieve sancties en maatregelen in geval van schendingen van wezenlijke bepalingen van de huidige richtlijn;
- het verbeteren van de geschiktheid en objectiviteit van verzekeringsadvies;
- het waarborgen van de afstemming van de beroepskwalificaties van de verkopers op de complexiteit van de producten die zij verkopen;
- vereenvoudiging en onderlinge aanpassing van de procedures voor grensoverschrijdende toegang tot verzekeringsmarkten in de hele EU.

Op 24 november 2015 is de tekst van de Richtlijn Verzekeringsdistributie door het Europees Parlement Goedgekeurd. De verwachting is dat de definitieve richtlijn begin 2016 wordt gepubliceerd. Nederland heeft vanaf die datum dan twee jaar de tijd om de richtlijn te implementeren.

### **11.3 GROENBOEK FINANCIËLE RETAILDIENSTEN**

Op 10 december 2015 heeft de Europese Commissie het Groenboek over financiële retaildiensten gepubliceerd. Een Groenboek is een eerste fase in een Europees traject waarin een doelstelling wordt geformuleerd. Doelstelling van dit Groenboek is om de Europese markt verder open te stellen voor financiële retaildiensten zoals verzekeringen, leningen, spaarrekeningen en betalingen. De verschillen in producten en prijzen zijn binnen Europa heel groot, maar weinig mogelijkheden tot overstappen dus ook nauwelijks concurrentie. Prijsverschillen kunnen deels worden toegeschreven aan factoren die te maken hebben met de binnenlandse markt/economie, ongelijke koopkrachtverdeling of financiële structuren of verschillende financiële financieringskosten. Maar er is bijvoorbeeld geen duidelijke objectieve rechtvaardiging voor de omvang van het prijsverschil van producten die niet echt met plaatselijke kenmerken te maken hebben zoals levensverzekeringen. De versnippering van prijzen wordt dan onvoldoende verklaard.

Uit onderzoek blijkt verder dat het percentage van consumenten dat al bancaire producten uit een andere lidstaat heeft gekocht minder was dan 3% (creditcards, lopende rekeningen en hypotheek). Slecht 5% van het consumentenkrediet wordt over de grens gesloten. Verzekeringen slechts 3%.



Door digitalisering verandert de sector voor financiële retaildiensten snel. Nieuwe bedieningsconcepten ontstaan snel (sms leningen) en die werken soms grensoverschrijdend via bijvoorbeeld social media bedrijven. Steeds meer bedrijven gebruiken ook big data en die gegevens moeten ook goed gebruikt worden. Het mag tenslotte niet ten koste gaan van de veiligheid van consumenten.

Het Groenboek inventariseert nu de specifieke belemmeringen die consumenten en bedrijven ondervinden wanneer ze Europees zouden willen werken en de behoefte van maatregelen op EU-niveau om die belemmeringen te ondervangen. De OvFD monitort de ontwikkelingen in 2016 en zal hierover in overleg gaan met het Ministerie van Financiën.

#### **11.4 LOBBY OVFD**

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!

#### **12. ADVIES LIGHT**

De NVB heeft via een consultatiereactie op de AFM-agenda over 2015 gepleit voor een tussenvorm van advies. De NVB schrijft het volgende "In het licht van de druk op de toegankelijkheid van advies (vanwege de neiging van klanten om af te zien van advies in verband met de kosten en ook vanwege voorzichtigheid bij aanbieders, omdat bij advies aan een veelheid van eisen moet worden voldaan) is er behoefte aan een vorm van onbetaald en niet zwaar gereguleerd 'advies light', tussen echt advies (met bijbehorende dossiervorming) aan de ene kant en 'execution only' aan de andere kant van het spectrum. Dit zou de banken meer mogelijkheden geven om klanten proactief te informeren."

De OvFD heeft hierop aangegeven dat er geen gratis advies bestaat. De kosten, ook voor een light advies, worden dan gewoon weer in de prijs van het product verwerkt. Een dergelijke vorm van advies is absurd en onwenselijk. Daarbij heeft de AFM het document 'Dienstverlening op maat' gepubliceerd op basis waarvan al mogelijkheden bestaan om de dienstverlening zo in te richten dat deze efficiënt is en aansluit op de behoefte en situatie van de klant. Wij hebben dit in overleggen met de NVB, het Verbond van Verzekeraars en de AFM ook kenbaar gemaakt.

#### **13. COMMUNICATIE**

##### **13.1 ALGEMEEN**

De OvFD heeft op 30 juni 2015 haar Algemene Ledenvergadering (ALV) gehouden.

##### **13.2 LIJST MET PUBLICATIES**

\* **Opinie VVP**

De OvFD verzorgt regelmatig een opiniebijdrage voor de VVP. De volgende opinies/artikelen zijn in 2015 verschenen:

- 03-02-2015: Huh?!
- 07-07-2015: Politieke erkenning
- 22-09-2015: Consument profiteert!
- 03-11-2015: Onafhankelijk advies
- 28-04-2015: 'De week van Colinda Rosenbrand' (VVP)
- juni 2015 : De favoriete plekjes van OvFD-directeur Colinda Rosenbrand (AM)
- 01-11-2015: OvFD over Kansen & Visies 2016 (InFinance)

\* **Overzicht Persberichten**

In 2015 zijn de volgende persberichten en reacties verzonden aan de (vak)pers:

- 03-02-2015: Vakbekwaamheid blijft op agenda Tweede Kamer
- 06-02-2015: Adfiz, OvFD en Verbond van Verzekeraars publiceren Feedback statement MoU
- 10-02-2015: Brancheorganisaties informeren Tweede Kamerleden over ernstige gebreken Tweede Kamer
- 17-04-2015: Brancheorganisaties: Verlenging overgangstermijn PEplusexamens is goede eerste stap
- 20-04-2015: OvFD stelt video's 'Kies voor onafhankelijk advies' beschikbaar aan markt
- 28-04-2015: OvFD roept marktpartijen op om gezamenlijk een Onafhankelijkheidslabel te ontwikkelen
- 08-05-2015: Belang van klanten beter gewaarborgd bij faillissement van zijn adviseur
- 28-05-2015: Verdere beperking LTV-limiet onverantwoord
- 10-06-2015: Belangrijke lobbyresultaten gezamenlijke brancheorganisaties minister stand van zaken centrale Wft-examinering
- 17-06-2015: Brancheorganisaties blij met aangenomen moties Tweede Kamer over Wft-examens
- 10-07-2015: Brancheorganisaties blij met erkenning problemen met PE(plus)-examens
- 16-11-2015: OvFD roept Tweede Kamer op om kredietgevers het gebruik van de term adviseur te verbieden
- 26-11-2015: Verbond van Verzekeraars, Adfiz en OvFD bereiken een akkoord over het Refertemodel SWO

**13.3 WEBSITE OVFD**

De OvFD heeft in maart 2015 ook haar nieuwe website gelanceerd met een frisse, moderne vormgeving. De nieuwe website is responsive en past zich aan het beeldformaat van de gebruiker aan. Hij is hierdoor veel beter geschikt voor de nieuwe media. Daarnaast is de website geoptimaliseerd zie [www.ovfd.nl](http://www.ovfd.nl).

**14. BESTUUR EN DIRECTIE OvFD**

In 2015 is Christian Dijkhof door de Algemene Ledenvergadering voor een nieuwe periode van drie jaar tot voorzitter van de OvFD benoemd. In verband met het aftreden van Lex van Kampen komt de functie van secretaris vrij. Voorgesteld wordt dat Tim Schoonbergen tot secretaris wordt benoemd.

**Bestuurswijzigingen in 2015**

Christian Dijkhof	voorzitter		The HypotheekCompany
Paul van der Meijs	vice voorzitter	tot 30-06-2015	De Hypothekers Associatie
Lex van Kampen	secretaris	tot 30-06-2015	Van Kampen Groep
Tim Schoonbergen	secretaris	vanaf 30-06-2015	Nedasco
Frank van den Elzen	penningmeester		Van Bruggen Adviesgroep
Lodewijk van der Heijden			Hypotheekshop / Huis & Hypotheek / Welke Financiële Diensten
Ihab El Sayed		tot 30-06-2015	Qmulus
Madiha Leuven		vanaf 30-06-2015	Geldshop / Acadium Bastion / FlexGarant / Financium Primae
Marcel Bax			Service Providers Nederland
Tim Rijvers			DAK Intermediaircollectief
Peter van der Linde		vanaf 30-06-2015	Van Kampen Groep
Patricia Boer		vanaf 30-06-2015	FlexFront Service Partner
Vacature			De Hypothekers Associatie

#### Bestuur per 30-06-2015

Christian Dijkhof, voorzitter	The HypotheekCompany
Tim Schoonbergen, secretaris	Nedasco
Frank van den Elzen, penningmeester	Van Bruggen Adviesgroep
Lodewijk van der Heijden	Hypotheekshop / Huis & Hypotheek / Welke Financiële Diensten
Marcel Bax	SPN
Tim Rijvers	DAK Intermediaircollectief
Peter van der Linde	Van Kampen Groep
Madiha Leuven	Geldshop / Acadium Bastion / FlexGarant Assuradeuren / Financium Primae.
Patricia Boer	FlexFront Service Partner
Vacature	De Hypothekers Associatie

#### Directie OvFD

Colinda Rosenbrand

#### Adresgegevens

#### Organisatie van Financiële Dienstverleners

Vestigingsadres: Kerkverreweide 10, 4261 LM Wijk en Aalburg  
 Postadres: 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)