



JAAERVERSLAG

2020

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD

MANAGEMENTSAMENVATTING

1. VERVOLGACTIES UITKOMSTEN EVALUATIE PROVISIEVERBOD

- 1.1 **ONAFHANKELIJKHEID**
 - 1.1.1 Terugblik
 - 1.1.2 Vervolgproces onafhankelijkheid in 2020
 - 1.1.3 www.kiesvooronafhankelijkadvies.nl
- 1.2 **DIENSTVERLENINGSDOCUMENT**
 - 1.2.1 Effectiever dienstverleningsdocument; de vergelijkingskaart
 - 1.2.2 Informatie financiële dienstverleners niet als open data
 - 1.2.3 De AdviesWijzer
- 1.3 **ZORGPLICHT**
 - 1.3.1 Knelpunten in het kader van de zorgplicht
 - 1.3.2 Geen level playing field voor wat betreft nazorg
- 1.4 **ACTIEVE PROVISIETRANSPARANTIE BIJ SCHADEVERZEKERINGEN**
 - 1.4.1 Terugblik
 - 1.4.2 Actieve schadeprovisietransparantie opgenomen in Wijzigingsbesluit 2021
- 1.5 **OVERIGE ONDERWERPEN**
 - 1.5.1 Frequentie accountantscontrole van het kostprijsmodel
 - 1.5.2 Geautomatiseerd advies
 - 1.5.2.1 Terugblik
 - 1.5.2.2 Geautomatiseerd advies in Wijzigingsbesluit 2021
 - 1.5.3 Eerbiedigende werking
- 1.6 **POSITIE VAN DE SERVICEORGANISATIES**

2. WETGEVING

- 2.1 **WIJZIGINGSWET FINANCIËLE MARKTEN 2022**
- 2.2 **WIJZIGINGSBESLUIT FINANCIËLE MARKTEN 2021**
- 2.3 **NALEVING PRODUCTONTWIKKELINGSPROCES**
 - 2.3.1 Evaluatie productontwikkelingsproces
 - 2.3.1.1 Standpunt OvFD inzake de evaluatie
 - 2.3.1.2 Uitkomsten evaluatieonderzoek
 - 2.3.2 Productontwikkelingsproces kredieten
- 2.4 **WIJZIGING REGELING HYPOTHECAIR KREDIET**
- 2.5 **VERWERKEN BURGERSERVICENUMMER (BSN)**
 - 2.5.1 Terugblik
 - 2.5.2 Ontwikkelingen in 2020
- 2.6 **WET FRANCHISE**
 - 2.6.1 Terugblik
 - 2.6.2 Parlementaire behandeling Wet Franchise
- 2.7 **WIJZIGING BESLUIT BEKOSTIGING FINANCIËEL TOEZICHT**
- 2.8 **FISCALITEITEN**
 - 2.8.1 Omzet- en assurantiebelasting
 - 2.8.2 Fiscale aftrekbaarheid advieskosten

3. VAKBEKWAAMHEID

- 3.1 **PE-ACTUALITEITEN VANAF 01-04-2020**
- 3.2 **HAALBAARHEIDSSSTUDIE ALTERNATIEF PE-SYSTEEM**
- 3.3 **WFT-EXAMENLOKET**

- 4. **HYPOTHEEKVERSTREKKING**
 - 4.1 PLATFORM HYPOTHEKEN
 - 4.2 VERDIEPENDE VRAGEN IN VERBAND MET CORONA
 - 4.3 VERDUURZAMING
 - 4.3.1 Terugblik
 - 4.3.2 Traject verduurzaming in de koopketen
 - 4.3.3 Sectorcollectief duurzaam wonen
 - 4.3.4 Vervallen kennis- en ervaringstoets bij execution only
 - 4.4 DOORLOOPTIJDEN HYPOTHEEKAANVRAGEN
 - 4.5 AFLOSSINGSVRIJE HYPOTHEKEN
 - 4.6 STUDIESCHULDEN
- 5. **ACTIEAGENDA CONSUMENTENKEUZES**
- 6. **EVALUATIE KIFID**
- 7. **AUTORITEIT FINANCIËLE MARKTEN**
 - 7.1 ZORGPLICHT
 - 7.2 CORONA EN BETALINGSPROBLEMEN
 - 7.3 UITBESTEDING BELANGRIJKE OF KRITIEKE ACTIVITEITEN
 - 7.4 WIJZIGING HEFFINGSMAATSTAF TOEZICHTKOSTEN
- 8. **EUROPESE ONTWIKKELINGEN**
 - 8.1 SFDR
 - 8.2 VERORDENING DIGITALE OPERATIONELE WEERBAARHEID (DORA)
 - 8.3 EVALUATIE IDD
 - 8.4 FÉCIF
- 9. **COMMUNICATIE**
 - 9.1 ALGEMEEN
 - 9.2 LIJST MET PUBLICATIES
 - 9.3 PROJECT- EN PRODUCTGROEPEN OVFD
- 10. **BESTUUR EN DIRECTIE OVFD**



VOORWOORD

Voor u ligt het jaarverslag van de OvFD over 2020; een jaar dat we ons vooral zullen herinneren omdat de wereld op zijn kop stond vanwege het coronavirus. Aanvankelijk vreesde men voor de woningmarkt; de huizenprijzen en de betaalbaarheid en toegankelijkheid van de hypotheekmarkt. Ondanks corona werden er meer woningen verkocht en zijn huizenprijzen tot nieuwe records gestegen. Nog nooit vroegen zo veel mensen een hypotheek aan om een huis te kunnen kopen als in 2020. Als de aanvragen voor het oversluiten van hypotheeken worden meegeteld gaat het om zeker 535.000 hypotheekaanvragen.

Het is indrukwekkend op welke wijze de adviesbranche om is gegaan met de coronacrisis. Van het ene op het andere moment vonden gesprekken met klanten digitaal plaats en stond je als adviseur voor de lastige, soms zelfs onmogelijke, opgave om te beoordelen of je nog verantwoord hypotheeken kon verstrekken aan klanten die werkzaam waren in branches die zwaar getroffen werden door corona. Hoe moest je bijvoorbeeld de verdiepende vragen die in verband met corona werden gesteld interpreteren en bespreken met de klant? De OvFD heeft geprobeerd om daar wat meer duidelijkheid in te krijgen en wat meer standaardisatie.

Waar ik me zelf dit jaar erg druk over heb gemaakt is het feit dat het weken duurt om iemand een hypotheekdossier te laten beoordelen, om vervolgens te concluderen dat er ergens een komma fout staat en je opnieuw achterin de rij kunt aansluiten. De klant is daarmee, in de zoektocht naar efficiency en rendement, een volkomen onhandig obstakel is geworden. Geldverstrekkers redeneren vanuit processen, first time right en dat soort managementkreten. Het proces moet gered worden, niet de klant. Maar ook wij, als adviseurs, accepteren de middelmatigheid van processen zonder ondergrens. Het zou fantastisch zijn als we als hoeders van de consument veel meer en vaker, consequent die ondergrens bewaken. Voor de consument. We hebben inmiddels ook via de OvFD daar aandacht voor gevraagd en wij willen zo snel mogelijk met geldverstrekkers aan tafel om gezamenlijk tot oplossingen te komen.

Constructief overleg met de aanbieders wordt op allerlei fronten dus steeds belangrijker. Ook met betrekking tot het verstrekken van actuele klantgegevens, de productontwikkelingseisen en de verordening informatieverstrekking over duurzaamheid is samenwerking van groot belang!

Kortom; het jaar 2020 was weer een jaar met een grote variëteit aan beleidsdossiers en dit jaarverslag geeft daar weer een mooi totaaloverzicht van. Laten we hopen dat 2021 weer 'back to normal' is.

Veel leesplezier!

Namens het bestuur,

Christian Dijkhof
Voorzitter

MANAGEMENT SAMENVATTING

Het Jaarverslag 2020 biedt een overzicht van diverse belangrijke dossiers waar de OvFD in 2020 een actieve rol heeft gespeeld; we geven hiervan een uitgebreid verslag met ook een terugblik op het verleden om een zo volledig mogelijk beeld te krijgen. Aangezien de OvFD met name een lobbyvereniging is, biedt het jaarverslag de beste kans om de leden zo volledig mogelijk te informeren over de belangrijkste werkzaamheden. Een belangrijk deel van de werkzaamheden bestaat uit het volgen en beïnvloeden van de parlementaire behandeling van (wijzigingen in) wetsvoorstellen. Een belangrijk maar ondoorzichtig gebeuren. Het jaarverslag biedt daarom een goed overzicht en functioneert als een naslagwerk.

Ook in 2020 is weer verder gesproken met het ministerie van Financiën over de vervolgacties in het kader van de evaluatie van het provisieverbod. We hebben schriftelijk vragen beantwoord en notities gemaakt over diverse onderwerpen, zoals:

- De vormgeving van een alternatief voor het dienstverleningsdocument (hierna: dvd) in de vorm van de Vergelijkingskaart financiële dienstverleners.
- De vormgeving en uitgangspunten voor een wettelijke titel voor onafhankelijk advies.
- Level playing field met aanbieders op diverse gebieden;
- De discussie en uitgangspunten over schadeprovisietransparantie;
- Verduidelijk van de postcontractuele zorgplicht.

BSN

De OvFD heeft in 2020 kunnen bewerkstelligen dat adviseurs het BSN mogen verwerken nadat de klant het aanbod in de offerte heeft geaccepteerd. Hiermee is de problematiek met betrekking tot het BSN deels opgelost. Een probleem blijft nog het traject voordat er een klantrelatie is met de geldverstrekker. Op heel veel documenten die in het aanvraagproces, dus voordat er een klantrelatie is, moeten worden aangeleverd staat tenslotte nog een BSN-nummer. Het traject om dit via een brede samenwerking te bewerkstelligen loopt.

HYPOTHEEKVERSTREKKING

De OvFD heeft ook in 2020 weer intensief meegewerkt aan het signaleren en wegnemen van knelpunten in de hypotheekverstrekking. De belangrijkste onderwerpen die besproken zijn: starters, duurzaamheid en digitalisering van het hypotheekproces.

PRODUCTONTWIKKELINGSEISEN

Per 1 januari 2020 zijn nieuwe wettelijke eisen met betrekking tot het productontwikkelingsproces van toepassing op distributeurs, dus de adviseurs/bemiddelaars, van kredieten. Aanbieders, die kredieten aanbieden, moeten distributeurs informeren over de kenmerken van het financieel product, de kenmerken en doelstellingen van de doelgroep en de distributiestrategie. In 2020 werd steeds duidelijker dat deze informatieverstrekking niet naar wens verliep. Wij hebben daarom diverse acties ondernomen, omdat de adviseur/bemiddelaar als distributeur afhankelijk is van die informatie en zonder die informatie niet kan voldoen aan de wettelijke verplichtingen.

FRANCHISEWET

In 2020 werd ook het Wetsvoorstel Franchise gepubliceerd. De OvFD heeft zeer actief bijgedragen aan de parlementaire behandeling van het wetsvoorstel. Gelukkig heeft onze input er mede voor gezorgd dat er aan het einde van het jaar een goed werkbaar voorstel lag, waardoor wij weinig problemen zien voor de invoering per 1 januari 2021.

SAMENWERKING STAKEHOLDERS

Ook dit jaar heeft de OvFD met diverse stakeholders samengewerkt. De diverse ministeries, belastingdienst, brancheorganisaties en andere stakeholders als HDN en NHG weten ons goed te vinden en overleg vindt plaats over een groot aantal diverse onderwerpen. Van kredietnormen en verduurzaming tot productontwikkelingsnormen en aanpassingen in de Wft. Met HDN hebben we intensief samengewerkt om een oplossing te bereiken inzake het verwerken van het BSN-nummer en ook met het Verbond van Verzekeraars en de NVB is vaak gesproken over een grote variëteit aan onderwerpen, zo hebben we uitgebreid met elkaar gesproken over de verdiepende vragen met betrekking tot corona en pleiten we voor fiscale aftrekbaarheid van de advieskosten.

TOT SLOT

In het jaarverslag vindt u een beschrijving van de lobby op de belangrijkste dossiers. We hebben het daarbij dan dus nog niet gehad over andere onderwerpen waarvan we de ontwikkelingen of parlementaire behandeling volgen zoals de (wijziging van de) Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft), het jaarlijks monitoren van de kostenkaders in het kader van de toezichtkosten en inhoudelijke ontwikkelingen die bijvoorbeeld betrekking hebben op de fiscale behandeling van de eigenwoning.

De OvFD volgt de parlementaire behandeling van een groot aantal wetsvoorstellen en houdt daarbij voortdurend in de gaten of voorstellen (ongewenste) gevolgen (zouden kunnen) hebben voor haar leden, de financiële positie van de consument, de toegankelijkheid tot advies en het level playing field in de branche.

Het jaarverslag geeft een goed overzicht van de beleidsstandpunten en de lobby van de OvFD in 2020!

1. VERVOLGACTIES UITKOMSTEN EVALUATIE PROVISIEVERBOD

De evaluatie van het provisieverbod in 2017/2018 heeft ertoe geleid dat de minister concrete vervolgacties wilde nemen op een aantal onderwerpen, namelijk:

- De invulling van een wettelijke titel voor onafhankelijkheid;
- Een effectievere standaard voor het dvd;
- De inhoud en invulling van de postcontractuele zorgplicht;
- Het vormgeven van actieve provisie transparantie bij schadeverzekeringen;

Hierover heeft het ministerie in 2019 en 2020 diverse overleggen gevoerd met relevante stakeholders, waaronder de OvFD. De minister wil daarnaast ook in gesprek gaan over een paar andere onderwerpen zoals het verbeteren van de kennis- en ervaringstoets, het gelijke speelveld ten aanzien van het pensioenadvies en het aanpassen van de eerbiedigende werking ten aanzien van provisie van voor 2013.

De minister wil via deze vervolgacties verdere verbeteringen realiseren, die de klant daadwerkelijk ten goede komen.

1.1 ONAFHANKELIJKHEID

1.1.1 Terugblik

De OvFD draagt al sinds 2014 het standpunt uit dat er een wettelijke titel voor onafhankelijkheid moet komen, waarbij als belangrijkste voorwaarde geldt dat een onafhankelijk adviseur moet adviseren op basis van een objectieve analyse. Tijdens de evaluatie van het provisieverbod zijn diverse knelpunten gesignaleerd die voor een belangrijk deel kunnen worden opgelost door onafhankelijkheid wettelijk te definiëren.

Echte onafhankelijke dienstverlening is belangrijk omdat consumenten de verschillende vormen van dienstverlening nauwelijks vergelijken en zich dus maar heel beperkt op de adviesmarkt oriënteren en minder shoppen. Ze kiezen daarmee al in een vroeg stadium voor een financiële dienstverlener. Indien dit dan een financiële dienstverlener betreft die slechts een beperkt aanbod heeft of wellicht zelfs maar één product, dan betekent dit ook dat de consument daarmee (onbewust) voor een minder passend advies kiest. Voordat het provisieverbod in werking trad ging de consument naar diverse adviseurs en kon hij echt shoppen, nu gebeurt dat - mede onder invloed van de advieskosten - veel minder. Het is nu dus ook veel belangrijker dat volledig transparant wordt of een adviseur een uitgebreide vergelijking maakt c.q. onafhankelijk is. Onafhankelijk advies op basis van een objectieve analyse komt de kwaliteit van het advies ten goede, want als het assortiment waaruit gekozen kan worden groter is, en er is voldoende diversiteit, leidt dit tot een gemiddeld betere matching tussen klant en product. Kortom, adviseren op basis van een objectieve analyse leidt tot een kwalitatief beter advies.

Op 15 januari 2019 heeft de minister een brief naar de Tweede Kamer gestuurd naar aanleiding het overleg dat hij met diverse stakeholders heeft gehad over de uitkomsten van de evaluatie van het provisieverbod en de concrete vervolgacties.

De minister schrijft in zijn brief dat het wenselijk is dat 'onafhankelijk advies' wettelijk wordt gemarkeerd, zodat klanten daarmee extra informatie krijgen over de kwaliteit van dienstverlening. Hij vindt dat een klant bij onafhankelijk advies erop moet kunnen vertrouwen dat de financiële dienstverlener adviseert op grond van een objectieve analyse (en dus een toereikend aantal producten vergelijkt). Op deze manier wordt duidelijk wanneer sprake is van onafhankelijk advies en kan de financiële dienstverlener dat aan de klant communiceren. De minister is daarom voornemens om voor financiële dienstverleners die adviseren over complexe producten voor te schrijven waaraan een adviseur die onafhankelijk adviseert moet voldoen. Ook wil hij het speelveld voor onafhankelijke beleggingsondernemingen en financiële dienstverleners zoveel mogelijk gelijk trekken. De minister gaat daarom met de markt verder praten over de invulling van de wettelijke titel voor onafhankelijkheid.

Voor de OvFD een grote opsteker omdat met de brief van de minister een jarenlange lobby voor een wettelijke titel van onafhankelijk advies wordt bekroond. De OvFD heeft steeds aangegeven dat onafhankelijkheid in ieder geval moet betekenen dat de adviseur adviseert op basis van de - wettelijk al bestaande - objectieve analyse. Onder een objectieve- oftewel uitgebreide analyse wordt verstaan dat een adviseur een toereikend aantal op de markt verkrijgbare, vergelijkbare financiële producten meeneemt in zijn analyse. De minister gaat in zijn brief van 15 januari hierin mee.

1.1.2 Vervolgproces onafhankelijkheid in 2020

In 2020 wordt de term onafhankelijkheid tot onze grote blijdschap eindelijk na een lang lobby-traject opgenomen in het concept-Wijzigingsbesluit Financiële Markten 2021 (hierna: Wijzigingsbesluit 2021) dat op 1 juli 2020 is gepubliceerd en ter consultatie voorgelegd. Het Wijzigingsbesluit is heel relevant omdat hiermee diverse onderwerpen waar we al jaren over praten, zoals onafhankelijkheid en provisie transparantie voor schadeverzekeringen, wettelijk worden vastgelegd en geconsulteerd.

In dit Wijzigingsbesluit wordt dus ook vastgelegd waaraan een financiële dienstverlener moet voldoen om onafhankelijk te adviseren in complexe producten. De financiële dienstverlener die adviseert over een complex product moet klanten voorafgaand aan het advies meedelen of zij afhankelijk of onafhankelijk adviseert. Indien een financiële dienstverlener onafhankelijk adviseert, moet zij een toereikend aantal op de markt verkrijgbare financiële producten beoordelen, die voldoende divers zijn wat type en aanbieder betreft. Verder mag de financiële dienstverlener niet uitsluitend financiële producten aanbieden die door de financiële dienstverlener zelf worden aangeboden of worden aangeboden door entiteiten die nauwe banden (bijvoorbeeld de band tussen een moederonderneming en een dochteronderneming) met de financiële dienstverlener hebben.

Adviseurs dienen volgens de toelichting in het Wijzigingsbesluit 2021 ook hun marketinguitingen dusdanig aan te passen zodat alleen diegenen die aan de wettelijke vereisten van onafhankelijkheid voldoen, zich ook als 'onafhankelijk adviseur' mogen profileren. Hiermee is feitelijk een wettelijke titel voor onafhankelijkheid ontstaan. Wij hebben nog wel voorgesteld om expliciet in het wetsartikel zelf duidelijk te maken dat niet iedere adviseur zich onafhankelijk mag noemen en dus wettelijk beschermd wordt. Nu staat dit aspect alleen in de toelichting opgenomen en blijkt uit reacties in de vakpers regelmatig dat hier overheen wordt gelezen.

1.1.3 www.kiesvooronafhankelijkadvies.nl

De OvFD heeft ook nog steeds de website www.kiesvooronafhankelijkadvies.nl, met als doel om consumenten via deze site te informeren over het belang van onafhankelijk advies. Op termijn kan de website verder uitgebouwd worden.

OvFD:

- Overleg MinFin en andere stakeholders
- Schriftelijke reactie op voorstellen, conceptteksten en definities
- Beleidsnotities
- Monitoren parlementaire behandeling

1.2 DIENSTVERLENINGSDOCUMENT

1.2.1 Effectiever Dienstverleningsdocument; de Vergelijkingskaart

Uit de evaluatie van het provisieverbod blijkt dat het dvd de consument geen inzicht geeft in de aard van de dienstverlening van financieel adviseurs, en de prijs die daarbij hoort. Het dvd wordt slechts door een heel kleine groep klanten gebruikt waarvoor het bedoeld is, namelijk het vergelijken van financiële dienstverleners en het maken van een geïnformeerde keuze voor een bepaalde dienstverlener en vorm

van dienstverlening. Het document wordt vooral gezien als naslagwerk. Hierdoor kunnen consumenten geen geïnformeerde en overwogen keuze tussen adviseurs maken en doordat consumenten slechts beperkt shoppen, komt ook de vergelijkingsfunctie niet van de grond. De minister wil de informatie in het dvd daarom effectiever maken. Doel is dat meer consumenten de informatie uit het document gebruiken bij het kiezen van een financiële dienstverlener.

De OvFD is al sinds 2018 betrokken bij het overleg met het ministerie van Financiën over een beter informatiedocument. In 2019 zijn de eerste varianten van een nieuw informatiedocument voorgelegd. Daarbij werden inzichten over consumentengedrag betrokken en werd bekeken hoe digitale technologie beter kan worden benut en de informatiearchitectuur beter kan aansluiten bij de dienstverleningsvraag en de persoonlijke situatie. In 2020 is verder gewerkt aan diverse varianten van een nieuw te ontwikkelen dvd. De OvFD heeft actief meegedacht en mede aan de hand van de AdviesWijzer voorstellen gedaan tot verbetering van de effectiviteit. Wij vinden het daarbij belangrijk dat de consument in een oogopslag ziet of een adviseur onafhankelijk is of niet en het liefst, net zoals in de AdviesWijzer, via het gebruik van iconen.

Op 27 oktober 2020 schrijft de minister in een Kamerbrief dat is onderzocht hoe kan worden bevorderd dat consumenten de informatie uit het dienstverleningsdocument gebruiken om financiële dienstverleners met elkaar te vergelijken. Op basis van gedragsinzichten en in overleg met stakeholders is een nieuw concept van het dvd ontwikkeld: de ‘vergelijkingskaart financiële dienstverleners’. De effectiviteit van de nieuwe vergelijkingskaart is door CentERdata ook vergeleken met de effectiviteit van het huidige dienstverleningsdocument en daaruit blijkt een duidelijke verbetering.

Ook wordt het onderzoek, dat CentERdata heeft gedaan naar de effectiviteit van een nieuw informatiedocument, gepubliceerd; de vergelijkingskaart wordt vergeleken met het huidige dvd. De resultaten laten zien dat de vergelijkingskaart op veel aspecten beter werkt:

1. De nieuwe vergelijkingskaart stimuleert de vergelijking van financiële dienstverleners.
2. De nieuwe vergelijkingskaart helpt consumenten om een beter geïnformeerde, bewuste keuze te maken.
3. De informatie in de vergelijkingskaart wordt aanzienlijk beter begrepen.
4. Over het algemeen wordt de informatie in zowel het huidige dvd als de vergelijkingskaart door de overgrote meerderheid van de potentiële hypotheeksluiters nuttig en belangrijk gevonden, maar men vond de informatie in de uitgebreide vergelijkingskaart nuttiger en belangrijker dan de informatie in het dvd.
5. Potentiële hypotheeksluiters vinden de informatie en vorm van de vergelijkingskaart aantrekkelijker dan de huidige dvd. Men vindt de vergelijkingskaart aanzienlijk overzichtelijker, prettiger om te lezen, en meer uitnodigend dan het dvd.

Samenvattend kan worden geconcludeerd dat de vergelijkingskaart duidelijk effectiever is en een substantiële verbetering ten opzichte van het dvd. De minister vindt het daarom zinvol om het dvd te vervangen door de vergelijkingskaart. Hij gaat daarom met de AFM kijken op welke wijze de conclusies uit het rapport kunnen worden vertaald naar de praktijk. Daarbij zal ook aandacht zijn voor het moment en de manier waarop deze informatie door de financiële dienstverleners onder de aandacht van consumenten wordt gebracht.

1.2.2 Informatie financiële dienstverleners niet als open data

Door het ministerie werd voorgesteld om de kosten en baten van het publiceren van de informatie achter het dvd als ‘open data’ te verkennen. Open data zijn data die vrij gebruikt en hergebruikt kunnen worden en door iedereen kunnen worden verspreid. Het centraal ontsluiten van gestandaardiseerde en vergelijkbare data als open data vergroot de transparantie en accountability. Daarnaast kan het maatschappelijke innovatie bevorderen, omdat onder meer vergelijkingssites en

consumentenorganisaties hiermee diensten verder kunnen ontwikkelen. De minister heeft in 2019 een uitvraag gedaan onder financiële dienstverleners, vergelijkingssites, consumentenorganisaties en de AFM. Deze uitkomsten heeft hij geanalyseerd.

De OvFD vindt het publiceren van de informatie uit het dvd middels open data niet wenselijk. Wij zien voornamelijk knelpunten. Zo zullen de gemiddelde advies- en distributiekosten dan vergelijkbaar worden, maar die zeggen niets over de kwaliteit. Een onafhankelijk advies zal duurder zijn dan een advies van een aanbieder die maar één product biedt (verkoopadviseur). De consument ziet dan niet dat hij door dat onafhankelijk advies een veel lagere rente kan krijgen of een kwalitatief beter product. Uit onderzoek door MoneyView is eerder al gebleken dat het afsluiten van een hypotheek via een bank goedkoper is, maar dat de consument op de langere termijn (veel) goedkoper af is als hij een product afsluit via een onafhankelijk adviseur. De hogere advieskosten worden dan goedge maakt doordat het financiële product, dat via onafhankelijk advies wordt afgesloten, goedkoper is. Op het moment dat deze kosten als data worden opengesteld en gebruikt door vergelijkingssites, dan is het risico groot dat de consument uitsluitend op basis van kosten voor advies/bemiddeling gaat selecteren en niet op basis van kwaliteit, waardoor ze uiteindelijk een minder passend advies krijgen.

Wij denken ook dat data selectief zullen worden aangeleverd. Indien bijvoorbeeld een beperkte analyse wordt gemaakt of maar één product wordt aangeboden dan zal die financiële dienstverlener waarschijnlijk minder snel geneigd zijn om toestemming te geven om die data te publiceren. Als financiële dienstverleners inderdaad selectieve keuzes maken en je dit soort data ook wilt gebruiken om kengetallen over de branche te verzamelen, dan kan dat het beeld vertekenen; dan adviseren alle adviseurs straks onafhankelijk omdat degenen die niet onafhankelijk adviseren hun data niet beschikbaar stellen.

Verder moet een adviseur aangeven of hij onderhoud biedt na het afsluiten, maar het begrip 'onderhoud' is niet specifiek en wekt wellicht ook verkeerde verwachtingen. Hier speelt dan vervolgens ook weer mee dat er tussen onafhankelijke adviseurs en verkoopadviseurs geen level playing field is voor wat betreft het onderhoud. Onafhankelijke adviseurs moeten hier een aparte prijs voor berekenen, terwijl verkoopadviseurs 'gratis' onderhoud kunnen aanbieden omdat de kosten kunnen worden meegenomen in de productprijs. Zolang er geen level playing field is voor wat betreft onderhoud, zijn zelfstandige adviseurs dus in het nadeel ten opzichte van verkoopadviseurs als zij wel een prijs moeten rekenen en verkoopadviseurs niet. Ook dan gaat de consument misschien keuzes maken op basis van prijs, dus ook dat probleem moet eerst opgelost worden.

De doelstelling is om de data te ontsluiten om daarmee onder andere consumentenkeuzes te verbeteren. Wij denken dat dit doel niet wordt bereikt door de kale data vanuit het dvd, zonder verdere uitleg, open te stellen. Het is daarom beter om eerst een nieuw informatiedocument te ontwikkelen en dan te bezien of het kansen biedt om de data te delen.

De minister schrijft in zijn brief van 27 oktober 2020 dat hij heeft onderzocht of de gestandaardiseerde informatie over de financiële dienstverleners beschikbaar zou kunnen worden gesteld als open data. Hiermee zouden drempels kunnen worden verlaagd voor derden om online vergelijgings- en zoekdiensten te ontwikkelen voor consumenten. Deze diensten zouden gebruiksvriendelijker, interactiever en daarmee effectiever kunnen zijn dan het gestandaardiseerde dvd. Uit een uitvraag blijkt echter geen duidelijke interesse vanuit FinTech-partijen. De opbrengsten wegen niet op tegen de kosten. Daarom is besloten hier niet verder mee te gaan.

OvFD:

- Overleg MinFin en andere stakeholders
- Schriftelijke reactie op voorstellen, conceptteksten en definities
- Beleidsnotities

1.2.3 De AdviesWijzer

De Hypotheekshop en de Hypotheker hebben in 2017 het initiatief genomen om consumenten keuzebewust te maken bij het afnemen van financiële diensten en producten, waardoor het risico van financiële benadeling wordt beperkt. Zij hebben hiertoe het branche-initiatief onder de naam 'AdviesWijzer' opgezet en het initiatief ondergebracht bij de OvFD.

De AdviesWijzer is ontwikkeld om consumenten in één oogopslag bewust te maken van product- en kanaalkeuze waardoor het risico op financiële benadeling wordt beperkt. Consumenten zijn zich onvoldoende bewust van de nadelen van een beperkte hypotheekvergelijking. De AdviesWijzer geeft consumenten via beelden/iconen direct een indruk van de belangrijkste aspecten inzake advies.

Het grote voordeel van de AdviesWijzer is dat de consument via iconen in één oogopslag over de belangrijkste kenmerken van de dienstverlening wordt geïnformeerd, namelijk:

- zonder of met advies (dus heb je advies ontvangen?)
- zonder of met een beperkte of uitgebreide productvergelijking en
- via een onafhankelijke (ongebonden) of gebonden dienstverlener.

Het was de bedoeling dat de AdviesWijzer ter beschikking zou komen van alle financiële dienstverleners, zodat de AdviesWijzer branche-breed zou kunnen worden ingezet. Gezien de evaluatie van het provisieverbod en de vervolgstappen die nu worden besproken zouden wij het liefste zien dat de AdviesWijzer een alternatief wordt voor het dienstverleningsdocument (dvd) of een onderdeel daarvan.

De AdviesWijzer is ontworpen door communicatie-experts, is visueel vormgegeven en uit een pilot blijkt dat consumenten de informatie ook beter begrijpen. De OvFD heeft de AdviesWijzer als idee ingebracht tijdens het overleg over de effectiviteit van het dvd. In 2020 is een nieuw document ontwikkeld, genaamd de Vergelijkingskaart (zie hoofdstuk 1.2.1) en wij zien bepaalde elementen vanuit de AdviesWijzer terug in dit nieuwe document. De Vergelijkingskaart ligt nu ter beoordeling bij de AFM en wij willen nog bekijken of de AdviesWijzer in het licht daarvan nog een rol kan vervullen.

OvFD:

- AdviesWijzer 'vertaald' voor dvd
- Overleg MinFin
- Schriftelijke reactie ook op basis van de nieuwe dvd-varianten
- Onderzoek alternatieve iconen

1.3 ZORGPLICHT

De OvFD maakt zich zorgen over de (wettelijke) zorgplicht. Feit is dat adviseurs met betrekking tot de zorgplicht tot diverse problemen en onduidelijkheden aanlopen. De minister heeft vanuit de evaluatie van het provisieverbod ook aangegeven dat hij over dit onderwerp nader in gesprek zal gaan met de relevante stakeholders.

Daarnaast heeft de AFM in haar wetgevingsbrief van 20 maart 2020 aangegeven dat ze met betrekking tot de zorgplicht gaat inventariseren waar behoefte bestaat aan concretisering van het wettelijk kader en wil met de minister in overleg over de uitkomsten. De AFM geeft aan dat het wettelijk kader diverse specifieke normen bevat die zien op de fase vóór en tijdens de verkoop van deze producten. Maar specifieke normering op het gebied van de periode daarna, de beheerfase, is echter beduidend beperkter. Een norm die in ieder geval gedurende de looptijd van een overeenkomst op een financiële dienstverlener rust is de algemene zorgplicht. Uit de aard van deze norm volgt echter dat deze niet concreet de verplichtingen aangeeft die gelden gedurende de looptijd van een overeenkomst.

1.3.1 Knelpunten in het kader van de zorgplicht

Wij hebben het ministerie en de AFM in 2020 uitgebreid geïnformeerd via gesprekken en beleidsnotities over de problemen en knelpunten die wij ervaren met de verschillende aspecten van de (wettelijke) zorgplicht.

- **Verdergaande uitbreiding van de zorgplicht**

De Geschillencommissie van Kifid heeft inmiddels diverse uitspraken gedaan die de wettelijke zorgplicht flink uitbreiden. Denk hierbij aan de uitspraken in het kader van de overlijdensrisicoverzekering (ORV), waarin Kifid aangeeft dat adviseurs consumenten expliciet moeten wijzen op premiedalingen in de levensverzekeringsmarkt. In een beroepsprocedure is die uitspraak in 2020 gelukkig van tafel geveegd, maar het laat wel een tendens zien. Deze uitspraken hebben een enorme impact, zeker als je nagaat dat deze uitspraken op kunnen gaan voor alle financiële producten. Een dergelijke, zich steeds verder oprekkende, wettelijke zorgplicht is voor adviseurs niet te overzien en al helemaal niet als er vervolgens ook geen kosten apart voor in rekening mogen worden gebracht (zie hieronder). Een dergelijke wettelijke zorgplicht zorgt voor grote onzekerheid en kan gaan leiden tot grote bedrijfseconomische problemen en dat kan nooit de bedoeling zijn geweest van de Wft.

- **Interpretatie van de publiekrechtelijke normen naar civielrechtelijke aansprakelijkheid**

In zijn algemeenheid ontstaat er steeds meer discussie tussen de verhouding van de Wft met het civiele recht, omdat in de Wft en het Bgfo steeds meer bepalingen worden opgenomen die tot doel hebben consumenten te beschermen. Deze beschermingsbepalingen zijn feitelijk gericht tot de financiële onderneming en worden gehandhaafd door de toezichthouder, maar strekken mede tot bescherming van consumenten. Consumentbescherming via civielrechtelijke regels moet plaatsvinden via het BW en niet via de publiekrechtelijke regels uit de Wft of de invulling van de publiekrechtelijke regels door de toezichthouder. Feitelijk stelt artikel 1:23 Wft dat ook, maar werken de regels uit de Wft - naar onze mening ten onrechte – toch steeds vaker door op het civiele recht. Een voorbeeld hiervan is een uitspraak die de Geschillencommissie van Kifid heeft gedaan. In deze uitspraak geldt het handelen en nalaten van een aangesloten instelling (en franchisenemer) inzake het adviseren van financiële producten en de bemiddeling daarvan als het handelen en nalaten van de collectieve vergunninghouder. Een centrale vergunning is naar onze mening ingesteld ten behoeve van het publiekrechtelijke toezicht door de AFM, maar wordt in deze uitspraak een-op-een door vertaald in een civielrechtelijke aansprakelijkheid.

- **Wettelijke zorgplicht versus contractuele afspraken en kosten**

De Geschillencommissie van Kifid heeft in een uitspraak in 2020 vastgesteld dat adviseurs voor de wettelijke nazorgverplichtingen geen vergoeding bij de consument in rekening mogen brengen, terwijl de wettelijke zorgplicht als publiekrechtelijke verplichting ook niet contractueel kan worden uitgesloten. De adviseur moet - ongeacht de contractuele afspraken - de wettelijke nazorg kosteloos blijven verlenen. Adviseurs mogen de kosten voor de wettelijke zorgplicht vooraf wel incalculeren in de advieskosten, maar niet apart via bijvoorbeeld een abonnement. Maar hoe bereken je de kosten voor de wettelijke zorgplicht over een periode van bijvoorbeeld dertig jaar bij een hypotheek en neem je die op in de vergoeding voor de advieskosten? Dat is praktisch- en bedrijfseconomisch niet mogelijk. Op dit

punt is ook geen level playing field met de directe aanbieder, die kosten voor zowel de wettelijke zorgplicht als de aanvullende nazorg via de productprijs kan verrekenen.

Wij vinden daarom dat er wettelijk via bijvoorbeeld het Bgfo meer duidelijkheid moet worden gecreëerd over bovenstaande problematiek, dus dat als de contractuele relatie eindigt ook de wettelijke zorgplicht voor de adviseur eindigt en/of dat de adviseur de (redelijke) kosten voor de wettelijke zorgplicht wel apart in rekening kan brengen.

- **Zorgplicht en actuele klant- en leninginformatie**

De adviseur is nadat het product tot stand is gekomen zowel voor de wettelijke zorgplicht als de aanvullende nazorg afhankelijk van de informatie van aanbieders. Op dit moment zijn veel aanbieders niet bereid om actuele klant- en leninginformatie actief te delen met de onafhankelijke adviseur. Omdat adviseurs tijdens de looptijd van de hypotheek niet betrokken zijn bij de incasso van rente en aflossing, of de automatische aanpassing van een rentetarief, is de actuele stand van zaken vaak niet zichtbaar voor de adviseur. Adviseurs ontvangen meestal ook geen kopie van de correspondentie die vanuit aanbieders naar consumenten wordt gestuurd of vice versa. Hierdoor is het voor adviseurs moeilijk om goed invulling te geven aan de wettelijke zorgplicht. De OvFD zou daarom graag zien dat aanbieders actuele klant- en leninginformatie actief gaan delen dan wel via een wetswijziging dan wel via een oproep van de AFM.

- **Wettelijke zorgplicht en rechtstreekse wijzigingen bij de aanbieder**

Het komt steeds vaker voor dat klanten zelf wijzigingen in het afgesloten product willen aanbrengen via de (intermediaire) aanbieder. Wijzigingen als extra aflossen, aflossingsvorm(en) aanpassen, rentemiddelen etc. Dit is naar onze mening een (onbedoeld) gevolg van het provisieverbod. Klanten proberen advieskosten te voorkomen door 'gratis' zelf wijzigingen via de aanbieder te bewerkstelligen. Ze krijgen daartoe ook meer mogelijkheden omdat steeds meer aanbieders met een digitale omgeving voor de klant werken en op die manier wijzigingen kunnen aanbrengen.

Wij maken ons hier grote zorgen over. De aanbieder kent het onderliggende advies niet waarop het product is gebaseerd, er zijn op het gebied van hypotheeken bijvoorbeeld maar weinig eenvoudige wijzigingen en de klant kan de financiële en fiscale impact op zijn financiële huishouding en toekomst over het algemeen niet overzien. Onze leden zijn ook al met diverse problemen geconfronteerd in verband met rechtstreekse wijzigingen die de consument heeft uitgevoerd. Onduidelijk is hoe het met de wettelijke zorgplicht staat op het moment dat een klant zijn product rechtstreeks via de aanbieder wijzigt (bijvoorbeeld aflossen, verpanding eraf halen, omzetten hypotheek etc.)? Gaat de zorgplicht dan over naar die aanbieder? De adviseur weet bovendien vaak niet dat de klant een wijziging heeft doorgevoerd. Hij wordt daar over het algemeen niet over geïnformeerd, wat tot allerlei misverstanden leidt en extra kosten voor de klant.

Daarnaast spelen nog allerlei andere vragen en onduidelijkheden tussen directe aanbieders en adviseurs een rol als klanten zelf rechtstreeks via de aanbieder wijzigingen in het product doen. Het is bijvoorbeeld de vraag of het de klant dan duidelijk is of er wel of geen sprake is van advies? Als de aanbieder geen advies geeft, waarom hoeft de klant bij wijzigingen dan geen kennis- en ervaringstoets in te vullen zoals gebruikelijk is bij execution only? Indien de aanbieder wel advies geeft, waarom hoeft de aanbieder dan geen klantprofiel te maken voordat er wijzigingen in het product worden aangebracht? Een adviseur moet bij advies wel een klantprofiel opstellen.

Een ander probleem vinden wij het level playing field. Directe aanbieders zijn verplicht een kostprijsmodel te gebruiken, maar intermediaire aanbieders die rechtstreekse wijzigingen doorvoeren niet. De klant moet echter - net als bij directe aanbieders - beseffen dat intermediaire aanbieders niet gratis adviseren. Kortom: wij vinden dat alle aanbieders, die zelf financieel advies geven over producten

die onder het provisieverbod vallen, een kostprijsmodel moeten opstellen voor het berekenen van advies- en distributiekosten.

Conclusie: De OvFD ziet nog veel problemen en onduidelijkheden die in verband met de zorgplicht moeten worden opgelost.

OvFD:

- Overleg MinFin, AFM, Kifid, Beroepsaansprakelijkheidsverzekeraars en andere stakeholders
- Schriftelijke reactie op voorstellen, conceptteksten en definities
- Beleidsnotities
- Interpretatie relevante jurisprudentie

1.3.2 Geen level playing field voor wat betreft nazorg

De OvFD heeft al diverse keren gewezen op het feit dat er voor wat betreft het aanbieden van nazorg geen level playing field is met de aanbieders. Aanbieders kunnen nazorg 'gratis' geven door het te verrekenen in de prijs van het product, terwijl adviseurs voor nazorg wel een prijs in rekening moeten brengen. Het resultaat is, wat ook blijkt uit het rapport inzake de evaluatie van het provisieverbod:

- dat consumenten terughoudend zijn in de vraag naar nazorg uit de vrees daarvoor te moeten betalen (40% van de adviseurs geeft aan dat klanten van na het provisieverbod minder onderhoudsvraag uitoefenen dan klanten die onder het oude regime een product hebben gesloten);
- dat klanten advieskosten proberen te voorkomen door 'gratis' zelf wijzigingen via de aanbieder te bewerkstelligen;
- dat adviseurs er niet goed in slagen een stabiel verdienmodel voor nazorg te ontwikkelen.

Op dit gebied is er dus absoluut geen level playing field tussen aanbieders en intermediairs, maar helaas wordt in het voorstel geen aandacht gegeven aan dit belangrijke aspect, terwijl dit ook vrij eenvoudig via het kostprijsmodel geregeld zou kunnen worden. Deze ommissie in het level playing field moet worden gerepareerd.

OvFD:

- Monitoren jurisprudentie
- Overleg ministerie, Kifid, AFM, beroepsaansprakelijkheidsverzekeraars

1.4 ACTIEVE PROVISIETRANSPARANTIE BIJ SCHADEVERZEKERINGEN

1.4.1 Terugblik

Op basis van de huidige regelgeving moet de adviseur/bemiddelaar (hierna: adviseur) uiterlijk tegelijkertijd met het advies aangeven of hij provisie ontvangt en moet de hoogte van de provisie kenbaar worden gemaakt wanneer de klant daarom vraagt. In de praktijk wordt niet vaak gevraagd naar de hoogte van de provisie. Vanaf 2018 wordt daarom een discussie gevoerd over het invoeren van actieve provisietransparantie.

De minister stelt in 2019 dat er breed draagvlak is voor actieve provisietransparantie bij schadeverzekeringen, vanuit de gedachte dat consumenten er belang bij hebben om te weten wat een adviseur voor hen kan doen en wat hij daarvoor aan provisie krijgt. Als de consument niet op de hoogte is van het feit dat hij betaalt voor dienstverlening (omdat dit onzichtbaar via de premie door de

aanbieder als provisie wordt betaald aan de intermediair), bestaat de kans dat de consument niet vraagt om de dienstverlening waar hij recht op heeft. De minister vindt het daarom verstandig dat er meer transparantie komt over provisies en dienstverlening voor consumenten bij schadeverzekeringen. Met het oog op dit doel ligt het volgens hem voor de hand dat klanten in ieder geval precontractueel, dus voor het afsluiten van de verkoopovereenkomst, worden geïnformeerd over dienstverlening en provisie. De minister begrijpt uit de gesprekken met marktpartijen dat precontractueel moeilijk nominale bedragen genoemd kunnen worden, maar vanuit het oogpunt van de klant vindt hij concrete bedragen wel het meest informatief. Hij acht het verder van belang het gelijke speelveld tussen de distributiekkanalen niet te verstoren ten nadele van de zelfstandige adviseur.

Wij zijn geen voorstander van actieve nominale provisietransparantie omdat dat een onomkeerbaar proces in werking gaat stellen dat de betaalbaarheid van advies en wat de consument daarvoor aan financiële dienstverlening krijgt gaat wijzigen. Daarnaast zal de dienstverlening juist veel minder transparant worden.

Nieuwe regels voor een markt waar geen problemen, excessen of misverstanden bestaan zijn bovendien disproportioneel. Een overheid, maar zeker een toezichthouder als de AFM, moet toezicht houden en misstanden of marktverstoring tegengaan. Omdat er evident geen sprake is van wantoestanden in de schadeverzekeringsmarkt, is aanvullende regelgeving disproportioneel en een extra kostenfactor die, in het belang van de consument moet worden vermeden. Uit alle onderzoeken komt ook naar voren dat de gemiddelde consument niet reëel is. Als hij dus naast de productprijs nog een prijs voor advies ziet in de vorm van provisie dan zal hij ervan uitgaan dat het directe kanaal goedkoper is. In de markt van schadeverzekeringen zou dat een verschuiving betekenen naar het rechtstreekse kanaal en dat betekent dat consumenten afhankelijk worden van grote organisaties, zonder een adviseur die voor zijn belangen opkomt en dat lijkt tegenstrijdig met de opvatting van de AFM, die door actieve transparantie een grotere tegendruk vanuit de consument wil bewerkstellingen!

De kans dat een dergelijke nieuwe maatregel een ontwrichtende werking heeft op de schadeverzekeringsmarkt is dus groot. Actieve transparantie lijkt een populistisch doel op zich te worden, zonder evenwichtige afweging van noodzaak, gevolgen en administratieve lasten.

Mocht de minister onverhoopt echter besluiten tot nominale provisietransparantie, dan is een level playing field van groot belang. Dat is dan de enige manier om te voorkomen dat er een verschuiving naar het directe kanaal plaatsvindt ten koste van het intermediaire kanaal. Een directe aanbieder heeft met provisie vergelijkbare kosten in de vorm van kosten voor advies, distributie en dienstverlening na afsluiten. Voor een level playing field moet een aanbieder dus op dezelfde wijze als bij provisie het deel van de premie dat hij ontvangt voor advies en distributie, beheer en begeleiding bij schade vertalen naar een concreet bedrag per product, dat de consument aan hem betaalt. Dus als de adviseur een concreet provisiebedrag moet noemen, dan moet aan een aanbieder een vergelijkbare nominale transparantie-eis worden gesteld. De minister zou dat dan kunnen baseren op een kostprijsmodel dat vergelijkbaar is met het wettelijk verplichte kostprijsmodel zoals al voor complexe producten geldt. Het kostprijsmodel zorgt er bij complexe producten voor dat de kosten (van dienstverlening) voor beide distributiekkanalen vergelijkbaar, juist en controleerbaar zijn en dat zou dan ook voor schadeverzekeringen moeten gelden. Een level playing field is wat ons betreft ook een absolute voorwaarde!

1.4.2 Actieve schadeprovisie transparantie opgenomen in Wijzigingsbesluit 2021

Na diverse overleggen met het ministerie van Financiën wordt in het Wijzigingsbesluit 2021 vastgelegd dat van adviseurs wordt verwacht dat zij de consument voortaan actief informeren of er sprake is van provisie en de kenmerken van zijn dienstverlening in relatie tot de provisie. Daarnaast dient de consument actief geïnformeerd te worden over wat gemiddeld de provisie is voor een bepaalde

categorie producten. Hij behoudt daarnaast de mogelijkheid om te vragen naar het exacte nominale bedrag van de provisie.

Adviseurs moeten de consument dus informeren over het gemiddelde bedrag of percentage van de provisies, die hij ontvangt voor het verlenen van financiële diensten met betrekking tot bepaalde categorieën schadeverzekeringen. Voorafgaand aan het eerste contact weet een dienstverlener nog niet in welk product de consument geïnteresseerd is, wat het te verzekeren object is en welke opties en welke dekking het beste bij de klantsituatie past. Dit maakt dat het precontractueel lastig is om – zonder de specifieke kenmerken of wensen van een klant te kennen – een exact provisiebedrag op te nemen in een gestandaardiseerd informatiedocument (de dienstenwijzer). Wel zou kunnen worden aangegeven wat het gemiddeld percentage, dan wel het gemiddelde nominale bedrag is, wat aan provisie per productgroep betaald wordt.

Gelet op de verschillen tussen de particuliere en zakelijke markt (o.a. op het gebied van kennis, mondigheid en type advies dat gegeven wordt), geldt deze verplichting niet voor de zakelijk markt. (Grote) bedrijven gaan op dit moment al vaker in gesprek over provisie en dienstverlening. Ook wordt in de zakelijke markt vaker integraal totaaladvies gegeven (zogeheten risicomanagement), waarbij het om een pakket provisie gaat en minder om een provisie per productgroep. Daarbij blijft de verplichting dat ook de zakelijke markt gewezen moet worden op het bestaan van de afsluit- en doorlopende provisie en het recht om de adviseur te vragen naar het exacte nominale bedrag van de afsluit- en doorlopende provisie.

Volgens het Wijzigingsbesluit 2021 moeten directe aanbieders kenbaar maken wat zij aan derden, anders dan bemiddelaars of adviseurs, betalen als aanbrengvergoeding. Derden zijn dan bijvoorbeeld prijsvergelijkingssites die niet tevens bemiddelaar of adviseur zijn, die een vergoeding van een verzekeraar krijgen voor elke verzekeringnemer die via de site van de prijsvergelijker op de site van de verzekeraar komt en vervolgens daar een verzekering afsluit.

De OvFD is in haar reactie op het Wijzigingsbesluit 2021 voorzichtig positief over de gekozen beleidsoplossing. Wij vinden nog steeds dat hiermee onnodig nieuwe regels worden geïmplementeerd voor een probleem dat niet bestaat, maar wij zijn wel positief over het feit dat rekening is gehouden met onze praktische, juridische en bedrijfseconomische opmerkingen. De voorgestelde beleidsoplossing is daardoor wel uitvoerbaar. Klanten worden daarmee actief, in plaats van passief, geïnformeerd over het bestaan van de provisie met betrekking tot consumentenverzekeringen. De klant houdt bovendien ook nog altijd de mogelijkheid om de adviseur te vragen naar het exacte nominale provisiebedrag, iets dat ze gemakkelijker zullen doen nu ze actief worden geïnformeerd over het bestaan van de provisie. Net zoals ze sneller geneigd zullen zijn om naar de dienstverlening te vragen die daartegenover staat.

In zijn brief van 15 januari 2019 heeft de minister echter aangegeven dat het gelijke speelveld tussen de distributiekanaalen niet mag worden verstoord ten nadele van de zelfstandige adviseur. Wij vinden dat dan aan directe aanbieders vergelijkbare transparantie-eisen moeten worden gesteld als aan de adviseurs. Dat is nu helaas niet het geval. We begrijpen niet waarom directe aanbieders alleen de aanbrengvergoedingen transparant hoeven te maken. Om consumenten in het directe kanaal gelijkwaardig te informeren is het nodig dat aanbieders transparant zijn over dezelfde zaken als adviseurs. Bij adviseurs gaat het om het gemiddeld bedrag of percentage aan provisie voor hun dienstverlening aan de klant en directe aanbieders zouden daarom dat deel van de premie dat ze ontvangen voor vergelijkbare dienstverlening (advies, distributie en beheer) ook moeten vertalen naar een gemiddeld percentage of bedrag van de totaalpremie die de klant aan die aanbieder betaalt. Consumenten kunnen dan de verschillende distributiekanaalen pas echt met elkaar vergelijken. In het licht van de voorgestelde beleidsoplossing voor adviseurs/ bemiddelaars zijn wij echter bereid om op

dit moment geen bezwaren in te dienen tegen de voorgestelde vormgeving van transparantie voor directe aanbieders. Mocht de beleidsoplossing voor adviseurs onverhoopt wijzigen, dan dient ook de voorgestelde vormgeving van transparantie voor directe aanbieders opnieuw bekeken te worden.

Tot onze schrik en teleurstelling stuurt de minister na de consultatie van het Wijzigingsbesluit 2021 op 27 oktober 2020 een brief naar de Kamer met een overzicht van maatregelen ten behoeve van de financiële weerbaarheid van Nederlandse huishoudens. Hierin geeft hij ook aan dat hij naar aanleiding van de consultatiereacties op het Wijzigingsbesluit 2021 voornemens is, anders dan in het geconsulteerde voorstel, de verplichting van actieve provisietransparantie vorm te gaan geven naar exacte provisiebedragen per product, met als doel om de consument zo concreet mogelijk te informeren. De minister wijkt daarmee plotseling volledig af van het consultatievoorstel in het Wijzigingsbesluit 2021. Op 19 november wordt tijdens het Algemeen Overleg (hierna: AO) Financiële Markten hierover gesproken en spreken verschillende Kamerleden hun, ook door de OvFD aangedragen, zorgen uit over de voorgestelde inrichting van de provisietransparantie en dan met name het voornemen om voortaan het concrete nominale provisiebedrag per product actief transparant te maken. De minister heeft daarop de Kamer toegezegd om nogmaals in ieder geval met de AFM en Consumentenbond over dit onderwerp te spreken en te bezien of dit tot wijziging van het voorstel dient te leiden. De OvFD zal de voortgang op dit onderwerp monitoren.

OvFD:

- Diverse bilaterale en branche-overleggen met het MinFin en andere stakeholders
- Schriftelijke reactie middels brieven, (beleids)notities en effectbeoordelingen gemaakt
- Berichten en overleg met Kamerfracties
- Persreacties

1.5 OVERIGE ONDERWERPEN

1.5.1 Frequentie accountantscontrole van het kostprijsmodel

De minister heeft bij de invoering van het provisieverbod in 2013 aangegeven dat consumenten in staat moeten zijn om op basis van informatie over de reikwijdte en prijs van de dienstverlening te beslissen welk soort dienstverlening zij wensen en waar zij die willen betrekken. Een gelijk speelveld tussen het intermediaire- en het directe kanaal is daarbij van groot belang. Daarom moeten ook directe aanbieders de kosten van dienstverlening (advies- en distributiekosten) transparant maken. Deze kostprijs van dienstverlening dient te worden berekend op basis van een kostprijsmodel, om ervoor te zorgen dat de kosten tussen de verschillende distributiekanaalen vergelijkbaar, juist en controleerbaar zijn. Bij de invoering van het provisieverbod is daarom ook een verplicht kostprijsmodel ingevoerd voor de correcte berekening van de advies- en distributiekosten van de directe aanbieders. Dit kostprijsmodel moet nu jaarlijks gecontroleerd worden door een externe accountant.

Actal (tegenwoordig: Adviescollege toetsing regeldruk, ATR) heeft echter geadviseerd om die jaarlijkse controle niet langer verplicht te stellen. De minister wil voorkomen dat de berekening van de advies- en distributiekosten een onevenredige regeldruklast meebrengt. In het Wijzigingsbesluit 2021 wordt daarom voorgesteld om de frequentie van de accountantscontrole terug te brengen. De externe accountant hoeft het kostprijsmodel niet langer jaarlijks te controleren, maar ten minste eens in de drie jaar, indien geen materiële wijzigingen plaatsvinden in het model. Hierbij is het aan de aanbieder om een gemotiveerde afweging te maken van het feit of het al dan niet om een materiële wijziging gaat. Dit betekent een vermindering van de regeldruk.

Er worden wel alternatieve waarborgen geïntroduceerd voor de jaren waarin er geen accountantscontrole is. Zo is opgenomen dat de aanbieder van het financieel product elk jaar berekent of de begrote advies- en distributiekosten juist en volledig zijn toegerekend aan het financieel product

en daarbij vermeldt of daarin sprake is van een materiële wijziging. Indien in de tussenliggende jaren geen sprake is van een materiële wijziging, dient de accountant de juistheid van de verklaring te controleren wanneer in ieder geval twee opeenvolgende jaren zijn verstreken sinds de laatste controle van de verklaring door een accountant. Wanneer in de tussenliggende jaren daar aanleiding toe is gelet op de aanwezigheid van een materiële wijziging, dient de accountant ook in die jaren de controle uit te voeren. Door het terugbrengen van de frequentie waarmee de accountant het kostprijsmodel dient te controleren wanneer geen sprake is van materiële wijzigingen wordt de regeldruk vermindert, maar doordat de aanbieder jaarlijks rapporteert over de berekening blijft er volgens de minister een extra prikkel om te waarborgen dat het kostprijsmodel de advies- en distributiekosten juist en volledig toerekent aan de financiële producten ook in de jaren dat er geen accountantscontrole is.

Wij vinden het teleurstellend dat met het verlagen van de frequentie van de accountantscontrole eenzijdig tegemoet wordt gekomen aan de bezwaren van de aanbieders en nergens wordt ingegaan op de terechte kritiek van adviseurs/bemiddelaars. De wijziging in het kostprijsmodel vloeit namelijk voort uit het rapport over de uitkomsten van de evaluatie van het provisieverbod. Uit het evaluatierapport komen met betrekking tot het kostprijsmodel twee zaken naar voren, namelijk:

- dat adviseurs/bemiddelaars ontevreden zijn over de werking van het kostprijsmodel, omdat ze ervan uitgaan dat aanbieders kosten van advies en nazorg in de prijs van het product versleutelen, en die kosten zodoende onzichtbaar maken en
- dat aanbieders een jaarlijkse controle nodeloos kostprijsverhogend vinden.

Het kostprijsmodel is niet alleen relevant voor aanbieders, maar ook voor adviseurs. Het kostprijsmodel moet ervoor zorgen dat de kosten tussen de verschillende distributiekkanalen vergelijkbaar, juist en controleerbaar zijn. Een jaarlijkse controle van het kostprijsmodel door een externe accountant is van groot belang om te voorkomen dat aanbieders hun adviesdiensten onder de kostprijs aanbieden. Tijdens de evaluatie van het provisieverbod is naar voren gekomen dat intermediairs ontevreden zijn over de werking van het kostprijsmodel, omdat ze ervan uitgaan dat aanbieders kosten van advies en nazorg in de prijs van het product versleutelen, en die kosten zodoende onzichtbaar maken. Het kostprijsmodel is een belangrijke waarborg hiervoor. Een daadwerkelijke jaarlijkse controle hierop door de accountant is cruciaal en conform hetgeen uitdrukkelijk is afgesproken via wetgeving. Zonder deze controle krijgt de consument geen juist en volledig inzicht in de tarieven tussen de verschillende distributiekkanalen en kan er dus ook geen level playing field bestaan.

Wij begrijpen dat aanbieders niet blij zijn met hoge nalevingskosten en dat dit gevolgen heeft voor de prijzen van financiële producten. Dat mag niet de bedoeling zijn, maar wij begrijpen absoluut niet dat er nu alleen aan symptoombestrijding (verlagen van de frequentie van de accountantscontrole) wordt gedaan en niets wordt gedaan met de onderliggende kwaal (onduidelijk en subjectief kostprijsmodel).

Wij roepen al jaren dat de normen waar het kostprijsmodel op is gebaseerd te open en subjectief zijn. De advies- en distributiekosten moeten daardoor op basis van open- en subjectieve normen worden toegerekend aan het financieel product. De Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA) heeft in juli 2013 een notitie gepubliceerd inzake de controle van het kostprijsmodel. De NBA constateert hierin ook dat “de open normering van het kostprijsmodel veel ruimte voor interpretatie laat bestaan en dat daarom het doel van de nieuwe regelgeving, namelijk het bewerkstelligen van inzicht in en vergelijkbaarheid van tarieven van tussenpersonen en aanbieders, waarschijnlijk niet wordt gerealiseerd”. De oplossing ligt dan in onze optiek in het aanpassen van de toerekening, regels en definities van het kostprijsmodel, zodat accountants het veel gemakkelijker kunnen controleren conform het in de wet geformuleerde uitgangspunt.

In het Wijzigingsbesluit 2021 wordt nu voorgesteld om de controle van het kostprijsmodel te wijzigen. Het kostprijsmodel moet nu jaarlijks gecontroleerd worden door een accountant en voorgesteld wordt

om de frequentie terug te brengen naar eens in de drie jaar. Gesteld wordt dat er alternatieve waarborgen worden geïntroduceerd voor de tussenliggende jaren waarin er geen accountantscontrole is. Zo is opgenomen dat de aanbieder elk jaar berekent of de begrote advies- en distributiekosten juist en volledig zijn toegerekend aan het financieel product en daarbij vermeldt of daarin sprake is van een materiële wijziging. Het probleem is echter dat de toerekening van de advies- en distributiekosten te open en subjectief blijft en daaraan wordt nu dan als alternatieve waarborg de materiële wijziging toegevoegd. Aanbieders moeten vermelden of de basis voor de berekening en toewijzing van de advies- en distributiekosten materiaal afwijkt van het voorgaande jaar. Het is daarbij aan de aanbieder om een gemotiveerde afweging te maken van het feit of het al dan niet om een materiele wijziging gaat. Wij vinden dit, gezien de subjectiviteit van de onderliggende normen en definities, absoluut geen waarborg. Het geheel wordt alleen nog ondoorzichtiger en minder controleerbaar. Kortom: De slager keurt zijn eigen vlees.

Het voorstel is gebaseerd op een aanbeveling door Actal. Uit het onderzoek van KPMG in opdracht van Actal worden echter meerdere mogelijkheden genoemd om de door verzekeraars ervaren regeldruk te verminderen, maar hier is verder niet over gesproken en - voor zover wij weten - niets mee gedaan.

De wijziging richt zich uitsluitend op het laten vervallen van de verplichte jaarlijkse controle als mogelijkheid om de lasten te verminderen en er is niets gedaan met de andere opties om een vermindering van de regeldruk te bereiken. Wij hebben - in lijn met de opmerkingen van de NBA - al diverse keren voorgesteld dat een verbetering c.q. objectivering van het kostprijsmodel tot lagere lasten kan leiden omdat het voor accountants dan gemakkelijker wordt om het model te controleren. Nu blijven de lastig interpreteerbare, subjectieve normen uit het kostprijsmodel de norm en wordt ook nog eens de controle daarop versoepeld.

Conclusie is dat wij gezien het grote belang van een goed functionerend kostprijsmodel voor het level playing field van mening zijn dat objectieve wijzigingen in het kostprijsmodel veel effectiever zijn om de nalevingskosten te verlagen dan de voorgestelde oplossing, omdat daarmee ook de controle voor de accountants veel gemakkelijker wordt. Tegelijkertijd zou daarmee tegemoet worden gekomen aan de relevante en terechte opmerkingen die adviseurs hebben gemaakt in het evaluatierapport. Wij hebben daarom voorgesteld om samen met het ministerie en andere relevante partijen te bespreken op welke wijze het kostprijsmodel daadwerkelijk kan worden verbeterd.

1.5.2 Geautomatiseerd advies

1.5.2.1 Terugblik

Al langere tijd wordt geanticipeerd op de komst van geautomatiseerd advies. In 2016 werd via het Wijzigingsbesluit financiële markten 2017, al een bepaling voor geautomatiseerd advies geconsulteerd. De OvFD heeft destijds in haar consultatiereactie aangegeven dat het nog te vroeg was om nadere eisen te stellen aan deze manier van adviseren. Financiële dienstverleners die gebruikmaken van geautomatiseerd advies gewoon moeten voldoen aan dezelfde wettelijke eisen als die gelden voor financiële dienstverleners die 'normaal' adviseren. Het is te vroeg om nadere of andere eisen te stellen aan deze manier van adviseren. Het is wel van belang dat de consument dezelfde bescherming geniet als wanneer hij zou worden geadviseerd door een natuurlijk persoon. Wij roepen het ministerie ook op om in dit verband nog eens goed naar de eisen rondom vakbekwaamheid te kijken. Verder moet de klant een passend advies kunnen krijgen en hoe waarborg je dit via geautomatiseerd advies en hoe voorkom je dat je bijvoorbeeld via het systeem richting bepaalde oplossingen, producten of aanbieders wordt gestuurd. Wij hebben ook voorgesteld dat consumenten, voorafgaand aan geautomatiseerd advies over complexe producten, een (verbeterde) kennis- en ervaringstoets moeten doen.

De minister heeft gesprekken gevoerd met de sector, waaronder de OvFD. Hierbij is in kaart gebracht welke ontwikkelingen er zijn, of er eventuele problemen of risico's zijn te voorzien in de toekomst en of de bestaande regels in dat licht afdoende zijn.

Uit de gesprekken in 2019 en 2020 zijn twee aandachtspunten met betrekking tot geautomatiseerd advies voortgekomen. Bij volledig geautomatiseerd advies vindt geen gesprek plaats met de klant, maar wordt het advies gegenereerd door een computer. De vakbekwaamheidseisen in de Wft sluiten op dit moment echter alleen aan op de situatie waarbij er sprake is van rechtstreeks contact, waardoor de vakbekwaamheidseisen niet (altijd) van toepassing zijn. De minister vindt vakbekwaamheid een basisvereiste voor advies en hij is daarom van plan dit artikel aan te passen, zodat bij geautomatiseerd advies, ook als geen sprake is van persoonlijk contact, de vakbekwaamheid geborgd blijft. Hij zal dit in overleg met de AFM gaan uitwerken.

Het tweede aandachtspunt is dat bij geautomatiseerd advies sprake kan zijn van geautomatiseerde besluitvorming. Op basis van de AVG is geautomatiseerde besluitvorming verboden, behalve in uitzonderingsgevallen. Hiervan is bijvoorbeeld sprake als een kredietaanvraag door een geautomatiseerd systeem wordt afgewezen. Ook dient de verzamelde (persoonlijke) informatie van de gebruiker van het geautomatiseerd systeem overeenkomstig de AVG te worden verwerkt en bewaard. Vooralsnog ziet de minister geen aanleiding hier aanvullende stappen te zetten. Hij zal wel in samenwerking met de AP en AFM de ontwikkelingen op dit gebied nauwgezet volgen. Ook de OvFD zal de vinger aan de pols houden.

1.5.2.2 Geautomatiseerd advies in Wijzigingsbesluit 2021

In het Wijzigingsbesluit 2021 worden opnieuw specifieke eisen voor volledig geautomatiseerd advies geïntroduceerd, om te waarborgen dat adviezen die geautomatiseerd tot stand zijn gekomen aan dezelfde kwaliteitseisen voldoen als advies gegeven door een natuurlijk persoon. Geautomatiseerd advies wordt in het Bgfo gedefinieerd. Bij geautomatiseerd advies wordt het werk van de fysieke adviseur volledig overgenomen door een geautomatiseerd systeem. De inventarisatie is gedigitaliseerd en het advies wordt volledig geautomatiseerd geproduceerd en gecommuniceerd. De enige rol van de mens is het (door)ontwikkelen van het systeem en het eventueel oplossen van storingen. Wanneer alleen gebruik wordt gemaakt van automatisering om informatie van de klant te vergaren en te analyseren om het adviestraject te versimpelen of verkorten, is geen sprake van geautomatiseerd advies als bedoeld in dit besluit. Ook wanneer een deel van het advies automatisch wordt opgesteld, is nog geen sprake van geautomatiseerd advies. Bij deze twee vormen van automatisering is immers nog steeds een natuurlijk persoon verantwoordelijk is voor de inhoud van het advies.

De minister heeft toch besloten om geautomatiseerd advies te definiëren, omdat er sinds de consultatie in 2016 er verschillende rapporten op het gebied van geautomatiseerd advies verschenen. Daarnaast heeft een enkele marktpartij aangegeven dat het in een vergevorderd stadium is om geautomatiseerd advies te gaan leveren. Bovendien kan de aanwezigheid van een normenkader voor geautomatiseerd advies ook een stimulans zijn om eventuele onzekerheid bij marktpartijen weg te nemen. Dat is wenselijk omdat geautomatiseerd advies verschillende voordelen kent zoals een betere toegankelijkheid van advies en lagere kosten, waardoor een consument sneller geneigd is advies te zoeken over financiële producten wat zijn of haar financiële situatie ten goede kan komen.

De minister erkent dat tegenover de voordelen van geautomatiseerd advies bepaalde risico's staan. Om geautomatiseerd advies op een verantwoorde manier te kunnen laten plaatsvinden is het van groot belang dat waarborgen worden ingebouwd. Dat wordt met dit besluit geregeld. De vakbekwaamheidseisen in de Wft sluiten op dit moment alleen aan op de situatie waarbij sprake is van rechtstreeks contact met de klant, waardoor er nu geen wettelijk kader is waar het geautomatiseerd

systeem aan moet voldoen. Met dit wijzigingsbesluit wordt geëxpliciteerd dat geautomatiseerd advies aan dezelfde regels moet voldoen als fysiek advies.

Voorkomen moet worden dat onjuiste of onvolledige informatie in de ‘tool’ kan worden opgenomen, of dat de klantinventarisatie kan leiden tot een verkeerde uitkomst. Het risico bestaat dat deze fouten, wanneer de ‘tool’ niet uitvoerig is getest door een vakbekwaam persoon, pas achteraf en daarmee te laat aan het licht komen. Hetzelfde geldt als de ‘tool’ een systeemfout bevat of het algoritme niet meer correct is. Een geautomatiseerd systeem kan in korte tijd veel adviezen uitgeven, en een fout in het systeem kan dus ook tot vele incorrecte adviezen in korte tijd leiden. In het Wijzigingsbesluit 2021 worden daarom waarborgen ingebouwd. Zo moeten twee of meer personen aangewezen worden die verantwoordelijk zijn voor het geautomatiseerd systeem en de geautomatiseerde adviezen. Deze personen dienen te beschikken over de benodigde vakbekwaamheid om het advies rechtstreeks te kunnen geven en na ingebruikname moet periodiek zeker worden gesteld dat het geautomatiseerd advies de laatst beschikbare kennis meeneemt, conform ook de eisen van permanent educatie.

De ‘tool’ gaat ervan uit dat klanten begrijpen welke informatie wordt gevraagd, terwijl dit niet het geval hoeft te zijn. Het is daarom belangrijk dat het voldoende duidelijk is voor de klant welke informatie gevraagd wordt, alsmede dat hier een bepaalde controle op zit. Bijvoorbeeld door in te bouwen dat bepaalde controlevragen opgenomen worden om eventuele tegenstrijdige of onduidelijke antwoorden van de consument of cliënt te detecteren en daar acties aan te verbinden (zoals de klant alsnog doorverwijzen naar een financiële dienstverlener in natuurlijk persoon). Hetzelfde geldt voor het geautomatiseerd advies zelf. Na het doorlopen van de ‘tool’ krijgt de consument het resultaat van zijn of haar adviesaanvraag. Zeker moet worden gesteld dat iemand het advies begrijpt, ook wanneer het om een negatief advies gaat. Daartoe wordt verwezen naar de wettelijke grondslag, waarbij een beheerste en integere uitoefening onverminderd van toepassing blijft.

De OvFD kan zich vinden in de specifieke eisen die in het Wijzigingsbesluit 2021 worden geïntroduceerd om te waarborgen dat adviezen die geautomatiseerd tot stand komen aan dezelfde kwaliteitseisen voldoen als advies gegeven door een natuurlijk persoon. Wij hebben in onze reactie op het Wijzigingsbesluit 2021 aangegeven dat in de Memorie van Toelichting staat dat geautomatiseerd advies ook moet voldoen aan de adviesregels van artikel 4:23 Wft en daarmee moet passen en aansluiten op de consument of door de cliënt verstrekte informatie over zijn situatie en doelstellingen. Een belangrijke voorwaarde; geautomatiseerd advies moet minimaal aan dezelfde eisen voldoen als advies door een natuurlijke persoon. Minimaal, omdat het complexer is om de klant via geautomatiseerde systemen van een passend product te voorzien. Het is dan belangrijk dat de systemen zorgvuldig worden ontwikkeld, gecontroleerd en onderhouden. Wij denken dat via dit voorstel belangrijke waarborgen worden ingebouwd.

OvFD:

- Schriftelijke en mondelinge reacties gegeven op vragen en vanuit het Ministerie van Financiën
- Diverse overleggen bij het Ministerie van Financiën, AFM en andere stakeholders
- Diverse notities geschreven ten behoeve van het ministerie van Financiën met voorstellen
- Parlementaire behandeling gevolgd en input geleverd voor moties en Kamervragen

1.5.3 Eerbiedigende werking

Op 15 januari 2019 heeft de minister een brief naar de Tweede Kamer gestuurd waarin hij schrijft dat hij met partijen verder wil praten over het aanpassen van de eerbiedigende werking ten aanzien van provisie van voor 2013. Hieronder vallen ook de posten die voor 2013 zijn gesloten en op grond

waarvan de uitgestelde afsluitprovisie op grond van de balansregel nog minimaal 10 jaar wordt doorbetaald. Het gaat daarbij om een groot aantal hele kleine provisiebedragen die inmiddels zowel voor aanbieders als adviseurs een administratieve last vormen. De OvFD wil bekijken of hier een oplossing voor is en heeft inmiddels met het ministerie en het Verbond gesproken. Met het Verbond is afgesproken om dit nader te bespreken.

1.6 POSITIE VAN DE SERVICEORGANISATIES

De OvFD vindt serviceorganisaties belangrijk voor de positie van onafhankelijk adviseurs, omdat ze door efficiency en schaalvoordeel een positief effect geven op het rendement van onafhankelijk adviseurs en 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 (buitenlandse) concurrentie fors is toegenomen met als positief gevolg dat banken gedwongen worden de rentemarges te verlagen. Serviceorganisaties spelen daarin een doorslaggevende rol.

Met de nieuwe wettelijke titel voor onafhankelijk advies zijn serviceorganisaties voor adviseurs van groot belang om onafhankelijk advies te kunnen geven. Adviseurs kunnen via serviceorganisaties toegang krijgen tot een marktbreed aanbod. Een aansluiting bij een serviceorganisatie is niet de enige manier om te voldoen aan een objectieve analyse, maar wel de goedkoopste en meest efficiënte manier. Voor het verkrijgen van voldoende rechtstreekse aanstellingen bij aanbieders zal een adviseur ten eerste een bepaalde marktomvang moeten hebben en de kosten die daarmee gepaard gaan zullen aanzienlijk hoger zijn dan een aansluiting bij een centrale organisatie, zeker wanneer de adviseur slechts incidenteel de producten adviseert van een bepaalde aanbieder. Het is ook niet voor niets dat in de markt serviceorganisaties zijn ontstaan als goedkoper en efficiënter alternatief om een grotere markttoegang te krijgen tot (buitenlandse) aanbieders.

Binnen de intermediaire bedrijfstak spelen serviceorganisaties dus een steeds belangrijkere rol en dit beeld is in 2020 alleen nog duidelijker geworden. In de komende jaren wordt volgens onderzoeksbureau DFO de samenwerking met een serviceprovider steeds belangrijker. Vrijwel alle aanbieders stroomlijnen hun acceptatieprocessen en scherpen hun acceptatiecriteria aan. Voor adviseurs wordt het daardoor belangrijker om toegang te krijgen tot een breder pallet van aanbieders om uiteindelijk bepaalde, specifieke risico's voor hun relaties toch te kunnen onderbrengen.

De verwachting is dat serviceproviders de komende jaren van karakter gaan veranderen. Waar in het verleden het toegang bieden tot aanbieders en het overnemen van administratieve werkzaamheden de kernactiviteiten waren, zal in de komende tijd een trend te zien zijn waarbij serviceproviders op een veel breder gebied van bedrijfsvoering, marketing en opleiding kantoren gaan ondersteunen. Hierdoor zal het voor kantoren mogelijk blijven om als relatief klein kantoor lokaal actief te blijven, terwijl de infrastructuur en expertise van een grote onderneming ten behoeve van de klanten van het kantoor aanwezig is. Serviceproviders krijgen naar onze verwachting daardoor meer karaktertrekken die tot nu toe horen bij franchiseorganisaties.

De invoering van directe beloning bij complexe producten en de trend naar transparantie van schadeverzekeringen zet druk op de vergoedingen die financieel advieskantoren ontvangen en daarmee op hun rendement. De onderscheidende kracht van de meeste kantoren ligt meer op het adviesgedeelte dan op het administratieve gedeelte. Met een verdergaande digitalisering wordt een relatief snelle verschuiving verwacht op financieel advieskantoren van administratieve naar advieswerkzaamheden. Door volume en een hogere graad van automatisering zullen serviceproviders de administratieve werkzaamheden tegen steeds lagere kosten kunnen uitvoeren en wordt het voor

financieel advieskantoren financieel onaantrekkelijk om werkzaamheden zelf uit te blijven voeren. De impact die serviceorganisaties (gaan) hebben op de concurrentiepositie, op de breedte van de dienstverlening en op de kwaliteit van de bedrijfsprocessen voor de aangesloten advieskantoren wordt dus snel groter. Ook het effect op het rendement van het financieel advieskantoor, dat gebruik maakt van de diensten van de voor zijn kantoor meest geschikte serviceorganisatie, zal toenemen. Kortom: de impact van serviceorganisaties op advieskantoren neemt snel toe.

Een goede, strategische 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.

Doelstellingen OvFD

- De waardevolle positie van serviceorganisaties onder de aandacht brengen van politiek en stakeholders. De OvFD wilde hiertoe in 2020 een seminar organiseren, maar dat heeft vanwege corona niet kunnen plaatsvinden. Zodra dat weer wel mogelijk is zal dat seminar alsnog gepland worden.
- Serviceorganisaties worden op grond van de Wft gezien als bemiddelaars. De OvFD blijft pleiten voor een aparte positie in de wet.

OvFD:

- Positie en rol van de serviceorganisatie besproken met stakeholders
- Belangrijke rol serviceorganisaties in perspublicaties en interviews benadrukt
- (Nieuwe) regelgeving beoordeeld op de gevolgen voor de positie van serviceorganisaties

2. WETGEVING

2.1 WIJZIGINGSWET FINANCIËLE MARKTEN 2022

Op 6 november 2020 is de Wijzigingswet Financiële Markten 2022 ter consultatie voorgelegd. De OvFD heeft dit wetsvoorstel beoordeelt, maar er was geen noodzaak om op de consultatie te reageren.

Positief punt in dit wetsvoorstel is wel, dat de AFM een reserve mag gaan opbouwen uit opbrengsten uit boetes en verbeurde dwangsommen. De OvFD heeft daar de afgelopen jaren in meerdere consultatiereacties voor gepleit.

Hiertoe is nu besloten omdat de afgelopen periode is gebleken dat incidentele kosten van de toezichthouders niet altijd goed op te vangen zijn in de heffingen voor de instellingen, of dat deze leiden tot grote fluctuaties in de heffingen. Dit komt onder andere door onvoorziene gebeurtenissen, omvangrijke (tijdelijke) projecten en door de toetreding van nieuwe partijen waarvoor wel al kosten worden gemaakt maar aan wie nog geen volledige heffingen in rekening kunnen worden gebracht. Dit gaat ten koste van het uitgangspunt van voorspelbare en stabiele heffingen voor de betrokken instellingen. Om grote schommelingen in de heffingen door incidentele kosten op te vangen, introduceert dit wetsvoorstel de vorming van een reserve door de toezichthouders.

Omdat bovengenoemde incidentele kosten ook in de toekomst voorzienbaar zijn, is het wenselijk om een instrument te hebben om fluctuaties in de heffingen te beperken. De met dit wetsvoorstel geïntroduceerde reserve heeft tot doel kosten op te vangen die niet in rekening kunnen worden gebracht bij de onder toezicht staande partijen waarvoor de kosten worden gemaakt of die zouden leiden tot onevenredig hoge heffingen bij die partijen. Met de reserve kunnen in incidentele gevallen

dergelijke situaties worden ondervangen. De reserve is niet bestemd om bij de reguliere doorberekening van toezichtkosten, die kosten bij een specifieke categorie door middel van de reserve te verlagen. Dit laatste vindt de OvFD dan wel weer jammer.

2.2 WIJZIGINGSBESLUIT FINANCIËLE MARKTEN 2021

Het concept-Wijzigingsbesluit 2021 is geconsulteerd in de periode 1 juli 2020 tot 13 augustus 2020. De OvFD heeft het wijzigingsbesluit doorgenomen en op 12 augustus 2020 op de consultatie gereageerd. Het Wijzigingsbesluit is heel relevant omdat hiermee diverse onderwerpen waar we al jaren mee bezig zijn zoals onafhankelijkheid en provisietransparantie voor schadeverzekeringen nu ook wettelijk worden vastgelegd en geconsulteerd. Daarnaast worden voor adviseurs relevante, nieuwe voorstellen gedaan zoals het vervallen van de kennis- en ervaringstoets als een consument een aanvullend krediet wil sluiten voor de financiering van energiebesparende voorzieningen. In de diverse hoofdstukken wordt nader ingegaan op de consultatiereactie van de OvFD op het Wijzigingsbesluit 2021.

OvFD:

- Parlementaire behandeling van Wijzigingswet en -besluit gevolgd
- Diverse consultatiereacties opgesteld
- Overleg met het ministerie van Financiën en andere stakeholders
- Diverse notities gemaakt met inhoudelijke toelichtingen op het standpunt van de OvFD
- Bijeenkomst productontwikkelingsproces georganiseerd
- Brief en format voor aanbieders gemaakt en verzonden

2.3 NALEVING PRODUCTONTWIKKELINGSPROCES

Het productontwikkelings- en evaluatieproces moet ervoor zorgen dat een consument een voor hem of haar kostenefficiënt, veilig, nuttig en begrijpelijk financieel product aanschafft, dat waar voor zijn geld biedt.

In de periode 2005- 2010 constateerde de AFM meermaals dat het productontwikkelingsproces bij verschillende productaanbieders niet goed georganiseerd was en er producten in de markt werden gezet, waarbij de klant niet voldoende centraal stond. In reactie hierop werd op 1 januari 2013 wettelijk verankerd dat, wanneer financiële ondernemingen producten aanbieden of samenstellen en op de markt verkrijgbaar stellen, zij daarbij op evenwichtige wijze rekening moeten houden met de belangen van de klant. Dit om massaschade voor consumenten en de maatschappij als gevolg van pertinent slechte financiële producten te voorkomen. Deze wettelijke bepaling staat bekend als het productontwikkelingsproces of PARP (Product Approval and Review Process) en is van toepassing op banken, verzekeraars, kredietverleners, gevolmachtigden en serviceproviders. Op grond van de Europese Richtlijn IDD zijn de productontwikkelingsnormen per 1 oktober 2018 aangepast en moeten ook adviseurs/bemiddelaars van verzekeringsproducten hieraan voldoen.

2.3.1 Evaluatie productontwikkelingsproces

Het ministerie van Financiën heeft, zoals in 2017 al werd aangekondigd, in 2020 een evaluatie laten uitvoeren naar het productontwikkelingsproces. Het doel van de evaluatie is om nader inzicht te krijgen in de doeltreffendheid en de effecten van het productontwikkelingsproces in de praktijk.

2.3.1.1 Standpunt OvFD inzake de evaluatie

De OvFD heeft in 2020 meegewerkt aan de evaluatie. In onze evaluatiereactie hebben wij aangegeven dat wij denken dat aanbieders, serviceproviders en gevolmachtigden het PARP-proces inmiddels wel in de bedrijfsvoering hebben geïmplementeerd dan wel in ieder geval de procedures hiertoe hebben

opgestart. Het lastigste punt van de wettelijke regeling is waarschijnlijk de afstemming binnen de keten; dus de informatieverstrekking vanuit aanbieders naar gevolmachtigden en serviceproviders.

Positief effect van het productontwikkelingsproces is dat aanbieders nu eerst goed bekijken of een nieuw product iets toevoegt aan het productassortiment of niet. Er was een grote hoeveelheid aan productvarianten omdat er voor iedere uitzondering een product werd gemaakt of het oude product werd aangepast en dat is als gevolg van deze regeling opgeschoond.

Ook is het goed dat bestaande producten kritisch worden getoetst en periodiek worden geëvalueerd. Uit het productontwikkelingsproces kwam naar voren dat er veel producten in de markt waren die niet meer (volledig) pasten bij de klant. Het product was misschien destijds wel goed, maar past nu misschien niet meer in de behoefte van een klant bijvoorbeeld door technologische ontwikkelingen. Voor dat soort producten is het goed dat men moet toetsen en evalueren. Daarnaast bleken veel polisvoorwaarden gedateerd of gewoon fout omdat teksten waren geplakt en geknipt. Positief is dat teksten zijn aangepast, verduidelijkt en begrijpelijker opgesteld. Daar was in het verleden niet zo'n aandacht voor.

Kritische aspecten zijn in ons opzicht dat aanbieders gevolmachtigden/serviceproviders beter in staat moeten stellen om hun rol adequaat en naar behoren te kunnen vervullen. Hiertoe moet de aanbieder alle relevant informatie over dat product delen met die partijen en wij denken dat dit nauwelijks of niet goed (gestandaardiseerd) is gebeurd. De informatieverstrekking liet zwaar te wensen over. Doelgroep bepalingen werden door aanbieders bijvoorbeeld niet altijd gedeeld en dat maakt het voor de distributeurs feitelijk onmogelijk om aan hun wettelijke verplichtingen te voldoen. Ook veel andere informatie die relevant is vanuit het productontwikkelingsproces van verzekeraars werd niet of nauwelijks beschikbaar gesteld. Het gevolg hiervan was dat gevolmachtigden/serviceproviders vervolgens min of meer gedwongen een eigen invulling moesten geven aan het productontwikkelingsproces, waardoor er verschillen ontstaan in de toetsing van producten. Bijkomend probleem is dat aanbieders allemaal een eigen werkwijze hebben. Een eenduidige werkwijze zou veel gemakkelijker zijn en tot veel minder administratieve lasten leiden.

Wij vinden het productontwikkelingsproces complex, tijdrovend en duur voor de zogenaamde simple risk producten. Het productontwikkelingsproces zou moeten gelden voor risicovolle producten en voor producten met complexe verdienmodellen zoals destijds de woekerpolissen of nieuwe risico's zoals de cyberverzekeringen.

Verder vinden wij de periodieke controle belastend, voor serviceproviders die veel producten distribueren, lijkt het productontwikkelingsproces een voortdurende carrousel te worden terwijl veel producten niet zodanig wijzigen dat het klantbelang in het geding komt. Dat is dan alleen maar administratief belastend. Dus proportionaliteit is wel van belang. De mate waarin de elementen van PARP worden toegepast mag differentiëren afhankelijk van de complexiteit en impact van het financieel product maar men lijkt toch het zekere voor het onzekere te nemen, wellicht ook uit angst voor de AFM of DNB. Daarnaast is een periodieke evaluatie van eens in de twee jaar te administratief belastend voor het doel, zeker voor simple risk producten.

Ook missen wij bij aanbieders een focus op de daadwerkelijke behoeftes van de doelgroep. Het productontwikkelingsproces gaat meer vanuit de behoefte van aanbieders om compliant te zijn, dan dat daadwerkelijk naar de klantbehoeftes wordt gekeken.

We denken dat er geen slechte financiële producten meer worden ontwikkeld, maar dat komt met name door andere factoren zoals een verhoging van de vakbekwaamheid, de adviesregels en de eisen uit de Wft met betrekking tot bedrijfsvoering en integriteit. Wij denken dat deze maatregelen veel meer effect hebben gehad dan het productontwikkelingsproces.

2.3.1.2 Uitkomsten evaluatieonderzoek

Op 1 juli 2020 heeft de minister een brief naar de Tweede kamer gestuurd met de uitkomsten van de evaluatie van het productontwikkelingsproces.

Veranderingen in de bedrijfsvoering

De wettelijke regeling heeft geleid tot veranderingen in de bedrijfsvoering. Financiële ondernemingen hebben een productontwikkelingsproces geïntroduceerd of een bestaand productontwikkelingsproces aangepast. De onderzoekers constateren wel dat er verschil bestaat in de wijze waarop financiële ondernemingen het productontwikkelingsproces hebben ingericht. Het productontwikkelingsproces laat ruimte voor proportionaliteit; voor complexe producten moeten bijvoorbeeld meer scenario-analyses opgesteld worden dan voor relatief eenvoudige producten. De verschillen die de onderzoekers gevonden hebben, gaan echter niet alleen over proportionaliteit, maar ook over de aanwezigheid, de invulling en naleving van het productontwikkelingsproces.

Veranderingen in productaanbod

Ook is geconstateerd dat sinds 2013 over het algemeen minder verschillende typen financiële producten worden aangeboden en dat deze eenvoudiger zijn geworden en meer gestandaardiseerd. In hoeverre deze verandering een direct gevolg is van de introductie van het productontwikkelingsproces, is lastig vast te stellen, gelet op het pakket aan maatregelen dat destijds is ingevoerd. Daarnaast hebben zich ook ontwikkelingen voorgedaan op het gebied van technologie en digitalisering en zijn er veranderingen doorgevoerd in fiscale wetgeving. Ook heeft consolidatie in de sector plaatsgevonden en zijn marktomstandigheden en maatschappelijke opvattingen over producten veranderd.

Effectiviteit en doeltreffendheid productontwikkelingsproces

Het doel van het productontwikkelingsproces is het 'waarborgen dat er bij de ontwikkeling van producten op evenwichtige wijze rekening wordt gehouden met de belangen van de klant, zodat massaschade voor consumenten en de maatschappij als gevolg van pertinent slechte financiële producten wordt voorkomen'. De onderzoekers constateren dat de wettekst geschikt is voor dit doel en bijdraagt aan deze doelstellingen, maar dat er verbetering mogelijk is ten aanzien van de naleving en dat het toezicht op het productontwikkelingsproces nodig is en blijft.

De ruimte voor verbetering zit in verschillende aspecten. Ten eerste lijken grote ondernemingen het productontwikkelingsproces beter op orde lijken te hebben dan kleine ondernemingen. Dit wordt voornamelijk verklaard door het verschil in mogelijkheden die een grote onderneming ten opzichte van een kleine onderneming heeft om een proces in te richten en doordat grotere ondernemingen ook meer aandacht van en contact met de toezichthouder hebben. Ook zijn er verschillen waarneembaar tussen de deelsectoren, waarbij het productontwikkelingsproces in bijvoorbeeld de sectoren van gevolmachtigden, kredietverleners en serviceproviders met name nadere aandacht behoeft.

Ook de AFM signaleert dat het productontwikkelingsproces niet in alle gevallen adequaat wordt toegepast. Verder zijn er nog steeds producten op de markt waarvan reden is om te twijfelen of op evenwichtige wijze rekening is gehouden met de belangen van de klant.

Het productontwikkelingsproces heeft echter naast het beoogde effect ook nog een aantal neveneffecten. Een negatief neveneffect is dat producten soms niet ontwikkeld worden, om maar niet met de plichten uit de wet in aanraking te hoeven komen. Dit kan een negatief effect hebben op innovatie of productaanbod. Complexe producten die voor bepaalde professionele niche-spelers interessant zouden kunnen zijn, maar niet voor de gemiddelde consument, worden nu mogelijk niet ontwikkeld of niet in de markt gezet. Een ander neveneffect is dat de wetgeving ruimte biedt voor proportionele toepassing van het productontwikkelingsproces en dat de AFM deze ruimte wil honoreren, maar dat de perceptie in de markt anders is.

Vervolg

Het evaluatieonderzoek geeft geen aanleiding om aanpassingen te maken in de bestaande wetgeving: de tekst van de wet voldoet. Desalniettemin blijft aandacht van de toezichthouder nodig om naleving van de wettelijke regeling te stimuleren en te borgen. Om naleving te stimuleren en te borgen ziet hij de volgende aandachtspunten voor het toezicht:

- 1) de implementatie en toepassing van het productontwikkelingsproces in marktsegmenten zoals kredietaanbieders, gevolmachtigden en serviceproviders;
- 2) de implementatie en toepassing bij de kleinere partijen die tot dusverre minder vaak betrokken zijn bij de productontwikkelingsproces onderzoeken door de toezichthouder en
- 3) de toepassing van het productontwikkelingsproces bij de productevaluatie.

Verder zouden marktpartijen en de toezichthouder nader met elkaar in gesprek kunnen gaan over proportionaliteit omdat het voor de financiële ondernemingen onvoldoende helder is in welke mate het productontwikkelingsproces proportioneel mag worden toegepast.

De minister geeft aan dat de AFM zal beoordelen hoe de aanbevelingen in te passen in haar toezicht. Hij vindt het positief dat de evaluatie laat zien dat deze belangrijke bepaling voor de consument - met enkele verbeterpunten - doeltreffend en effectief is. Het verkleint de kans dat pertinent slechte financiële producten de weg naar de markt vinden en is daarmee in het belang van de consument.

2.3.2 Productontwikkelingsproces kredieten

Per 1 januari 2020 zijn de productontwikkelingsnormen via het Wijzigingsbesluit 2019 Bgfo ook van toepassing geworden op ontwikkelaars en distributeurs van kredieten en betaal- en spaarrekeningen (hierna: kredieten). Hiermee moeten ook adviseurs/bemiddelaars van kredieten als distributeurs vanaf 1 januari 2020 voldoen aan nieuwe wettelijke eisen met betrekking tot het productontwikkelingsproces.

Adviseurs, die kredieten distribueren dienen te beschikken over adequate procedures en maatregelen die waarborgen dat de desbetreffende financiële producten voldoen aan de behoeften, kenmerken en doelstellingen van de doelgroep en dat de distributiestrategie aansluit bij de desbetreffende doelgroep. Aanbieders, die kredieten aanbieden, moeten distributeurs informeren over de kenmerken van het financieel product, de kenmerken en doelstellingen van de doelgroep en de distributiestrategie.

Tijdens een bijeenkomst met de werkgroep compliance op 18 december 2019 bleek dat er nog geen informatieverstrekking had plaatsgevonden vanuit individuele aanbieders in het kader van doelgroepbepaling en distributiestrategie, terwijl de adviseur als distributeur afhankelijk is van die informatie en zonder die informatie niet kan voldoen aan de wettelijke verplichtingen. De OvFD heeft daarop een standaardbrief gemaakt, die de leden eind december naar aanbieders hebben gestuurd.

De reacties die de leden vervolgens vanuit de aanbieders ontvangen waren wisselend en vaak erg onduidelijk. Sommige aanbieders hebben de teksten nog niet definitief en zijn nog bezig om te bepalen in welke vorm de informatie het beste kan worden aangeboden. De meeste aanbieders verwijzen daarbij (voorlopig) naar algemene (product) informatie in het intermediaire portaal en/of de productwijzers en/of de productvoorwaarden. In die gevallen moeten de distributeurs uit een grote hoeveelheid informatie, die op verschillende plaatsen te vinden is, dus zelf maar uitzoeken wat de kenmerken, doelstellingen en distributiestrategie van de financiële producten zijn.

Dit levert een groot probleem op voor onze leden om aan de wet te voldoen. Zij moeten nu van alle producten van alle aanbieders waarvoor ze distribueren, zelf per product uit een enorme hoeveelheid informatie, die op allerlei verschillende plaatsen staat, maar uitzoeken wat de kenmerken van de financiële producten zijn, wat de kenmerken en doelstellingen van de doelgroep zijn en de distributiestrategie.

Wij zijn van mening dat aanbieders distributeurs op grond van de wet duidelijk moeten informeren en dat het daarbij niet voldoende is om te verwijzen naar allerlei verschillende informatiebronnen. Los van het feit dat dit voor ons een bijna onmogelijke opgave is, gaat dit leiden tot allerlei verschillende interpretaties van doelgroepen en distributiestrategieën per financieel product.

Op 2 november 2020 hebben wij daarom, in samenwerking met de NVB en het Verbond van Verzekeraars, een brief naar de aanbieders gestuurd met het verzoek om distributeurs volledige, heldere en actuele informatie te verstrekken op basis van een door de OvFD ontwikkelde format, zodat de informatie gestandaardiseerd wordt aangeleverd. Het gaat daarbij om informatie over:

- 1) De belangrijkste eigenschappen en kenmerken van het product, de risico's en kosten daarvan (ook de impliciete kosten)
- 2) De kenmerken en doelstellingen van de afgebakende (negatieve) doelgroep. Onderdeel van het bepalen van de doelgroep is volgens de AFM dat de hypotheekaanbieder eveneens bepaalt welke doelgroep ongeschikt is voor het product.
- 3) De distributiestrategie.
- 4) Omstandigheden die tot een belangenconflict kunnen leiden ten nadele van de klant.

De OvFD wacht de reacties af en zal dan bekijken of er nog nadere acties ondernomen moeten worden.

OvFD:

- Wet geanalyseerd
- Brief en format ontwikkeld
- Overleg met het ministerie van Financiën en andere stakeholders
- Bijeenkomst productontwikkelingsproces georganiseerd
- Standaardbrief inzake het productontwikkelingsproces gemaakt
- Bijeenkomst met werkgroep compliance georganiseerd
- Overleg met leden over hun ervaringen ten behoeve van de evaluatie
- Gesprekken met Kwink Groep ten behoeve van de evaluatie
- Reactie op het evaluatierapport gemaakt

2.4 WIJZIGING REGELING HYPOTHECAIR KREDIET

Van 17 juli tot 1 september 2020 is de wijziging van de Tijdelijke Regeling Hypothecair Krediet 2021 (verder: TRHK) ter consultatie voorgelegd. De OvFD heeft op 1 september op deze consultatie gereageerd. Wij kunnen ons in zijn algemeenheid vinden in de voorgestelde wijzigingen, maar we hebben wel een aantal opmerkingen en suggesties.

Verduurzaming

Zo wordt de definitie van energiebesparende voorzieningen naar aanleiding van het advies van het Nibud aangepast. Energiebesparende voorzieningen (hierna: EBV's) die niet binnen 30 jaar kunnen worden terugverdiend zijn geschrapt. De OvFD begrijpt het uitgangspunt dat alleen voorzieningen worden opgenomen waarvan de energiebesparing minimaal gelijk is aan de kosten van de investering, maar wij vragen ons af hoe deze definitie zich verhoudt tot het onderzoek dat het Planbureau voor de Leefomgeving heeft gedaan naar de kosten en opbrengsten van de verduurzaming van eigen woningen. Het Planbureau concludeert daarin dat woonlastenneutraliteit voor vrijwel geen enkele eigenaar-bewoner haalbaar is.

Wij vrezen verder dat de wel heel gedetailleerde definitie van energiebesparende voorzieningen het (hypotheek)advies en de mogelijkheden tot het nemen van energiebesparende voorzieningen nodeloos compliceert en beperkt. Wij hebben daarom het ministerie in overweging gegeven om - mede gezien

het rapport van het Planbureau voor de Leefomgeving - wat algemenere richtlijnen op te stellen waar energiebesparende voorzieningen aan moeten voldoen. Dit voorkomt dan ook dat de definitie door nieuwe innovatieve ontwikkelingen wellicht jaarlijks moet worden aangepast.

Op het gebied van verduurzaming zien wij verder nog de volgende mogelijkheden:

- Geldverstrekkers nemen standaard een Energiebespaarbudget op. Het grote voordeel is dat de klant dan bij het afsluiten van de hypotheek nog niet hoeft te beslissen welke maatregelen hij wil nemen omdat er geen (kosten)specificatie vooraf nodig is. Verder heeft de klant dan geen taxatierapport nodig van de woningwaarde na verbouwing.
- Adviespakketten bouwen een standaard, in gezamenlijk overleg te bepalen verduurzamingsscenario in, waarbij de overheid zich bereid verklaart om de kosten hiervoor te vergoeden.

Vervallen kennis- en ervaringstoets

Ook in de TRHK wordt aangegeven dat de kennis- en ervaringstoets moet vervallen in het geval dat een consument via execution only een aanvullend krediet wil afsluiten voor de financiering van EBV's. Ook in deze reactie pleiten wij, onder verwijzing naar onze consultatiereactie op het Wijzigingsbesluit 2021, voor het handhaven van de kennis- en ervaringstoets.

Starters

Via deze consultatiereactie hebben wij ook weer opnieuw aandacht gevraagd voor de nog steeds moeizame positie van starters op de woningmarkt. Complicerende factoren hierin zijn natuurlijk ook het beperkte woningaanbod voor starters en de concurrentie die starters ondervinden vanuit beleggers, maar door veel starters wordt het als onterecht ervaren dat je wel duur mag huren, maar niet goedkoper mag kopen.

Een deel van de beoogde koopstarters heeft huurlasten die hoger liggen dan de maximale toegestane hypotheeklasten. Feit is dat echt individueel maatwerk lastig blijft, omdat het onduidelijk is waaraan een verantwoorde aanvraag moet voldoen. Hierdoor zijn geldverstrekkers huiverig om op basis van maatwerk te financieren.

Wij pleiten daarom voor een huurexplain. Op dit moment wordt steeds verwezen naar de mogelijkheden om maatwerk te leveren, maar de markt heeft sterk behoefte aan duidelijkere richtlijnen. De individuele (maatwerk)beoordeling leidt bovendien tot willekeur omdat eenzelfde klant in eenzelfde situatie bij dezelfde bank een ander antwoord kan krijgen. Een individuele beoordeling is ook kostbaarder dan gestandaardiseerd maatwerk, wat naast de angst voor (AFM) sancties achteraf, reden is voor aanbieders om het niet aan te bieden. Bij gestandaardiseerd maatwerk (wat NHG ook doet) zie je een grotere acceptatiebereidheid bij aanbieders.

Wij stellen daarom voor om de voorwaarden om in aanmerking te komen voor de huurexplain op te nemen in de onderhavige TRHK. Wij denken dan aan de volgende voorwaarden:

- De starter moet aantonen dat hij de laatste 2-3 jaar huur heeft betaald;
- De starter mag daarbij niet hebben ingeteerd op zijn spaargeld;
- De starter mag geen gebruik maken van een schenking of krediet;
- Het maatwerkdeel moet in de eerste vijf jaar versneld worden afgelost;
- Er moet rekening worden gehouden met eigenaarslasten (1,4% per jaar van de woningwaarde/WOZ);
- Eventueel een maximale overschrijding van de leencapaciteit met bijvoorbeeld 20%

Betere financierbaarheid kosten achterstallig onderhoud

Oudere woningen met achterstallig onderhoud zijn minder goed verkoopbaar omdat de verbouwingskosten slechts beperkt meegefinancierd kunnen worden. De meeste verbouwingen vermeerderen de waarde van de woning tot 70%. Als de direct noodzakelijke kosten gemakkelijker meegefinancierd kunnen worden, kunnen starters ook deze woningen makkelijker financieren.

Daarnaast blijven wij ook voorstander van - al eerder door ons voorgestelde - andere maatregelen om de positie van starters te verbeteren zoals om de verplichte aflossing van 100% te verlagen naar 50%, afschaffing van de overdrachtsbelasting en verlenging van de looptijd van de hypotheek. Een verlengde looptijd c.q. inkomenstoetsing met als einddatum de AOW-leeftijd (dus bijv. 40 jaar als de starter 27 jaar is), met een minimum van 30 jaar helpt de starter, zonder dat dit leidt tot verzwaring van maandlast.

Toetsrente verlagen

Als de termijn waarop de rente wordt vastgezet korter is dan tien jaar, wordt er getoetst met een rente van 5%. Wij stellen voor om deze toetsrente te verlagen naar bijvoorbeeld een gemiddelde van de laatste vijf jaar (de gemiddelde 10 jaar NHG over 2015-2019 is 1,99%).

OvFD:

- Wijziging Regeling Hypothecair Krediet geanalyseerd
- Consultatiereactie ingediend
- Overleggen met de ministeries van BZK en Financiën
- Parlementaire behandeling gevolgd en input geleverd voor moties en Kamervragen
- Informatie in persbericht, nieuwsbrief en publicaties opgenomen

2.5 VERWERKEN BURGERSERVICENUMMER (BSN)

2.5.1 Terugblik

In juli 2018 veroorzaken diverse publicaties inzake de verwerking van het Burgerservicenummer (hierna: BSN) onrust binnen de branche. Het BSN is een wettelijk identificatienummer dat op grond van de Uitvoeringswet AVG (UAVG) bij de verwerking van persoonsgegevens alleen mag worden gebruikt ter uitvoering van de betreffende wet dan wel voor doelen bij de wet bepaald. Overheidsorganisaties mogen het BSN gebruiken om hun taak uit te voeren, mits het BSN hierbij noodzakelijk is. Organisaties buiten de overheid mogen het BSN alléén gebruiken als dit in de wet staat. Aanbieders zijn aangewezen als administratieplichtigen, die op grond van fiscale wetgeving gegevens aan de Belastingdienst moeten rensigneren. Deze administratieplichtigen zijn gehouden om bij de gegevens en inlichtingen het BSN te vermelden van degene op wie de gegevens en inlichtingen betrekking hebben.

Aanbieders verwerken op basis van bovenstaande (fiscale) wetgeving dus het BSN. Intermediaire aanbieders hebben echter geen rechtstreeks (advies)contact met de klant, dus eisen dat adviseurs het BSN aan hen verstrekken. Onder verwerken vallen alle handelingen die een organisatie kan uitvoeren met persoonsgegevens, van verzamelen tot en met vernietigen. Een adviseur verwerkt daarmee al heel snel het BSN, omdat hij voor het advies en de bemiddeling veel documenten waar het BSN op staat bij klanten op moet vragen, verzamelen, raadplegen, gebruiken en deze moet doorsturen naar de aanbieder. Verwerking van het BSN is voor adviseurs dan ook absoluut niet te vermijden en noodzakelijk om hun bedrijfsactiviteiten te kunnen uitvoeren.

De OvFD voerde daarom al langer een lobby voor een mogelijkheid om het BSN te verwerken langs verschillende lijnen, zoals een aanpassing van de wet om op die manier een wettelijke grondslag te verkrijgen of een ontheffing of standpunt van de Autoriteit Persoonsgegevens (hierna: AP).

Wij hebben daarom in 2019 gesprekken gevoerd met de AP en het ministerie van Financiën. De AP heeft in mei 2019 vervolgens op haar website gepubliceerd op welke wijze zij de wet als toezichthouder interpreteert met betrekking tot het BSN. Hier staat beschreven wanneer een adviseur of geldverstrekker het BSN van de klant mag opvragen en verwerken. De beschreven handelwijze wijkt echter af van de praktijk. Op initiatief van de OvFD is daarop de stuurgroep BSN Ketenaanpak ontstaan. Een breed overleg met een aantal overkoepelende organisaties uit de financiële dienstverleningsketen zoals HDN, Verbond van Verzekeraars, NVB, VFN, NVF en NHG. Deze stuurgroep werkt aan een gezamenlijke aanpak rondom BSN-verwerking. Door de krachten binnen de keten te bundelen voorkomen we dat er veel verschillende methodieken ontstaan wat voor verwarring zorgt bij het intermediair, serviceproviders en de klant.

2.5.2 Ontwikkelingen 2020

De OvFD heeft in 2020 een overleg gehad met de AP over het feit dat de beschreven handelwijze op de website van de AP niet conform de praktijk is. De AP heeft op basis van dit gesprek de informatie op haar website aangepast, waardoor het nu duidelijk is dat tussenpersonen het BSN alleen mogen verwerken als dit 'noodzakelijk is voor het verrichten van een rechtshandeling' in de opdracht van de klant en dit geldt wanneer iemand klant wordt en een product of dienst afneemt waarbij de aanbieder verplicht is het BSN bij de Belastingdienst te renseigneren. In de praktijk betekent dit dat zowel de aanbieder als adviseur het BSN mogen verwerken nadat de klant het aanbod in de offerte heeft geaccepteerd (voor een hypotheek dus na de bindende offerte).

Hiermee is de problematiek met betrekking tot het BSN deels opgelost. Een probleem blijft nog het traject voordat er een klantrelatie is met de geldverstrekker. Op heel veel documenten die in het aanvraagproces, dus voordat er een klantrelatie is, moeten worden aangeleverd staat tenslotte nog een BSN-nummer. Vanuit de Stuurgroep BSN Ketenaanpak is in 2020 daarom onder regie van HDN een werkgroep gestart, die de volgende acties heeft ondernomen:

- Een totaaloverzicht gemaakt van de documenten waar de klant het BSN van moet verwijderen in het acceptatieproces, voordat het door de klant getekende definitieve aanbod door de geldverstrekker is ontvangen. Daarbij eenduidige, heldere en werkbare afspraken maken waar deze documenten aan moeten voldoen.
- Communicatie gestimuleerd vanuit intermediair en geldverstrekkers naar de klant om onder de aandacht te brengen wat het moment is dat het BSN verstrekt mag worden.
- Proces gefaciliteerd via HDN, waardoor het BSN op het juiste moment in het proces kan worden gedeeld met de geldverstrekker. Dit betekent dat HDN het samen met haar stakeholders probeert technisch te voorkomen dat BSN wordt verwerkt in het proces, voordat de klant het definitief aanbod heeft getekend en technisch mogelijk maakt wanneer het wel is toegestaan; ten aanzien van dit proces is vastgesteld dat een intermediair het BSN alleen namens de klant mag verwerken, als er een wettelijke grondslag is (een door de klant getekend definitief aanbod).
- Uit analyses binnen de werkgroep is vastgesteld op welke documenten het BSN voorkomt en hoe vaak die worden uitgewisseld. De werkgroep heeft bepaald welke documenten de hoogste prioriteit hebben. Dit zijn het kopie identiteitsbewijs, de laatste loonafrekening (salarisstroom) en 'Mijn Pensioen Overzicht'. Via HDN wordt met 'de eigenaren' van deze documenten overlegd om het BSN permanent verwijderd te krijgen of de consument een optie te bieden om het zonder BSN te downloaden;
- Toewerken naar een keten waarbinnen documenten en datasets met BSN niet meer worden geaccepteerd, voordat de geldverstrekker een overeenkomst met de klant heeft.

Het streven is om met de gehele keten voor het einde van het jaar het proces (voordat er een klantrelatie is met de geldverstrekker) volledig BSN vrij te hebben gemaakt.

OvFD:

- Overleg met de AP, de ministeries van Financiën en Binnenlandse Zaken
- Breed brancheoverleg met andere (branche)organisaties
- Notities gemaakt inzake de juridische positie van adviseurs en aanbieders m.b.t. BSN
- Ledenbericht

2.6 WET FRANCHISE

2.6.1 Terugblik

Op 12 december 2018 wordt de consultatie van de Wet Franchise gestart. Op 31 januari 2019 heeft de OvFD op de consultatie gereageerd. De OvFD vertegenwoordigt in dat opzicht als brancheorganisatie de franchiseketens, die werkzaam zijn in de financiële dienstverlening, waaronder de hypotheekketens.

In zijn algemeenheid onderschrijven wij een belangrijk oogmerk van het wetsvoorstel, namelijk versterking van de informatiepositie van de franchisenemer, voorafgaand aan en tijdens de looptijd van de franchiseovereenkomst. Ook onderschrijven wij het doel dat de wetgeving ondersteuning moet bieden aan een goede en evenwichtige relatie tussen franchisegever en franchisenemer. Het wetsvoorstel is echter niet evenwichtig, compliceert de franchiserelatie onnodig, bemoeilijkt de positie van de franchisegever binnen zijn eigen bedrijf aanzienlijk, houdt innovatie tegen en leidt tot oneerlijke marktwerking. Het wetsvoorstel is dus op onderdelen disproportioneel en eenzijdig vormgegeven.

Voor franchiseformules die werkzaam zijn in de financiële dienstverlening is het wetsvoorstel daarnaast een complicerende factor in de al strikt gereguleerde financiële sector en op onderdelen mogelijk zelfs strijdig met branche-specifieke regelgeving. De financiële sector is via de Wft een strikt gereguleerde sector. Wij maken ons dan ook grote zorgen in hoeverre de voorgestelde regelgeving van invloed is op de Wft of andersom.

Wij zijn niet tegen een wettelijke titel voor franchising; maar vindt wel dat het onderhavige wetsvoorstel de contractsvrijheid van franchisegevers ingrijpend en in sommige opzichten zelfs onredelijk inperkt. Het succesvolle franchisemodel als businessmodel wordt aanzienlijk bemoeilijkt en binnen de financiële dienstverlening ten opzichte van andere financiële dienstverleners, dus ten opzichte van de concurrenten, op achterstand gezet.

De franchiseketens in de financiële dienstverlening hebben bovendien een belangrijk aandeel in het vergroten van de concurrentie; ze bieden buitenlandse toetreders markttoegang en ze zorgen voor meer efficiency en innovatie. Nieuwe wetgeving met de regeldrukeffecten, bovenop de al bestaande wet- en regelgeving, kan de concurrentiepositie van franchiseketens aantasten en daarmee de marktwerking in de financiële sector ernstig verstoren. De OvFD heeft verder op diverse voorgestelde wetsartikelen opmerkingen gemaakt en verbeteringen voorgesteld.

2.6.2 Parlementaire behandeling Wet Franchise

Op 12 februari 2020 wordt de definitieve Wetsvoorstel Franchise gepubliceerd. Naar aanleiding van de ontvangen reacties - waaronder die van de OvFD - is het wetsvoorstel op veel punten aangepast. Zo is de definitie van 'handboek' en de verplichte verstrekking daarvan in een bewaarbaar format in het kader van de precontractuele informatie vervallen. De precontractuele informatieverplichtingen zijn preciezer geformuleerd om tegemoet te komen aan de vrees van franchisegevers dat onvoldoende zekerheid kan worden verkregen wanneer op behoorlijke wijze aan de betreffende informatieverplichting is voldaan.

Verder is de bepaling over goodwill is verduidelijkt en de werking is beperkt tot de situatie waarin de franchisegever degene is die de franchiseonderneming na beëindiging van de franchiserelatie

overneemt. Ook de bepaling die de franchisegever verplicht om in bepaalde situaties instemming te verkrijgen van de franchisenemers voor voorgenomen aanpassingen in de formule of exploitatie van een afgeleide formule, is aangepast. De bepaling brengt nu expliciet tot uitdrukking dat de franchisegever grenswaarden kan bepalen waarbinnen hij zonder overleg wijzigingen kan doorvoeren. Voor wijzigingen die de overeengekomen drempel te boven gaan, is instemming van de meerderheid van de franchisenemers vereist.

Voor ons blijft echter onduidelijk wat de gevolgen van de Wet Franchise zijn ten opzichte van Wft. Op 10 maart 2020 hebben wij de commissie Economische Zaken en Klimaat (EZK) daarom nog van input voorzien ten behoeve van het schriftelijk overleg (SO) over de Wet Franchise. Het gaat dan met name om het feit dat bedrijven - franchisegevers én franchisenemers - die werkzaam zijn in de financiële dienstverlening op grond van de Wft een vergunning moeten hebben van de AFM. Zij moeten op grond van de Wft al voldoen aan zware wettelijke- en compliance eisen op het gebied van financiële dienstverlening, vakbekwaamheid, administratieve organisatie, bedrijfsvoering en integriteit. De financiële sector is een strikt gereguleerde sector.

Franchiseketens in de financiële sector moeten derhalve aan strenge eisen voldoen, staan onder toezicht van de AFM en kun je dus niet vergelijken met franchiseketens in sectoren zonder, of met nauwelijks wet- en regelgeving. Wij maken ons dan ook grote zorgen in hoeverre de onderhavige regelgeving van invloed is op de Wft of andersom.

Ook werken sommige franchiseketens in de financiële dienstverlening op basis van een collectieve vergunning om te kunnen adviseren/bemiddelen in verzekeringen en kredieten, waarbij de franchisenemers onder de vergunning van de franchisegever werken. De franchisegever is dan als centrale organisatie met de collectieve vergunning verantwoordelijk voor het naleven van de wettelijke regels door de aangesloten ondernemingen; de franchisenemers. De franchisegever moet als collectieve vergunninghouder dan voldoende bevoegdheden hebben (op basis van statuten of op basis van een overeenkomst) om ervoor te zorgen dat de aangesloten onderneming zich aan de Wft houdt. Het is bijvoorbeeld mogelijk dat een franchisenemer een wijziging zoals bedoeld in artikel 7:921 Wet Franchise moet doorvoeren in de franchiseformule omdat de Wft dit vereist of omdat het moet van de AFM. De franchisegever heeft dan op grond van dit artikel de voorafgaande instemming van de (meerderheid van de) franchisenemers nodig, terwijl de verplichting van de aanpassing voortvloeit uit een andere wet en/of de toezichthouder. Indien de franchisegever de instemming niet verkrijgt kan de (collectieve) vergunning om te mogen adviseren en bemiddelen conform de Wft in gevaar komen. Indien een franchisegever met een collectieve vergunning zijn bevoegdheden niet kan uitoefenen dan komt de collectieve vergunning in gevaar met grote (financiële) gevolgen voor de franchisegever, de franchisenemers maar mogelijk ook de klanten. Het voorgestelde artikel 7:921 BW mag er naar onze mening dan niet toe leiden dat franchisenemers de naleving van andere wetten, zoals de Wft, kunnen frustreren door niet in te stemmen met een wijziging in de franchiseformule die vanuit de wet of toezichthouder moet worden gedaan.

Wij kunnen ons derhalve voorstellen dat de Wft in voorkomende gevallen een afwijking legitimeert ten opzichte van de Franchisewet. Als dat niet het geval is, dan zou er wellicht alsnog een uitzondering in het wetsvoorstel franchise opgenomen moeten worden voor eisen die aan franchisegevers en franchisenemers op grond van de Wft c.q. aanwijzingen vanuit de AFM worden gesteld.

Op 16 maart 2020 brengt de vaste commissie voor EZK ten behoeve van de openbare beraadslaging over het wetsvoorstel Franchise verslag uit. De vragen die de OvFD heeft gesteld zijn door diverse fracties overgenomen. De Staatssecretaris van EZK gaat hier in de Nota naar aanleiding van het verslag op 19 juni 2020 nader op in. Zij geeft aan dat bij formules in de sfeer van de financiële dienstverlening geldt dat de franchisenemers zelf over een Wft-vergunning moeten beschikken en de betreffende

regelgeving in acht moeten nemen. Dat betekent dat indien de Wft wijzigt, de franchisenemers uit hoofde van de Wft zelf reeds verplicht zijn om uitvoering te geven aan de wetswijziging.

Ditzelfde geldt ten aanzien van aanwijzingen, gegeven door de AFM. Deze kunnen slechts door de AFM worden gegeven ingeval sprake is van het niet voldoen aan de Wft-regelgeving. Een onderneming moet deze aanwijzing opvolgen. Een verplichting in de franchiseovereenkomst om de franchiseformule (met daarin een strijdigheid met de Wft) toe te passen, is niet afdwingbaar.

Daarbij is op zichzelf niet van belang of (daarnaast) de wijziging van de Wft of de aanwijzing van de AFM voor de franchisegever aanleiding geeft tot wijziging van de franchiseformule (bijvoorbeeld doordat een bepaald financieel product dat op grond van de formule aangeboden wordt, niet langer toelaatbaar zou zijn). Een franchisegever handelt niet als goed franchisegever indien hij de franchisenemer houdt aan de bepaling die in strijd is met de wet (dus ook de Wft). Evenzeer komt het in strijd met goed franchisenemerschap indien een franchisenemer weigert een aanpassing in de franchiseformule te implementeren die noodzakelijk is (geworden) om een strijdigheid met de wet of met een aanwijzing van de AFM te verhelpen. Franchisenemers en -gevers hebben ieder dus een eigen verantwoordelijkheid om de Wft en andere wet- en regelgeving in acht te nemen. Voor de franchisegever geldt deze verantwoordelijkheid ook voor de verenigbaarheid van de franchiseformule met de Wft en andere wet- en regelgeving.

Meer in zijn algemeenheid geldt volgens de Staatssecretaris dat bij wijzigingen in wettelijke regelingen die nopen tot aanpassing van contracten, het doorgaans aanwezige overgangsrecht voorziet in een periode om tot dergelijke aanpassingen te komen. Beide partijen dienen te borgen dat de door hen gemaakte afspraken conform de toepasselijke wet- en regelgeving zijn. Veelal bevatten overeenkomsten in dat licht ook een voorziening voor de situatie dat een of meer van de overeengekomen contractsbepalingen niet langer houdbaar blijken vanwege wijziging van regelgeving, een rechterlijke uitspraak of aanwijzingen van overheidswege.

Op 9 juni 2020 vindt het wetgevingsoverleg (WO) Wet franchise plaats. Voorafgaand aan dit overleg heeft de OvFD nog contact gehad met diverse fracties. Tijdens het WO zijn 2 amendementen en een motie ingediend:

- Amendement 1: De staatssecretaris wordt verzocht om de franchisewet na 5 jaar (2 jaar overgangstermijn + 3 jaar) te evalueren.
- Amendement 2: De staatssecretaris wordt verzocht dat indien een franchisegever franchisenemers heeft buiten het Nederlands grondgebied die wel voor het Nederlands recht gekozen hebben, de franchisewet voor die franchisenemers in het buitenland buiten toepassing wordt verklaard.
- Motie: De staatssecretaris wordt verzocht een overlegorgaan te initiëren waarin franchisenemers en franchisegevers met elkaar in overleg kunnen gaan om op die manier te komen tot modelafspraken en -overeenkomsten.

Op 16 juni wordt de wet inclusief de amendementen en motie door de Tweede Kamer aangenomen. Daarmee treedt de Wet Franchise per 01-01-2021 in werking.

De OvFD heeft op 8 september 2020 een bijeenkomst georganiseerd om haar leden bij te praten over de laatste ontwikkelingen voordat de Wet franchise op 1 januari 2021 wordt geïmplementeerd.

OvFD:

- Ontwikkelingen op het gebied van franchising monitoren
- Voorstel Wet Franchise geïnterpreteerd
- Consultatiereactie ingediend
- Parlementaire behandeling gevolgd en input geleverd voor moties en Kamervragen
- Overleg met diverse Tweede Kamerfracties
- Overzicht nieuwe franchisewet gemaakt ten behoeve van franchiseketens
- Ledenbijeenkomst georganiseerd

2.7 WIJZIGING BESLUIT BEKOSTIGING FINANCIËEL TOEZICHT

De Wijziging van het Besluit bekostiging financieel toezicht 2019 is in de periode van 10 juni tot 7 juli 2020 ter consultatie voorgelegd. Met dit besluit wordt de procentuele verdeling van de kosten van het doorlopend toezicht van de AFM onder de verschillende toezichtcategorieën gewijzigd. Deze wijziging houdt verband met de structurele toezichtkosten voor de nieuwe toetreders uit het Verenigd Koninkrijk.

Wij hebben op 7 juli 2020 op deze consultatie gereageerd en dan met name op de vaststelling van een nieuwe procentuele verdeling van de kosten van het doorlopend toezicht van de AFM. In het besluit wordt namelijk voorgesteld om de structureel benodigde middelen voor de uitbreiding van het marktmisbruiktoezicht in verband met brexit te verdelen over alle toezichtcategorieën. Op dit moment is het uitgangspunt dat de verdeling van de toezichtkosten onder de verschillende categorieën instellingen zoveel mogelijk moet aansluiten bij de toezichtinspanningen met betrekking tot die categorieën. Wij zijn het daar volledig mee eens. Met de onderhavige gewijzigde procentuele verdeling wordt echter een deel van de extra kosten die worden voorzien voor enkele specifieke toezichtcategorieën, waaronder de Financiële infrastructuur, verschoven naar andere toezichtcategorieën zoals de adviseurs/bemiddelaars. De toezichtcategorie financiële infrastructuur wordt verlaagd van 8,7% naar 3,7% terwijl de toezichtcategorie adviseurs/bemiddelaars stijgt van 13,4% naar 14,2%. De toezichtkosten voor de toezichtcategorie die logischerwijs de toezichtkosten voor dit marktmisbruik zou moeten betalen wordt dus feitelijk voor meer dan de helft verlaagd en voor andere toezichtcategorieën verhoogd zonder goede legitimatie of toelichting.

Het wijzigen van de verdeling op basis van het argument dat 'iedere onder toezicht staande instelling baat heeft bij een schone en eerlijke markt' is erg abstract, niet meetbaar en onterecht. De toezichtkosten voor het marktmisbruiktoezicht in verband met brexit worden uitsluitend op basis van dit argument toegerekend aan onder andere de toezichtcategorie adviseurs/bemiddelaars, die geen enkele invloed op dat marktmisbruik kan uitoefenen. Wij vinden het niet legitiem om op basis van zo'n algemeen argument de toezichtkosten voor de adviseurs/bemiddelaars te verhogen. Zeker niet omdat daarnaast in de Nota van Toelichting is opgenomen dat de verdeling van de toezichtkosten bij de AFM in beginsel vaststaat voor een periode van 5 jaar. Alleen substantiële wijzigingen in het toezicht kunnen ervoor zorgen dat deze verdeling tussentijds aangepast dient te worden. Voor de toezichtcategorie adviseurs/bemiddelaars wijzigt in de omvang van het toezicht echter niets, maar toch wordt een verhoging van het percentage voorgesteld. Wij willen daarom graag vernemen op basis van welke concrete substantiële wijziging van het toezicht voor de toezichtcategorie adviseurs/bemiddelaars de procentuele verdeling, die in principe vijf jaar vaststaat, al na één jaar wordt gewijzigd. Als er geen concrete substantiële wijzigingen zijn, dan kan de procentuele verdeling naar onze mening niet worden aangepast.

Op 11 november wordt het besluit gepubliceerd. In reactie op de consultatie geeft het ministerie aan dat wij terecht aangeven dat de verdeling van de kosten in beginsel voor een periode van vijf jaar vaststaat. Een wijziging vindt alleen plaats bij substantiële wijzigingen in de kosten of in de populatie van bepaalde categorieën. Hiervan is nu sprake. In verband met de voorbereidingen voor de Brexit en de toetreding tot de Nederlandse markt van een aantal grote partijen uit het Verenigd Koninkrijk, zijn aan de AFM voor de jaren 2019 en 2020 aanvullende middelen toegekend. Bij de vaststelling van de verdeling van de toezichtkosten vanaf 2019 zijn deze kosten toegerekend aan de specifieke categorieën waarop deze aanvullende activiteiten van de AFM zagen. Een deel van deze kosten is niet meer aan de orde vanaf 2021 (eenmalige investeringen) en vanaf 2021 zijn de structurele kosten voor het doorlopend toezicht op de categorie financiële infrastructuur lager. Daarnaast worden vanaf 2021 overeenkomstig de gebruikelijke systematiek de structurele kosten voor het toezicht op marktmisbruik over alle categorieën verdeeld. Dit maakt dat er sprake is van een substantiële wijziging van de toezichtkosten voor de categorie financiële infrastructuur en derhalve de verdeling wordt aangepast om de kostenverdeling in lijn te brengen met de toezichtinspanningen.

De OvFD blijft de ontwikkelingen met betrekking tot de kosten van toezicht en de toezichttarieven kritisch monitoren.

OvFD:

- Consultatiereactie opgesteld
- Ontwikkelingen met betrekking tot de bekostiging van het toezicht en de daarmee samenhangende toezichtkosten bewaakt
- Overleg ministerie van Financiën en AFM
- Ontwikkelingen met betrekking tot de Wbfo en de kostenkaders van de AFM bestudeerd
- Parlementaire behandeling gevolgd en input geleverd voor moties en Kamervragen

2.8 FISCALITEITEN

2.8.1 Omzet- en assurantiebelasting

In 2011 en 2012 heeft de OvFD - samen met het Verbond en Adfiz - uitgebreid gesproken met de Kennisgroep Verzekeringsproducten van de Belastingdienst over de gevolgen van de invoering van het provisieverbod voor de omzetbelasting en de assurantiebelasting. De Belastingdienst heeft de branche vervolgens op 11 april 2012 hierover schriftelijk geïnformeerd.

Op 14 mei 2020 heeft de OvFD een brief vanuit de Belastingdienst ontvangen met daarin een aanvullende uitleg over de omzetbelasting, omdat de Belastingdienst de afgelopen jaren na invoering van het provisieverbod heeft gemerkt dat er in de praktijk in een aantal gevallen nog onduidelijkheid bestaat over de gevolgen voor de omzetbelasting. Dit komt onder andere doordat dienstverleners meer met abonnementen en servicecontracten zijn gaan werken. Bovendien zijn de dienstverleners binnen deze abonnementen en servicecontracten extra diensten gaan aanbieden, naast de diensten die zij traditioneel verrichten. Via deze brief delen zij diverse voorbeelden uit de praktijk, maar de fiscale kaders met betrekking tot de omzetbelasting en het provisieverbod uit de brief van 2012 zijn ongewijzigd van toepassing.

In de brief van 11 april 2012 is met betrekking tot de assurantiebelasting opgenomen dat er geen assurantiebelasting is verschuldigd over de aanvullende vergoeding van de klant als de tussenpersoon al een vergoeding ontvangt van de verzekeraar. Deze toezegging is opgenomen in het kader van een tegemoetkoming aan destijds bestaande knelpunten en mogelijk ontstane onduidelijkheden over de invoering van het provisieverbod. Deze toezegging is volgens de brief van 14 mei 2020 in tegenspraak

met de geldende wet- en regelgeving en heeft ook na de overgangperiode van provisie naar provisieverbod inmiddels haar relevantie verloren.

Wanneer een tussenpersoon zowel van de verzekeraar als van de klant een vergoeding ontvangt voor een bemiddelingsprestatie, dan is die tussenpersoon assurantiebelasting verschuldigd over de van de klant ontvangen vergoeding en over de van de verzekeraar ontvangen vergoeding. De tussenpersoon dient de verschuldigde assurantiebelasting op aangifte te voldoen. Vanaf 1 juli 2020 dient er geheel in overeenstemming met de bestaande wet- en regelgeving over beide vergoedingen assurantiebelasting te worden voldaan.

De Belastingdienst vraagt ons vervolgens om deze brief met vernieuwd overzicht van de fiscale kaders met betrekking tot de assurantiebelasting en het provisieverbod en advieskosten met onze leden te delen. Wij hebben deze brief vervolgens beoordeeld en zijn - samen met het Verbond en Adfiz - vervolgens weer in overleg gegaan met de Belastingdienst om onduidelijkheden en onze zorgen ten aanzien van de in de brief aangekondigde wijziging te bespreken én hebben we het verzoek gedaan om de wijziging van de eerder gedane toezegging ten aanzien van de assurantiebelasting niet per 1 juli door te voeren, maar per 1 januari 2021.

In zijn algemeenheid hebben we nog opgemerkt dat een extra heffing op (onderdelen van) de dienstverlening van 21 procent assurantiebelasting in de huidige crisistijd verre van wenselijk is. In vergelijking met andere Europese landen kent Nederland een hoog tarief voor deze belasting.

Naar aanleiding met het overleg met de Belastingdienst is de brief op diverse punten gewijzigd en wordt het verzoek om de wijzigingen pas per 2021 door te voeren gehonoreerd.

2.8.2 Fiscale aftrekbaarheid advieskosten

In aanloop naar de invoering van het provisieverbod is meermaals met het ministerie van Financiën gesproken over een fiscaal neutrale invoering. Advies voor arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en lijfrentes was destijds onderdeel van de premie en daarmee fiscaal aftrekbaar. Uiteindelijk is de fiscale neutraliteit gesneuveld als onderdeel van het bezuinigingspakket in het regeerakkoord van het kabinet Rutte II.

Nu de klant rechtstreeks voor advies moet betalen, worden deze 'brengproducten' veel minder geadviseerd en afgesloten. Doordat advies op deze producten niet meer fiscaal aftrekbaar is, is dit advies ook gewoon duurder voor de consument. Als consumenten en zzp'ers hierdoor geen oplossing meer zoeken voor pensioen of arbeidsongeschiktheid dan leidt dat op termijn tot grote problemen.

De evaluatie van het provisieverbod toont aan dat de Nederlandse consument weliswaar in staat is financieel advies te betalen, maar in veel gevallen daartoe niet bereid is. De OvFD, het Verbond van Verzekeraars en Adfiz hebben de minister daarom in 2018 opgeroepen om vanuit de overheid opnieuw de fiscale aftrekbaarheid van financieel advies te faciliteren. Nu uit de evaluatie blijkt dat het wenselijk is om de toegang tot financieel advies te bevorderen, in belangrijke situaties rondom oude dag en arbeidsongeschiktheid, is het een geschikt moment om de fiscale behandeling van advies alsnog terug te brengen naar niveau van voor het provisieverbod. We zien ook goede mogelijkheden voor een (forfaitaire) aftrek voor advieskosten, waarbij goed gebruik kan worden gewaarborgd en aan wordt gesloten bij een goede geautomatiseerde verwerking door de Belastingdienst. De OvFD ziet ook goede mogelijkheden om dit zodanig te regelen dat misbruik kan worden voorkomen en een goede geautomatiseerde verwerking door de Belastingdienst kan worden gewaarborgd. Zij heeft in 2012 daartoe al het rapport opgesteld 'Naar een werkbare renseignering van de fee'. Wij blijven dit onderwerp bepleiten.

Fiscale aftrekbaarheid van advieskosten is helaas nog niet mogelijk, maar de OvFD zal dit onderwerp voortdurend blijven adresseren.

OvFD:

- Beoordeling fiscale aspecten uit de brief voor de praktijk en reactie voor de Belastingdienst geformuleerd
- Overleg Verbond en Adfiz
- Overleg met de Belastingdienst
- Informeren leden

3. VAKBEKWAAMHEID

De intermediaire brancheorganisaties Adfiz, CFD en OvFD (verder: Canon) 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.

Op dit moment richten onze belangrijkste bezwaren voor wat betreft het vakbekwaamheidsbouwwerk zich op het feit dat:

- De huidige PE-examens voor wat betreft de inhoud van de eind- en toetstermen niet voldoen en dat
- De PE-systematiek met verplichte driejaarlijkse PE-examens niet voldoet.

3.1 PE-ACTUALITEITEN VANAF 01-04-2020

Eind 2019 heeft Canon gereageerd op het adviesdocument van het CDFD waarin de uitgangspunten worden benoemd voor het vaststellen van PE-ontwikkelingen vanaf 1 april 2020. Canon maakt bezwaar tegen het alweer verder oprekken van de criteria waarover de PE-actualiteiten gaan. In het adviesdocument wordt de reikwijdte van de ontwikkelingen waarover PE-examens gaan opnieuw opgerekt, omdat onder ontwikkelingen voor PE-examens nu ook 'nieuwe jurisprudentie' valt. Tot op heden hadden PE-ontwikkelingen uitsluitend betrekking op 'opmerkelijke jurisprudentie die de vaste jurisprudentie doorbreekt'. Het toetsbaar maken van alle nieuwe jurisprudentie - zoals nu wordt voorgesteld - leidt volgens Canon per definitie tot toetsing van rechtsopvattingen die niet nieuw zijn en waarover een adviseur/bemiddelaar eerder examen heeft afgelegd (via initiële Wft-examens of latere PE-examens). In januari 2020 heeft het ministerie van Financiën de inhoud en de toetstermen voor PE-examens vanaf 1 april 2020 gepubliceerd met een reactie op onze kritiek.

Inzake het toetsbaar maken van alle jurisprudentie merkt het ministerie op dat de wijziging slechts zal leiden tot het bevragen van nieuwe jurisprudentie die een behoorlijke impact heeft op de adviespraktijk, wat betekent dat geen jurisprudentie zal worden bevestigd die een herhaling is van een eerdere lijn in de jurisprudentie.

Kritiek van Canon is ook dat de criteria voor het vaststellen van een PE-actualiteit weer verder worden opgerekt. Voor de nieuwe PE-periode betreft het een oprekking van de reikwijdte van de ontwikkelingen. In de voorgaande PE-periode heeft het CDFD de termijn voor de PE-ontwikkelingen als uitgangspunt voor de examenvragen al opgerekt. Toen werd als nieuw criterium ingevoerd dat deze op 1 januari 2019 in beginsel niet ouder mogen zijn dan drie jaar. Dat is een afwijking van de toezegging

door de minister, dat PE-examens in beginsel gaan over actualiteiten die binnen een tijdsbestek van een jaar hebben plaatsgevonden; dit om te voorkomen dat teveel 'oude' kennis wordt getoetst.

PE-examens die vakbekwaamheid toetsen op basis van eind- en toetstermen die ook al golden bij eerdere PE-examens zijn niet van toegevoegde waarde voor de professionalisering van grote groepen financieel adviseurs. Het frustreert de motivatie om op een hoog niveau met vakbekwaamheid bezig te zijn dat daadwerkelijk bijdraagt aan de eigen vakbekwame ontwikkeling en professionalisering van de beroepsgroep als geheel.

Het ministerie reageert hierop door op te merken dat de minister weliswaar in het verleden gecommuniceerd heeft over een termijn van één jaar, maar dat nadien die termijn is gewijzigd naar drie jaren en dat deze termijn sindsdien wordt gehanteerd. Volgens het ministerie hoeft dit niet te leiden tot het opnieuw toetsen van eerder getoetste actualiteiten, omdat een adviseur slechts éénmaal per PE-periode van drie jaren een examen hoeft af te leggen. Als hij drie jaren of meer tussen zijn examens laat, zal dus geen eerder getoetste kennis nogmaals worden getoetst.

Het laatste kritiekpunt van Canon is dat PE-ontwikkelingen die in onderliggende modules worden opgenomen, vervolgens niet opnieuw in bovenliggende modules dienen te worden opgenomen. Dit leidt tot het risico van dubbele toetsing over een en dezelfde ontwikkeling bij het afleggen van een PE-examen. Van belang is om alle voorgestelde ontwikkelingen en de daarop gebaseerde toetstermen nog eens kritisch te bezien om dubbele toetsing van ontwikkelingen te voorkomen.

Met betrekking tot de opmerking van Canon dat dezelfde ontwikkelingen voor PE-examens in meerdere modules worden opgenomen en hierdoor sprake is van dubbele toetsing stelt het ministerie dat in verschillende modules ontwikkelingen op verschillende manieren worden bevraagd. Het komt inderdaad voor dat dezelfde ontwikkeling in verschillende modules terugkomt, maar daarbij zal in een basismodule bijvoorbeeld met betrekking tot een ontwikkeling een kennisvraag worden gesteld, terwijl in een andere module een toepassingsvraag wordt bevraagd door middel van een casus. Daarbij is in de examenbank geregeld dat geen kennisvraag wordt gesteld wanneer al een toepassingsvraag over dezelfde ontwikkeling is gesteld. Volgens het ministerie zal er daarmee dus geen sprake zijn van dubbele toetsing. Canon is het daar echter niet mee eens.

Ondanks het feit dat we zowel vanuit het CDFD als het ministerie weinig erkenning krijgen voor de PE-problematiek en -kritiek, blijft Canon aandacht vragen voor de inconsequenties in het PE-systeem.

3.2 HAALBAARHEIDSSTUDIE ALTERNATIEF PE-SYSTEEM

In 2020 heeft Canon diverse overleggen met brancheverenigingen van andere financiële dienstverleners, zoals het Verbond van Verzekeraars, gevoerd in het kader van een haalbaarheidsstudie naar een alternatief voor de driejaarlijkse PE-examens waarbij de driejaarlijkse examens ingeruild zouden kunnen worden door een systeem waarin medewerkers zich permanent ontwikkelen. Hierbij wordt gedacht aan een centrale registratie van permanente ontwikkeling. De nadere invulling is nog onderwerp van bespreking met de andere brancheorganisaties in de financiële sector.

3.3 WFT-EXAMENLOKET

Het online Wft-ervaringenloket is in 2015 geopend om zicht te krijgen op de werking, kwaliteit en doelmatigheid van de WFT PE/plus en WFT-examens. Meer dan duizend adviseurs hebben destijds hun ervaringen via dit loket gedeeld. De bevindingen uit het loket zijn uiterst waardevol geweest in het overleg met het ministerie van Financiën, CDFD en de Tweede Kamer over het vakbekwaamheidsdossier. Het heeft geleid tot diverse verbeterpunten in de Wft-examinering op gebied van de kwaliteit van examenvragen en de technische werking van de examens. Ook in 2020 zijn nieuwe reacties via dit loket binnengekomen. De brancheorganisaties gebruiken de uitkomsten in overleggen

met CDFD en ministerie voor een goed verloop van de tweede PE-periode. Voor de lange termijn blijft modernisering gewenst zodat permanente professionele ontwikkeling niet gefrustreerd wordt door de druk van periodieke herexamens.

OvFD (met overige brancheorganisaties):

- Brieven naar CDFD en minister
- Brancheoverleg met het CDFD
- Overleg met andere brancheorganisaties in de financiële sector in het kader van de haalbaarheidsstudie
- Intern overleg binnen de Canon-groep, het CDFD, de Tweede Kamer en het Verbond van Verzekeraars
- Beoordeling en overleg met MinFin over de EVC procedure
- Beoordeling eind- en toetstermen van de beroepskwalificaties
- Persberichten uitgegeven

4. HYPOTHEEKVERSTREKKING

4.1 PLATFORM HYPOTHEKEN

Sinds het ministerie van BZK in 2017 - mede door intensieve lobby vanuit de OvFD - het Platform Hypotheken heeft geïnitieerd wordt elk jaar met partijen in de sector over de belangrijkste ontwikkelingen en mogelijke knelpunten in de hypotheekverstrekking gesproken. In het Platform bespreekt het ministerie samen met andere relevante partijen de oplossingen voor knelpunten die via een jaarlijkse enquête worden geïnventariseerd in een poging de financiering van koopwoningen toegankelijk en betaalbaar te houden.

In 2020 heeft het ministerie voor de vierde keer een enquête uitgezet onder advieskantoren en aanbieders. Hierin zijn vragen opgenomen over de volgende thema's:

- Starters;
- Financiering verduurzaming;
- Voorstel om de kennis- en ervaringstoets voor het verhogen van een hypotheek via execution only te schrappen (zie paragraaf 4.3.4). De OvFD had de minister eind december 2019 opgeroepen om het voornemen tot het laten vervallen van de kennis- en ervaringstoets voor verhogingen van hypotheek nader te bespreken in het Platform Hypotheken.
- Digitalisering; ontwikkelingen en knelpunten rondom digitalisering in de hypotheekmarkt en oplossingen op het delen van data en bredere inrichtingsvraagstukken.

Op 30 maart 2020 heeft de werkgroep hypothecair krediet van de OvFD op de diverse onderwerpen/knelpunten uit de enquête 2020 input geleverd voor het overleg binnen het Platform Hypotheken.

Starters

Het is inmiddels de vierde editie van het platform hypotheek, waarbij we de afgelopen jaren zeker belemmeringen hebben opgelost, maar voor starters eigenlijk nauwelijks iets is veranderd. Complicerende factoren hierin zijn natuurlijk ook het beperkte woningaanbod voor starters en de concurrentie die starters ondervinden vanuit beleggers.

De OvFD heeft in 2017 een position paper 'Oplossingsrichtingen starters op de koopmarkt' opgesteld en deze toegestuurd naar de Kamercommissie Wonen en het ministerie van BZK. In deze position paper

hebben we de problemen op de startersmarkt belicht en voorstellen gedaan die kunnen bijdragen aan een oplossing, zoals:

- Meer maatwerkmogelijkheden gericht op LTI en LTV
- Heroverwegen van de volledige aflossingsverplichting
- Meefinancieren van de kosten koper boven de maximale LTV van 100%
- Herintroduceren van een landelijke Starterslening of koopsubsidie
- Langere duur van de hypotheekhorizon
- Een (fiscale) verruiming van de mogelijkheden om periodiek te schenken

De meeste zaken uit het position paper zijn nog steeds relevant.

Huurexplain

Speerpunt in het Platform Hypotheken 2020 is wat ons betreft meer duidelijkheid inzake huurexplain. Duur huren mag wel, maar goedkoper kopen mag niet. Het is daarbij absoluut niet voldoende om te verwijzen naar de maatwerkparagraaf, de markt heeft sterk behoefte aan duidelijkere richtlijnen. De individuele (maatwerk)beoordeling leidt bovendien tot willekeur omdat eenzelfde klant in eenzelfde situatie bij dezelfde bank een ander antwoord kan krijgen. Een individuele beoordeling is ook kostbaarder dan gestandaardiseerd maatwerk, wat naast de angst voor (AFM) sancties achteraf, reden is voor aanbieders om het niet aan te bieden. Bij gestandaardiseerd maatwerk (wat NHG ook doet) zie je een grotere acceptatiebereidheid bij aanbieders.

Wij stellen daarom voor om de voorwaarden om in aanmerking te komen voor de huurexplain op te nemen in de TRHK. Wij denken dan aan de volgende voorwaarden:

- De starter moet aantonen dat hij de laatste 2-3 jaar huur heeft betaald;
- De starter mag daarbij niet hebben ingeteerd op zijn spaargeld;
- De starter mag geen gebruik maken van een schenking of krediet;
- Het maatwerkdeel moet in de eerste vijf jaar versneld worden afgelost;
- Er moet rekening worden gehouden met eigenaarslasten (1,4% per jaar van de woningwaarde/WOZ);
- Eventueel een maximale overschrijding van de leencapaciteit met bijvoorbeeld 20%.

Verlenging van de looptijd

Verder stellen wij een verlengde looptijd c.q. inkomenstoetsing voor met als einddatum de AOW-leeftijd met een minimum van 30 jaar. Dit helpt de starter, zonder dat dit leidt tot verzwaring van maandlast.

Uitbreiding van de Arbeidsmarktscan

De Perspectiefverklaring is alleen van toepassing voor uitzendkrachten, die minimaal 12 maanden bij hetzelfde uitzendbureau werken. Uitzendkrachten wisselen echter vaak van uitzendbureau, waardoor alsnog een knelpunt ontstaat. Bij de Arbeidsmarktscan geldt dat je minimaal 12 van de afgelopen 14 maanden moet hebben gewerkt, ongeacht waar.

Indien een uitzendkracht werkt bij een uitzendbureau dat niet is aangesloten bij de Stichting Perspectiefverklaring kan in principe een beroep worden gedaan op een externe perspectief taxateur. Het probleem is echter dat niet aangesloten uitzendbureaus geen gebruik maken van de externe perspectief taxateur, vermoedelijk omdat er vrij hoge kosten aan zijn verbonden. Ook is het - zowel voor het uitzendbureau als de klant - een belastend protocol dat moet worden doorlopen. In het register staat momenteel bovendien nog maar één externe perspectief taxateur. Wij stellen daarom voor dat uitzendkrachten die niet in aanmerking komen voor de Perspectiefverklaring gebruik kunnen maken van de Arbeidsmarktscan.

Betere financierbaarheid kosten achterstallig onderhoud

Oudere woningen met achterstallig onderhoud zijn minder goed verkoopbaar omdat de verbouwkosten slechts beperkt meegefinancierd kunnen worden. De meeste verbouwingen vermeerderen de waarde van de woning tot 70%. Als de direct noodzakelijke kosten gemakkelijker meegefinancierd kunnen worden, kunnen starters ook deze woningen makkelijker financieren.

Financiering verduurzaming

Op het gebied van verduurzaming zien wij de volgende mogelijkheden:

- 1) Geldverstrekkers nemen standaard een Energiebespaarbudget op. Het grote voordeel is dat de klant dan bij het afsluiten van de hypotheek nog niet hoeft te beslissen welke maatregelen hij wil nemen omdat er geen (kosten)specificatie vooraf nodig is. Verder heeft de klant dan geen taxatierapport nodig van de woningwaarde na verbouwing.
- 2) Adviespakketten bouwen een standaard (eventueel gezamenlijk te bepalen) verduurzamingscenario in, waarbij de overheid zich bereid verklaart om de kosten hiervoor te vergoeden.
- 3) De extra leencapaciteit (tot € 9.000) voor verduurzaming is in principe niet beschikbaar voor inkomens tot € 33.000. Uit onderzoek van het Kadaster blijkt echter dat juist de lagere inkomensgroepen vaker in huizen wonen met minder goed energielabel. Zij zijn kwetsbaar voor een stijging van de energielasten en juist gebaat bij extra mogelijkheden om verduurzaming te kunnen financieren. Wij stellen daarom voor dat de minimale inkomensgrens van € 33.000 voor extra financiële ruimte voor duurzaamheidsmaatregelen vervalt.
- 4) De regeling hypothecair krediet biedt alleen extra mogelijkheden om duurzaamheidsinvesteringen te financieren voor zeer energiezuinige woningen. Dit terwijl de grootste potentie voor energiebesparing juist ligt bij het energiezuiniger maken van relatief onzuinige woningen (bijvoorbeeld energielabel D t/m G) naar energiezuinigere woningen (energielabels A t/m C). Juist deze woningen zijn gebaat bij meer financiële ruimte om te verduurzamen, waarbij die duurzaamheidsinvesteringen zich dan vertalen in een substantiële verlaging van de woonlasten.

Toetsrente verlagen

Als de termijn waarop de rente wordt vastgezet korter is dan tien jaar, wordt er getoetst met een rente van 5%. De OvFD stelt voor om deze toetsrente te verlagen naar bijvoorbeeld een gemiddelde van de laatste vijf jaar (de gemiddelde 10 jaar NHG over 2015-2019 is 1,99%).

De OvFD heeft hierover diverse keren met het ministerie gesproken. Ook in 2020 zijn leden van de OvFD betrokken geweest bij de twee werkgroepen die onder auspiciën van het ministerie van BZK met elkaar hebben gesproken over verduurzaming, studieschulden, van huur naar koop en digitalisering om meer zicht te krijgen op de ontwikkelingen en knelpunten in de praktijk.

De minister heeft het verloop en de uitkomsten van het Platform hypotheek eind 2020 nog niet met de Kamer gedeeld. De verwachting is dat hij dat in 2021 zal doen.

4.2 VERDIEPENDE VRAGEN IN VERBAND MET CORONA

Op 14 april heeft de OvFD een brief gestuurd naar de AFM, NHG, NVB en het Verbond van Verzekeraars inzake de nieuwe, verdiepende vragen, die NHG in verband met het coronavirus heeft toegevoegd aan de procedure voor toetsing van het inkomen van zelfstandigen bij het afsluiten van een hypotheek. Doel van de verdiepende vragen is dat een verantwoorde financiering via maatwerk mogelijk blijft gedurende de coronacrisis. In de brief spreken wij onze zorg uit over de formulering van de vragen en de interpretatie van de antwoorden met betrekking tot de huidige corona-problematiek.

Uiteraard willen wij ook voorkomen dat de hypotheekmarkt voor ondernemers helemaal stilvalt en staan wij achter de doelstelling van een verantwoorde financiering. De adviseurs ervaren bij klanten echter grote onzekerheid en onduidelijkheid met betrekking tot de verdiepende vragen. Deze vragen zijn nauwelijks te beantwoorden omdat niemand weet hoe lang de Coronacrisis nog duurt, welke overheidsmaatregelen nog worden getroffen, wat de economische gevolgen zijn etc. Klanten vragen adviseurs bij het invullen van die vragen om advies, terwijl ook adviseurs de achtergrond en het effect van die vragen op de hypotheekaanvraag niet kunnen inschatten. Niemand weet hoe de huidige crisis financieel zal uitpakken, dus hoe moet je klanten hierover dan adviseren, ook vanwege mogelijke juridische consequenties. Een vraag of er overheidssteun is aangevraagd, is voor meerdere uitleg vatbaar en alle antwoorden kunnen zowel positief als negatief geïnterpreteerd worden. Als er overheidssteun is aangevraagd kan dat tenslotte zowel positief als negatief zijn, maar hetzelfde geldt als een bedrijf geen overheidssteun heeft aangevraagd.

Kortom; diverse verdiepende vragen zijn zo algemeen gesteld dat het voor adviseurs moeilijk is om klanten te helpen. Een duidelijke toelichting over de wijze waarop de vragen worden beoordeeld zou adviseurs en klanten kunnen helpen.

Verder zijn de verdiepende vragen opgesteld als procedure voor toetsing van het inkomen van zelfstandigen, maar wij ervaren dat steeds meer aanbieders deze verdiepende vragen ook stellen aan mensen in loondienst. Wij zijn van mening dat dit niet de bedoeling kan en mag zijn. Adviseurs worden daarbij ook nog eens geconfronteerd met aanbieders die liquiditeitsbegrotingen en andere cijfers van een bedrijf opvragen bij de behandeling van hypotheekaanvragen van werknemers in loondienst. De werknemer wordt dus gevraagd om cijfers te leveren van het bedrijf. Dat gaat naar onze mening echt veel te ver!

We moeten gezamenlijk proberen om de hypotheekmarkt toegankelijk te houden. Wij begrijpen dat er veel (financiële) onzekerheid is door het coronavirus en dat de verdiepende vragen ook nog eens onder grote tijdsdruk zijn opgesteld. Vanuit de adviseurskant pleiten wij echter wel dringend voor een eenvormig, ondubbelzinnig beleid en verzoeken u om de verdiepende vragen van een duidelijke toelichting te voorzien en adviseurs meer informatie te verstrekken op welke wijze aanbieders en/of rekenexperts de antwoorden op de verdiepende vragen wegen en beoordelen, zodat zij de klant ook daadwerkelijk terzijde kunnen staan.

Op basis van deze brief wordt de OvFD betrokken bij het overleg over dit onderwerp en krijgen we een inhoudelijke reactie van de rekenpartijen, die de leden van de OvFD wat meer houvast geeft. De rekenpartijen geven aan dat zowel adviseurs, geldverstrekkers als klanten gebaat zijn bij een verantwoorde financiële afweging. De rekenmeesters hebben ernaar gestreefd het risico van de ondernemer inzichtelijk te maken door een aantal vragen aan de klant voor te leggen dat de klant aanzet tot nadenken over de (potentieel) ingrijpende financiële gevolgen die de huidige tijd met zich meebrengen. Dat neemt geenszins weg dat de eerste verantwoordelijkheid voor deze afweging bij de adviseur ligt. Hij is degene die, in overleg met en adviserend aan de klant, vaststelt in hoeverre de betaalbaarheid van de financiering nu maar vooral in de toekomst gewaarborgd is.

De rol van de rekenmeesters is een andere. Zij bepalen het inkomen van de cliënt, primair op basis van historische gegevens. De bestendigheid van dit inkomen speelt een grote rol bij de bepaling van dit inkomen. De rekenmeesters kunnen de impact van de huidige economische situatie daarbij niet negeren. De sluiting van bedrijven heeft een enorme impact op de betrokken ondernemers en hun inkomen. Omdat de impact niet slechts tot de gesloten bedrijven wordt beperkt, heeft NHG ervoor gekozen alle ondernemers dezelfde vragen te stellen. De antwoorden op deze vragen helpen een afgewogen beoordeling te maken waarbij de al eerder genoemde bestendigheid voorop staat. Primair

richten de rekenmeesters zich op de bepaling van het inkomen van de ondernemer en de bestendigheid daarvan.

Met betrekking tot het open karakter van de vragen wordt opgemerkt dat deze vragen de klant, voor zover dat nog gebeurd zou zijn, aan het denken zet over de toekomst en over de invloed van de huidige economische problematiek op zijn of haar inkomen en situatie. De rekenmeesters willen inzicht krijgen in hoeverre de ondernemer kans ziet om het hoofd te bieden aan deze mindere tijd, wat is dan het nadeel financieel en welke positieve elementen zijn er die het nadeel deels opvangen (zoals overheidssteun, aanwezigheid van en off balance buffers).

Samengevat, de rekenmeesters zoeken naar de bestendigheid van de onderneming en baseren zich daarbij op zoveel mogelijk informatie. Alles wat helpt om vertrouwen in de toekomst te geven, is daarbij van belang. Zo ook overheidsoverheidssteun. Daarom heeft de adviseur in dit proces ook een grote rol. Hij kent de klant en kan samen met de klant de mogelijkheden inventariseren en onderbouwen. Het uiteindelijke doel is een gezamenlijk doel namelijk dat adviseurs, geldverstrekkers en rekenmeesters een verantwoorde financiering verstrekken, voor nu en in de toekomst.

4.3 VERDUURZAMING

4.3.1 Terugblik

In het Klimaatakkoord is afgesproken dat woningen en andere gebouwen de komende 30 jaar worden verduurzaamd. Dat geschiedt gefaseerd en stapsgewijs. De ambitie is om tot en met 2030 1,5 miljoen woningen en andere gebouwen in de wijkgerichte aanpak te isoleren en aardgasvrij te maken. Het verduurzamen van particulier woningbezit speelt hierbij een belangrijke rol en de financiering van EBV's is daarbij van groot belang.

Verduurzamingsmaatregelen financieren door de hypotheek te verhogen is een logische route. De inzet daarbij is om een breed palet aan aantrekkelijke, toegankelijke en verantwoorde financieringsmogelijkheden te realiseren, zodat iedereen een vorm kan vinden die in de eigen situatie past. De minister heeft de sector daarom opgeroepen om actief in te zetten op:

1. Verduurzaming als vast onderdeel van het koopproces voor de nieuwe klant. Dit vereist het vergroten van bewustwording over verduurzaming bij de consument. Er dient tijdens het hypotheekadviesgesprek aandacht te zijn voor de mogelijkheden om de woning te verduurzamen en hoe deze te financieren. Tevens is het belangrijk dat de consument waar mogelijk wordt ontzorgd en begeleid door de hypotheekadviseur en kredietverstrekker.
2. Het benaderen van huidige huizenbezitters over de mogelijkheden om de woning te verduurzamen.

Financiering is aantrekkelijk als de maandelijkse financieringslasten laag zijn en - gezien de lange looptijden - passen bij de levensduur van de verduurzamingsmaatregel. Financiering voor verduurzaming moet bovendien altijd verantwoord zijn en niet leiden tot overkreditering. Woningeigenaren moeten de financieringslasten kunnen betalen en door de financiering van de verduurzaming van hun woning geen financiële problemen krijgen. Om dit palet te realiseren worden drempels weggenomen en maatregelen genomen om bestaande financieringsmogelijkheden beter te benutten en toegankelijker te maken. Waar nodig worden nieuwe financieringsmogelijkheden gecreëerd.

De minister spreekt daarbij tevens het voornemen uit om de verplichte kennis- en ervaringstoets voor het verhogen van een hypotheek via 'execution only' te schrappen om op die manier drempels voor het verhogen van de hypotheek voor verduurzaming te verlagen. Door het schrappen van deze toets zullen naar verwachting meer kredietverstrekkers de verhoging van de hypotheek voor verduurzaming via 'execution only' gaan aanbieden en zullen de kosten voor het verhogen van de hypotheek voor veel

consumenten verlaagd worden. Door de lagere afsluitkosten zal de drempel om de hypotheek te verhogen voor verduurzaming lager worden.

4.3.2 Traject verduurzaming in de koopketen

Het is belangrijk om de verduurzaming van de woning op natuurlijke momenten onder de aandacht te brengen en woningeigenaren hierbij zo goed mogelijk te begeleiden. De aankoop of verbouwing van de woning is een logisch moment om te verduurzamen. Verduurzamingsmaatregelen kunnen dan gemakkelijk gecombineerd worden met een andere verbouwing aan de woning, wat mogelijk leidt tot lagere kosten. Tevens kan een uitgebreid financieel advies zoals dat plaatsvindt bij de aankoop van een woning, worden gecombineerd met de financiering van verduurzaming. De aanvraag van een hypotheek hiervoor benutten, betekent lagere (transactie)kosten voor de consument. Per jaar wisselen ruim 200.000 woningen van eigenaar, en doen 500.000 tot 600.000 mensen een grote wijziging in hun hypotheek. Hier liggen dus veel kansen.

Om dit potentieel te benutten is in het Klimaatakkoord opgenomen dat partijen in de koopketen verduurzaming onder de aandacht brengen en de koper of woningeigenaar stimuleren om verduurzamingsmaatregelen te nemen. De minister wil daarom via een convenant, definitieve afspraken met deze partijen maken om te komen tot praktische toepassingen. De partijen die deelnemen aan het convenant zijn beroeps- en belangenorganisaties die makelaars, taxateurs, energieadviseurs, geldverstrekkers, verzekeraars en hypotheekadviseurs vertegenwoordigen, evenals Vereniging Eigen Huis (VEH) en Nationale Hypotheek Garantie (NHG).

Het convenant borgt dat de consument bij elke partij in de koopketen op laagdrempelige wijze eenduidige informatie over verduurzaming krijgt en gestimuleerd wordt de woning te verduurzamen. Elke partij zet zich vanuit zijn of haar eigen expertise in om verduurzaming onder de aandacht te brengen bij de consument. Hierbij is het van belang dat de informatie die de consument bij de verschillende partijen krijgt goed op elkaar aansluit. Concreet betekent dit voor hypotheekadviseurs dat de mogelijkheden, om het verduurzamen van de woning te financieren, standaard worden besproken in het hypotheekadviesgesprek bij aankoop en/of verbouwing van een woning. Om dit makkelijker te maken wordt er gewerkt aan betere integratie van het thema verduurzaming in de adviessoftware. Tegelijkertijd moeten kredietverstrekkers zich inzetten voor een goed financieringsaanbod voor kopers en zittende woningeigenaren.

In 2020 zijn verder diverse werkgroepen onder auspiciën van het ministerie van BZK aan de slag gegaan met de gemaakte afspraken. Het is de bedoeling dat alle afspraken in 2021 worden uitgevoerd. De voortgang en effectiviteit worden langjarig gemonitord. Op deze manier kan worden bepaald of er aanvullende afspraken nodig zijn.

Met dit convenant bundelen de ketenpartijen hun krachten en maken verduurzaming tot een prioriteit in de gehele koopketen. Het intensieve en constructieve totstandkomingsproces leidt nu al tot betere samenwerking en geeft een goede basis om consumenten nu en in de toekomst te stimuleren en ondersteunen.

Het convenant is op 17 december door partijen, waaronder de OvFD, ondertekend. De OvFD heeft in het convenant, samen met Adfiz, afgesproken om hypotheekadviseurs op verschillende manieren te stimuleren om bij het hypotheekadviestraject aandacht te besteden aan verduurzaming. Namens de hypotheekadviesbranche is daartoe de volgende tekst in het convenant opgenomen:

Het thema duurzaamheid zal de komende jaren in belangrijkheid alleen maar toenemen. Niet alleen in brede maatschappelijke zin, maar ook specifiek voor de woning- en hypotheekmarkt. Hypotheekadviseurs spelen hierin een sleutelrol. Zij zijn namelijk de meest voor de hand liggende partij

om tijdens het hypotheekgesprek consumenten bewust te maken van het belang en de mogelijkheden op het gebied van verduurzaming en ze te informeren over verantwoorde financiering daarvan. Namelijk door:

- *Leden via themabijeenkomsten, nieuwsbrieven, de website en andere media te stimuleren om verduurzaming en de financiering daarvan bij de aankoop, verbouwing of herfinanciering van een woning te bespreken;*
- *Samen met leden kennis en tools te ontwikkelen die ervoor zorgen dat bij hypotheekadviseurs:*
 - *Het draagvlak toeneemt;*
 - *Het thema verduurzaming op een zo gemakkelijk mogelijke wijze integraal onderdeel wordt van de dienstverlening;*
 - *Het inzicht over de mogelijkheden van verduurzaming en de financiering daarvan groeit.*
- *Trajecten te ondersteunen om drempels in wetgeving weg te nemen die adviseurs ervaren bij advies over verduurzaming;*
- *Het onderwerp verduurzaming van de woning- en hypotheekmarkt in gesprekken met stakeholders zoals het platform Hypotheken, toezichthouders, politiek en aanbieders structureel op de agenda te plaatsen;*
- *Leden op te roepen terughoudend te zijn met leadvergoedingen van commerciële partijen en daar waar deze wel worden ontvangen hierover transparant te zijn richting de klant;*
- *Leden in contact te brengen met onafhankelijke experts op het gebied van verduurzaming;*
- *Leden te enthousiasmeren om meer kennis over verduurzaming te vergaren en zich hierin te laten opleiden. De brancheorganisaties hebben zich daartoe al aangesloten bij het Sectorcollectief 'Adviseur Duurzaam Wonen'.*

4.3.3 Sectorcollectief Duurzaam Wonen

Een aantal partijen uit de hypotheekmarkt, waaronder OvFD-lid CMIS Franchise, is in september 2019 gestart met het Sectorcollectief Duurzaam Wonen om verduurzaming van de Nederlandse (koop)woningmarkt een boost te geven. Het sectorcollectief heeft daarom de e-learning Adviseur duurzaam wonen gelanceerd, voor adviseurs en makelaars. Na een korte opleiding heeft een adviseur dan voldoende bagage om verduurzaming mee te kunnen nemen in zijn klantgesprekken.

Een belangrijke doelstelling van dit collectief is dat eind 2020 80% van alle hypotheekadviseurs in Nederland zijn opgeleid als Erkend adviseur duurzaam wonen. CMIS heeft de OvFD gevraagd om haar achterban aan te moedigen om hierbij aan te haken en deze opleiding te volgen, zodat er een opleidingsstandaard op het gebied verduurzaming ontstaan. De OvFD en haar leden hebben zich daarop bij het Partners collectief aangesloten.

4.3.4 Vervallen kennis- en ervaringstoets bij execution only

De minister heeft in zijn brief van 23 december 2019 het voornemen uitgesproken om de verplichte kennis- en ervaringstoets voor het verhogen van een hypotheek via 'execution only' te schrappen. Deze toets heeft tot doel dat de kredietverstrekker kan beoordelen of de consument begrijpt welke risico's zijn verbonden aan diens hypotheek. De minister verwacht dat door het schrappen van de kennis- en ervaringstoets meer kredietverstrekkers de verhoging van de hypotheek voor verduurzaming via 'execution only' gaan aanbieden en dat daarmee de kosten voor het verhogen van de hypotheek voor veel consumenten worden verlaagd. Door de lagere afsluitkosten zal de drempel om de hypotheek te verhogen voor verduurzaming lager worden.

Om dit ook wettelijk te regelen, wordt daarom in het Wijzigingsbesluit 2021 voorgesteld dat de kennis- en ervaringstoets vervalt in het geval dat een consument via execution only, dus zonder advies, een aanvullend krediet van maximaal € 25.000 wil afsluiten voor de financiering van EBV's.

Wij hebben in de consultatiereactie op het Wijzigingsbesluit 2021 aangegeven, dat wij het belangrijk vinden dat woningeigenaren EBV's kunnen financieren via hun hypotheek, maar dat het dan wel op een verantwoorde wijze moet geschieden. Wij vinden het voorstel om de kennis- en ervaringstoets te laten vervallen onverantwoord en absoluut niet in het belang van de consument. Wij pleiten daarom voor het handhaven van de kennis- en ervaringstoets.

Vervallen kennis- en ervaringstoets in strijd met verantwoorde kredietverlening

De afgelopen jaren zijn de kredietnormen wettelijk flink aangescherpt om overkreditering en daarmee grote financiële risico's voor de consument te voorkomen en nu wordt voor wat betreft de bescherming van de consument plotseling een uitzondering gemaakt voor de financiering van EBV's. Duurzaamheidsinvesteringen krijgen via dit voorstel dus een uitzonderingspositie en moeten blijkbaar gemakkelijk en zonder al teveel drempels kunnen worden afgesloten. Wet- en regelgeving moet consequent zijn en het onderhavige voorstel om de kennis- en ervaringstoets te schrappen getuigt meer van willekeur en lijkt uitsluitend gedreven om het politieke doel uit het Klimaatakkoord te behalen waarbij alle andere risico's uit het oog worden verloren.

De minister geeft aan dat financiering voor verduurzaming altijd verantwoord moet zijn en niet mag leiden tot overkreditering, maar het voorstel om de kennis- en ervaringstoets te laten vervallen voor EBV's is daarmee in strijd. Het voorstel maakt het de consument gemakkelijker om - zonder advies - maar liefst € 25.000 euro extra te lenen voor een specifiek doel, namelijk duurzaamheidsinvesteringen. In zijn brief geeft de minister aan dat een hogere hypotheek mogelijk is omdat de kosten voor verduurzaming van de woning via een lagere energierekening worden terugverdiend. Het gaat echter om een substantieel bedrag, dat niet automatisch jarenlang een vergelijkbare, structurele kostenbesparing van de energierekening oplevert. Duurzaamheidsinvesteringen kunnen het geprognostiseerde rendement wellicht niet behalen, energieprijzen zijn tenslotte afhankelijk van een groot aantal factoren en niet te voorzien en de kosten om woningen te verduurzamen zijn erg hoog. Het is dus nog maar de vraag of de kosten voor het aanvullende krediet via besparingen op de energierekening kunnen worden terugverdiend. Een belangrijk argument om de kennis- en ervaringstoets niet te schrappen is bovendien het feit dat het verhogen van de schuld het financiële risico voor de consument vergroot. De leennormen worden feitelijk met € 25.000 opgerekt, waardoor de schuld voor de consument flink toeneemt. Met een dergelijke verhoging van het krediet lopen consumenten dus al grote financiële risico's en die risico's worden nog veel groter als ze het krediet via het execution only kanaal vrij eenvoudig zelf kunnen afsluiten zonder advies. Een advies is niet alleen belangrijk om financiële risico's te voorkomen, maar ook omdat daarin meer mogelijkheden worden bekeken zoals het volledig oversluiten van de hypotheek (eventueel inclusief het aanvullende krediet voor EBV's) naar een hypotheek met lagere lasten, een beter passende duurzaamheidslening via een andere aanbieder en wellicht nog allerlei andere mogelijkheden in het kader van andere regelingen die zijn- of nog worden geïnitieerd.

De kennis- en ervaringstoets is feitelijk het enige instrument dat de consument beschermt door na te gaan of hij zich voldoende bewust is van de risico's en de gevolgen voor de eigen financiële situatie. De eisen die aan de kennis- en ervaringstoets worden gesteld zijn minimaal; de toets hoeft niet aan kwaliteitseisen te voldoen, is niet gevalideerd en de uitslag van de toets is zelfs niet bindend. Dus zelfs als de consument de toets niet behaalt, kan hij het product afsluiten. De kennis- en ervaringstoets vormt voor kredietverstrekkers dus ook nu al nauwelijks een belemmering om hypotheekverhogingen voor verduurzaming via execution only aan te bieden, maar voor consumenten is het nu wel de enige vorm van bescherming.

Opnemen waarschuwing bij execution only

Daarnaast stellen wij voor dat er in het kader van de voorgestelde wijziging meer (wettelijke) duidelijkheid komt over de wettelijke zorgplicht als het aanvankelijke hypothecaire krediet tot stand is

gekomen via een adviseur en de klant vervolgens via execution only een aanvullend krediet afsluit. De adviseur van de oorspronkelijke hypotheek kan dan niet de wettelijke zorgplicht opgelegd krijgen voor de gewijzigde of nieuwe hypotheek. Wij pleiten ervoor dat de aanbieder de zorgplicht dan overneemt en de klant, naast het feit dat hij niet wordt geadviseerd, expliciet informeert over het financiële risico dat hij loopt. Indien het voorstel om de kennis- en ervaringstoets te laten vervallen in stand blijft, pleiten wij daarom voor het opnemen van een verplichte, expliciete waarschuwing zoals: "Let op: U krijgt geen advies en loopt daarmee financiële risico's".

Aanvullende krediet bij dezelfde aanbieder

In artikel 80e staat dat de kennis- en ervaringstoets niet van toepassing is als het aanvullende krediet wordt afgesloten bij dezelfde aanbieder die het eerste hypothecaire krediet heeft gevestigd. Indien een consument dus een verduurzamingskrediet wil afsluiten bij een andere aanbieder, dan moet er wel een kennis- en ervaringstoets worden gedaan. Op zichzelf is dat terecht, maar wij vrezen dat consumenten daardoor - zeker als ze geen advies vragen - te gemakkelijk en ondoordacht een aanvullende duurzaamheidslening sluiten bij hun huidige aanbieder en niet nagaan of er via andere aanbieders beter passende, aantrekkelijkere duurzaamheidsleningen mogelijk zijn. Het voorstel beperkt daarmee dus ook de marktwerking. De kennis- en ervaringstoets zou mede daarom voor alle aanbieders, dus ook de aanbieder die het eerste hypothecaire krediet heeft gevestigd, gehandhaafd moeten worden.

Meer duidelijkheid over verkort advies voor verduurzaming

Wij zijn teleurgesteld in het feit dat wordt voorgesteld om de kennis- en ervaringstoets te laten vervallen om 'de kosten voor het verhogen van de hypotheek voor consumenten te verlagen'. Feitelijk suggereert het voorstel daarmee dat onafhankelijk advies te duur is. Naast het feit dat wij dat absoluut onterecht vinden, omdat een onafhankelijk advies belangrijke voordelen oplevert voor wat betreft de prijs en kwaliteit van het product, worden er in het onderhavige voorstel ook geen alternatieven onderzocht, waarbij advies wel een goede en belangrijke rol speelt.

De OvFD is wel overtuigd van de waarde van onafhankelijk advies en vindt dat het veel meer in de rede ligt dat adviseurs echt dienstverlening op maat kunnen aanbieden. Volgens het visiedocument 'Dienstverlening op maat' van de AFM is een integraal advies niet altijd nodig is, maar uitgangspunt daarbij is wel dat de eisen op grond van de Wft en de Leidraad hypotheekadvisering van de AFM van toepassing blijven. De onzekerheid op dit gebied is daardoor groot; wat kan wel en wat kan niet. Veel adviseurs zien zich daardoor vaak toch nog genoodzaakt om een integraal advies te geven; ze nemen dan maar 'het zekere voor het onzekere'.

Wij zijn daarom voorstander van een (wettelijke) verkort adviestraject voor verduurzaming van bestaande hypotheek, waarmee adviseurs meer comfort en zekerheid krijgen als ze een verkort advies voor duurzaamheidsmaatregelen willen verstrekken. Als er duidelijke richtlijnen zijn waar een verkort advies aan moet voldoen dan is het voor een adviseur ook gemakkelijker te vertalen naar een lagere adviesprijs. Het voordeel is dat de consument dan niet uitsluitend hoeft te kiezen tussen execution only en integraal advies. De mogelijkheid voor een verkort advies inzake aanvullende kredieten voor EBV's zou expliciet kunnen worden opgenomen in de Wft. Nadeel is dat zo'n wettelijk traject lang en onzeker is, terwijl er nu een oplossing moet komen.

Een alternatief is dat de AFM meer duidelijkheid geeft. De AFM heeft de Leidraad hypothecair krediet gepubliceerd, die nadere eisen stelt aan de kwaliteit van het hypotheekadvies. Deze leidraad is erg uitgebreid en bestaat uit maar liefst zeven afleveringen. Wij stellen voor om aan de hand van deze Leidraad en het visiedocument 'Dienstverlening op maat' concreet vast te stellen, op welke wijze adviseurs een specifiek verkort advies kunnen geven inzake aanvullende kredieten voor EBV's; bijvoorbeeld door elementen uit de Leidraad voor deze specifieke casus te beperken of versoepelen.

Deze aanpassingen kunnen ervoor zorgen dat de consument toegang houdt tot onafhankelijk advies omdat de advieskosten worden verlaagd, daardoor minder financieel risico loopt en een brede keuze uit de verschillende financieringsmogelijkheden behoudt met alle prijs- en kwaliteitsvoordelen van dien. Onafhankelijk advies geeft de consument tenslotte meer bescherming dan ze ondoordacht het risicovolle pad van execution only op te sturen.

De OvFD heeft daarom voorgesteld om met het ministerie en de AFM een gerichte verkorte adviesoplossing voor dit specifieke traject te ontwikkelen en heeft het bij het ministerie van BZK voorgesteld om het te bespreken binnen het Platform Hypotheken.

Kennis- en ervaringstoets verbeteren

Daarnaast heeft de minister in 2019 aangegeven dat hij zou bezien of concrete stappen nodig zijn om de kennis- en ervaringstoets te verbeteren. Wij vinden het daarom een gemiste kans, dat er geen voorstel ligt om de kennis- en ervaringstoets te verbeteren. Integendeel, voorgesteld wordt om de kennis- en ervaringstoets voor aanvullende kredieten te laten vervallen. Feitelijk wordt het beleid met betrekking tot de kennis- en ervaringstoets dus niet verbeterd, maar verslechterd. De bestaande toets blijft verder wel in stand indien een consument via execution only wil afsluiten, maar wordt niet verbeterd.

De kennis- en ervaringstoets is de enige bescherming voor de consument als hij een financieel product zonder advies via execution only wil afsluiten. Wij vinden het belangrijk dat consumenten ook dan het financiële product verantwoord kunnen afsluiten. Als de consument de toets niet haalt, dan kan hij het product gewoon afsluiten. Het niet behalen van de toets moet stringenter consequenties krijgen, dus als de consument de toets niet haalt kan hij het financiële product ook niet afsluiten. De kennis- en ervaringstoets zelf moet ook kwalitatief verbeterd en gevalideerd worden, zodat de toets - het liefste per financiële productgroep - ook echt relevant is voor de betreffende consument.

De OvFD heeft daarom ook voorgesteld dat de minister alsnog gaat bekijken op welke wijze de kennis- en ervaringstoets verbeterd kan worden, zodat eventuele voorstellen ter verbetering bij de volgende wijziging van de Wft kunnen worden opgenomen en nader uitgewerkt in het Bgfo.

De minister heeft nog niet via een consultatieverslag gereageerd op het Wijzigingsbesluit 2021.

OvFD:

- Diverse overleggen bij het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Wonen
- Bijwonen werkgroep- en platformbijeenkomsten
- Relevante input geleverd aan de Tweede Kamer
- Meegewerkt aan opstellen vragenlijst/enquête maatwerk
- Reactie op de onderzoeksresultaten gegeven
- Parlementaire behandeling gevolgd en input geleverd voor moties en Kamervragen
- Gereageerd op informatie- en persvragen

4.4 DOORLOOPTIJDEN HYPOTHEEKAANVRAGEN

De OvFD heeft, in verband met de steeds verder oplopende doorlooptijden met betrekking tot hypotheekaanvragen, op 30 juni 2020 een brief gestuurd naar alle hypotheekaanbieders met de oproep om een minder star beleid te hanteren voor wat betreft de geldigheidstermijn van stukken die benodigd zijn in het hypotheektraject.

Het is topdrukke op de hypotheekmarkt met - mede door de coronatijd - steeds verder oplopende doorlooptijden. Een aanvraag duurt gemiddeld acht weken in plaats van zes. Wij begrijpen dat er gezien de huidige uitzonderlijke omstandigheden een langere doorlooptijd is, maar het is voor alle partijen onzinnig en inefficiënt als acceptanten het dossier weer onder op de stapel leggen uitsluitend omdat de termijn van een werkgeversverklaring of loonstrook wordt overschreden. Een overschrijding die juist wordt veroorzaakt door de langere doorlooptijd bij de hypotheekverstrekker. Het zorgt voor onbegrip en boosheid bij klanten, inefficiënte processen, meer werkdruk bij al onze medewerkers en als gevolg daarvan alleen maar verder oplopende doorlooptijden.

Een flexibelere opstelling kan ervoor zorgen dat deze inefficiënte vicieuze cirkel wordt doorbroken, zeker nu de vakantieperiode aanbreekt waarin we met een kleinere bezetting aan mensen moeten werken.

Uiteraard zullen wij er vanuit onze kant ook alles aan doen om de stukken volledig en accuraat in te dienen en dat wordt alleen al gemakkelijker als de werkdruk iets lager wordt door een minder stringent beleid op de geldigheidstermijn van stukken.

De OvFD heeft naar aanleiding van deze brief bilateraal overleg met diverse aanbieders gehad en de intentie is uitgesproken om te gaan bekijken hoe we lange doorlooptijden in de toekomst gezamenlijk kunnen voorkomen.

OvFD:

- Brief opgesteld en verzonden naar alle individuele hypotheekaanbieders
- Bilaterale overleggen met aanbieders
- Persreactie opgesteld

4.5 AFLOSSINGSVRIJE HYPOTHEKEN

Tussen 2035 en 2038 loopt naar verwachting voor ruim 700 duizend huishoudens de aflossingsvrije hypotheek af en eindigt hun recht op hypotheekrenteaftrek. Het kan zijn dat het aflopen van aflossingsvrije hypotheeken daarmee tot fricties leidt. Ook het Financieel Stabiliteitscomité (hierna: FSC) maakt zich zorgen over mogelijke risico's bij aflossingsvrije hypotheeken. Het FSC wil daarom een sectorbrede aanpak ontwikkelen met betrekking tot aflossingsvrije hypotheeken om huishoudens te informeren en te activeren. Veel consumenten hebben nu nog mogelijkheden om passende maatregelen te nemen zoals het (gedeeltelijk) aflossen van de hypotheek of het gespreid opbouwen van vermogen.

De AFM heeft vervolgens in 2018 en 2019 een traject rondom aflossingsvrije hypotheeken vormgegeven, waarin zij aangeeft wat zij verwacht van kredietverstrekkers in de beheerfase van een aflossingsvrije hypotheek en welke inspanningen van geldverstrekkers samen met adviseurs worden verwacht. Dit traject moet resulteren in inzicht in de hypotheeksituatie van klanten. Op basis daarvan moeten klanten handelingsperspectief krijgen en aangezet worden tot actie.

Op 11 juni 2020 heeft de minister een brief gestuurd aan de Kamer met een update over de aanpak van de aflossingsvrije hypotheeken. Hij geeft aan dat er het afgelopen jaar veel werk is verzet door de AFM en de sector om de risico's die voortvloeien uit aflossingsvrije hypotheeken in kaart te brengen en te beperken. In een pilotfase met de vier grootbanken zijn de klanten met het potentieel hoogste risico benaderd en is een beter beeld verkregen van de grote verscheidenheid aan huishoudens met een aflossingsvrije hypotheek. Niet elke aflossingsvrije hypotheek is immers problematisch. Van belang is met name dat de klant geïnformeerd een bewuste keuze maakt over de afgesloten aflossingsvrije hypotheek en waar nodig of gewenst actie onderneemt. Uit de pilotfase komt naar voren dat een deel

van de klanten wel degelijk actie zal moeten ondernemen om problemen aan het einde van de looptijd te voorkomen. Voor de groep met het hoogste potentiële risico geldt dat overige aanbieders voor 1 juli 2020 in beeld moeten hebben hoeveel klanten actie moeten ondernemen. Het zal, mede gelet op het grote aantal aflossingsvrije hypotheek, enige tijd duren voordat de gehele populatie aan klanten met een risicovolle aflossingsvrije hypotheek in kaart gebracht is. Veel van deze klanten kunnen nu nog passende maatregelen nemen. Wanneer klanten geen maatregelen kunnen of willen nemen, vindt de minister het belangrijk dat de aanbieder respectievelijk adviseur in gesprek blijft met de klant om te kijken of er alsnog (op andere wijze, of later) handelingsperspectief geboden kan worden. De minister vindt de resultaten en de inzet in 2018/2019 een goede basis voor het vervolg. Samen met de AFM en de Nederlandsche Bank zal hij erop blijven toezien dat dit onderwerp ook in de toekomst de juiste aandacht krijgt.

4.6 STUDIESCHULDEN

Studieleningen worden soms onevenredig zwaar wordt meegenomen in de maximaal mogelijke hypotheek, wat de positie van starters alleen maar moeilijker maakt. Om overkreditering en financiële problemen te voorkomen is het van belang dat studieschulden daadwerkelijk worden meegenomen bij de bepaling van de maximale hoogte van de hypotheek. De terugbetaling van de studieschuld heeft immers een effect op het besteedbare inkomen. Binnen het platform Hypotheken is besproken of studieschulden in de praktijk altijd worden meegenomen en of hier knelpunten spelen. Hieruit komt het beeld naar voren dat studieleningen wel vaak, maar niet altijd worden meegenomen. Klanten geven studieschulden niet altijd op en hypotheekadviseurs vragen er niet altijd naar. Ook uit verschillende onderzoeken komt naar voren dat studieschulden niet altijd worden opgegeven.

Tijdens het platform Hypotheken 2019 is ook geconstateerd dat het belangrijk is dat hypotheekadviseurs en kredietaanbieders kunnen verifiëren dat de opgave rondom de studieschuld klopt. De sector heeft tijdens het platform een voorkeur uitgesproken voor registratie van studieschulden bij Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). Het kabinet heeft echter aangegeven deze schulden niet op te willen nemen in het BKR, omdat studieschulden al geregistreerd staan bij DUO en hier eenvoudig toegankelijk zijn voor oud-studenten. DUO is wel bezig met aanpassingen in het systeem waardoor verificatie makkelijker wordt. Iedere klant kan dan een verklaring opvragen van het al dan niet bestaan van een studieschuld en de hoogte van de studieschuld. Deze verklaring kan vervolgens worden toegevoegd aan alle benodigde documenten bij de hypotheekaanvraag. De minister wil vanwege de aanpassingen die DUO doorvoert het onderwerp tijdens het Platform Hypotheken 2020 wel opnieuw agenderen om te bezien of de aanpassingen het gewenste effect hebben gehad.

Op 3 juli 2020 heeft de minister een brief naar de Kamer gestuurd. Zij geeft hierin aan dat het Nibud op verzoek van het kabinet opnieuw heeft gekeken naar de wegingsfactor voor studieleningen en onderzocht of het wenselijk is om deze aan te passen. Dit gelet op de langdurig aanhoudende lage rente op staatsobligaties, waaraan de rente voor studieleningen is gekoppeld. Het Nibud adviseert nu om de wegingsfactor te verlagen en deze in de toekomst mee te laten ontwikkelen met de rente op studieleningen. Door de lagere wegingsfactor kunnen mensen met een studieschuld op verantwoorde wijze beperkt meer lenen voor de aankoop van een woning.

De minister heeft dit advies meegenomen in de Wijzigingsregeling hypothecair krediet 2021. De nieuwe wegingsfactor kan daarmee vanaf 1 januari 2021 worden toegepast.

5. ACTIEAGENDA CONSUMENTENKEUZES

De minister heeft aangekondigd te willen gaan werken aan een actieagenda voor de financiële sector met daarin vernieuwende manieren om consumentenkeuzes te faciliteren. Doel is om vaker innovatieve interventies te ontwikkelen die het voor consumenten simpeler maken om financiële beslissingen te

nemen en daarmee hun financiële weerbaarheid te vergroten. Ook de OvFD is gevraagd om samenwerking bij het ontwikkelen van nieuwe initiatieven. Op 28 oktober 2019 was de officiële aftrap van het Actieplan Consumentenkeuzes in aanwezigheid van de minister van Financiën, waarna in 2020 tijdens kwartaalbijeenkomsten diverse initiatieven door partijen zijn gepresenteerd en uitgewerkt.

Op 27 oktober 2020 heeft de minister een brief naar de Kamer gestuurd waarin hij aangeeft dat zijn beleid om de financiële weerbaarheid van huishoudens te versterken uit drie pijlers bestaat waarvan de samenwerking met de financiële sector, consumentenorganisaties en kennisinstituten binnen het Actieplan Consumentenkeuzes moeten zorgen voor betere consumentenkeuzes. Gelet op de overtuiging dat een goed ingerichte keuzeomgeving van belang is voor het gedrag van consumenten blijft hij deze samenwerking aanjagen.

In 2020 zijn de eerste resultaten door de deelnemers van het Actieplan besproken. Een voor de OvFD relevant initiatief is een onderzoek, dat op verzoek van de minister wordt gedaan, waarbij wordt onderzocht of het maximale leenbedrag consumenten stuurt naar duurdere woningen en hogere hypotheek. En als het stuurt, hoe dit kan worden tegengegaan.

De minister zal begin volgend jaar nieuwe initiatieven aankondigen en dan worden de resultaten ook gedeeld. De OvFD neemt deel aan het Actieplan Consumentenkeuzes en beoordeelt en bespreekt relevante onderzoeken en resultaten met de verschillende deelnemers.

OvFD:

- Ieder kwartaal een bijeenkomst met een brede vertegenwoordiging van organisaties
- Schriftelijke reacties op vragen en voorstellen vanuit het ministerie en op de actieagenda

6. EVALUATIE KIFID

De OvFD heeft in 2020 meegewerkt aan de evaluatie van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (hierna: Kifid). Het Kifid is een belangrijke organisatie in de financiële sector. Ongeveer 7.300 financiële dienstverleners zijn bij het Kifid aangesloten. Het Kifid ontvangt jaarlijks vier- tot zesduizend klachten, waarvan er ongeveer drieduizend behandelbaar zijn.

De aanleiding voor het evaluatieonderzoek is de verplichting uit het BGfo op grond waarvan het Kifid ten minste iedere vier jaar geëvalueerd moet worden door een onafhankelijke onderzoeksinstantie. Ook voldoet de minister hiermee aan een aantal toezeggingen die aan de Kamer zijn gedaan met betrekking tot de evaluatie.

De evaluatie over 2020 is aan SEO gegund. De opdracht vanuit het ministerie van Financiën is om het Kifid te evalueren op drie hoofdthema's:

1. Onafhankelijkheid en transparantie: hierbij wordt zowel gekeken naar de onafhankelijkheid van het Kifid ten opzichte van de sector, mede in relatie tot financiering door de sector, als naar de onafhankelijkheid ten opzichte van het ministerie van Financiën.
2. Borging consumentenbelangen: dit aspect omvat laagdrempeligheid, procedurele rechtvaardigheid en gelijkwaardigheid; en
3. Doelmatigheid en kosten: hierbij wordt gekeken naar de doorlooptijden en kosten van de klachtafhandeling. Specifiek wordt ook aandacht besteed aan klachten over beleggingsverzekeringen.

Het SEO heeft ten behoeve van het onderzoek gesproken met een reeks relevante stakeholders,

waaronder de brancheorganisaties van financiële dienstverleners. De OvFD vertegenwoordigde tijdens de evaluatie-overleggen ook Adfiz en de VV&A.

Standpunt OvFD

De OvFD is in principe blij dat Kifid in 2007 is opgericht als klachteninstituut voor onze branche. Het biedt consumenten duidelijkheid waar ze met een klacht over financiële producten of dienstverlening naartoe kunnen. De toegang tot Kifid is voor consumenten laagdrempelig zowel wat betreft kosten als wijze waarop de klacht kan worden ingediend ten opzichte van de gang naar de rechter. Voor de financiële sector is het belangrijk dat Kifid specifieke, inhoudelijke kennis heeft van de financiële branche. Dat komt de behandeling van klachten ten goede. Het bestaansrecht van Kifid staat wat ons betreft niet ter discussie. Maar Kifid is nadrukkelijk geen ombudsman, die specifiek opkomt voor consumenten. Kifid moet een neutrale positie innemen tussen klagers en aangesloten instellingen en klachten onafhankelijk behandelen.

Onafhankelijkheid en onpartijdigheid

De discussie over de onafhankelijkheid van Kifid is niet nieuw. Jaren geleden was het vermeende gebrek aan onafhankelijkheid onder andere gelegen in het feit dat de financiële sector het bestuur van Kifid vormde. Vervolgens is een aantal voorzieningen getroffen om de onafhankelijkheid van Kifid te waarborgen. De aangesloten instellingen mochten niet langer in het bestuur deelnemen en in de statuten en het Bgfo zijn expliciete waarborgen opgenomen die de onafhankelijkheid van Kifid moeten waarborgen.

Nu zit het vermeende gebrek aan onafhankelijkheid en onpartijdigheid van het Kifid in het feit dat Kifid wordt gefinancierd door de financiële sector. Zo wordt het althans verwoord in de media. De oplossing voor deze discussie is gemakkelijk. Dan moet Kifid niet door de financiële sector gefinancierd worden, maar door de overheid. Een eenvoudige oplossing, maar daar zal de minister niet op zitten te wachten.

De financiële sector heeft geen invloed op de begroting of de inhoudelijke behandeling van klachten. Wat in deze discussie ook altijd onderbelicht blijft is het feit dat ook al financieren onze leden Kifid, ze verder geen andere keuze hebben. Op grond van de Wft moeten ze zijn aangesloten bij een klachteninstituut en er is maar één klachteninstituut dat daarvoor in aanmerking komt namelijk Kifid. Alternatieven zijn er niet, Kifid hoeft niet bang te zijn voor concurrentie, dus waarom zou dan het enkele feit dat onze leden voor Kifid betalen effect hebben op de onafhankelijkheid.

Wij hebben geen indicaties dat Kifid niet onafhankelijk of onpartijdig richting consumenten zou handelen, maar wij beginnen door alle negatieve publieke reacties, reacties in de media en politiek wel te vrezen dat Kifid juist door deze teneur zich - bewust of onbewust - gedwongen voelt om steeds meer de kant van de consument te kiezen om daarmee op een geforceerde wijze te laten zien dat ze onafhankelijk zijn. Kifid moet echter een onafhankelijk klachteninstituut zijn dat vanuit een absoluut neutrale positie op basis van goede juridische argumenten een uitspraak doet.

Kwaliteit van de uitspraken

Wij hebben wel enkele kanttekeningen geplaatst bij de kwaliteit van uitspraken van Kifid. Als de juridische kwaliteit goed is, dan is dat tenslotte ook de beste waarborg voor de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van uitspraken. Een belangrijk kritiekpunt is dat het nu te vaak gebeurt dat een uitspraak algemene werking lijkt te hebben terwijl dat niet de bedoeling van Kifid was; er is dan verwarring over de reikwijdte van de uitspraak. In de gepubliceerde uitspraak worden dan bijvoorbeeld de nuances niet opgenomen die ter zitting bepalend waren voor de uitspraak. Denk bijvoorbeeld aan de ORV-uitspraak die voor veel consternatie heeft gezorgd in de media. Als uitspraken kwalitatief schriftelijk - dus goed en duidelijk gemotiveerd en onderbouwd - dan krijg je ook minder discussie. Nu zijn er vrij veel inhoudelijke discussies over de diverse uitspraken en dat gaat ten koste van het vertrouwen in Kifid. Het

gevolg van deze onduidelijke, (naar het gevoel) onrechtvaardige uitspraken kan zijn dat steeds minder partijen bindend advies accepteren omdat ze de weg naar de rechter open willen laten en dat is ook nadelig voor de positie van Kifid als het klachteninstituut voor de financiële sector en voor consumenten die verwachten dat ze met Kifid een bindende uitspraak krijgen en vervolgens teleurgesteld worden.

Wij vinden dat tijdens de evaluatie ook gekeken moet worden naar de wijze waarop uitspraken in de distributieketen plaatsvinden en worden toegerekend. Hiermee bedoelen we de klachten waarin de consument een klacht indient tegen de adviseur, maar waarbij feitelijk (ook) de aanbieder aangesproken zou moeten worden. Kifid heeft procedureel de mogelijkheid om hier een afweging in te maken, maar doet dat vaak niet. Ook omdat dat weer een negatief effect heeft op de doorlooptijd van een klacht. Dat zou geen overweging mogen zijn in een zaak, het gaat tenslotte om de juridische argumenten en als het inhoudelijk nodig is dat de aanbieder bij de klacht wordt betrokken en het is mogelijk dan moet dat ook gebeuren. Op deze aspecten ervaren wij dus niet altijd procedurele binnen de keten is belangrijk.

Wij hebben dus enkele kanttekeningen bij de kwaliteit van de uitspraken door het Kifid en wij denken dat daarin nog resultaat is te behalen. Als de kwaliteit van uitspraken verbetert, heeft dat ook een positief effect op de kosten en doelmatigheid.

Complicerende factoren zijn overigens de Wft en de wettelijke zorgplicht. De Wft is publiekrecht en niet bedoeld om de consument civielrechtelijk te beschermen, maar wordt daar wel steeds vaker voor gebruikt.

Lange doorlooptijden

Een ander aandachtspunt voor het Kifid is de lange doorlooptijd bij de behandeling van klachten. Hierop is kritiek vanuit consumenten, media en aangesloten instellingen. Kanttekening hierbij is wel dat de doorlooptijden bij een gang naar de rechter misschien nog wel langer zijn. Kifid neemt inmiddels ook aantoonbaar stappen om de doorlooptijden te verkorten, maar juist de druk op de doorlooptijden kan tot ongewenste situaties leiden. Het leidt er namelijk ook toe dat er vanuit Kifid wel snel op een schikking wordt aangedrongen of – zoals we hierboven al aangeven – dat niet (ook) de aanbieder bij de klacht wordt betrokken. Dat is een gemakkelijke manier om de doorlooptijd te verkorten, maar vraag is in hoeverre dit de kwaliteit van Kifid ten goede komt.

Eindrapport evaluatie Kifid 2020

Op 27 oktober 2020 informeert de minister de Kamer over het eindrapport van de evaluatie van het Kifid. De belangrijkste conclusies zijn dat de onafhankelijkheid van het Kifid is geborgd. Ook blijken consumenten en financiële dienstverleners over het algemeen tevreden met het Kifid. De onderzoekers concluderen dat niet wordt getwijfeld aan het bestaansrecht van het Kifid, maar dat er verschillende opvattingen bestaan over de rol van het Kifid in de context van de borging van consumentenbelangen.

Geconcludeerd is ook dat het Kifid laagdrempeliger is dan de rechter omdat de doorlooptijden van het Kifid korter zijn en de kosten van de klachtafhandeling lager dan bij een rechtsgang. Tegelijkertijd wordt ruimte gezien voor verbetering ten aanzien van de borging van consumentenbelangen en de doelmatigheid van het Kifid. Dit ziet onder meer op het verkleinen van procedurele ongelijkheid, gecombineerd met helder verwachtingenmanagement over de rol van het Kifid en het verder terugdringen van de doorlooptijden.

Aanbevelingen en vervolg

In het rapport worden wel een aantal aanbevelingen gedaan. Ten eerste zou het Kifid in het kader van procedurele rechtvaardigheid meer kunnen doen om de ongelijkheid tussen financiële dienstverleners en consumenten in het klachtproces te verkleinen door bijvoorbeeld de consument intensievere te

begeleiden door meer standaardisering en verdere training van secretarissen op vaardigheden als begeleiding en bemiddeling. Om te voorkomen dat consumenten een onjuiste opvatting hebben over de rol van de secretaris is actief verwachtingenmanagement nodig over wat consumenten wel en niet van het Kifid kunnen verwachten, bijvoorbeeld via een voorlichtingsfilm en/of infographics.

Ten tweede bevelen de onderzoekers aan dat het Kifid bij de beoordeling van klachten zijn toets aan het juridisch kader breed opvat. Hierbij zou het Kifid kunnen overwegen om bij iedere klacht na te gaan of de financiële dienstverlener aan de op hem rustende zorgplicht jegens de consument heeft voldaan (oftewel een 'zorgvuldigheidstoets'), ook als de consument die vraag niet expliciet aan zijn klacht ten grondslag heeft gelegd.

Ten derde zien de onderzoekers ruimte voor het Kifid om een grotere rol te spelen in het kader van rechtsvorming en rechtsontwikkeling in de financiële sector. Daarbij zou het Kifid meer gebruik kunnen maken van gedragswetenschappelijke inzichten. Tot slot wordt een aantal verbeterpunten meegegeven ten aanzien van de laagdrempeligheid van de website van het Kifid.

Tot slot worden twee aanbevelingen gedaan om de doelmatigheid van het Kifid verder te verbeteren. De eerste aanbeveling ziet op het verder terugdringen van de doorlooptijden. Aanbevolen wordt dat het Kifid de capaciteit die gereserveerd wordt voor de afhandeling van complexe klachten organisatorisch afzondert en zo nodig via aangepaste procedures laat lopen. Hiermee kan dan worden voorkomen dat noodzakelijke aandacht en capaciteit voor complexe zaken ten koste gaat van de doorlooptijden van eenvoudiger zaken. Verder zou het Kifid meer kunnen doen om bij te dragen aan het lerend vermogen van de financiële sector. Dit zou het Kifid kunnen doen door op geaggregeerd niveau lessen te trekken uit trends en ontwikkelingen en deze te delen met de relevante stakeholders en het publiek.

Het Kifid heeft aangegeven direct actief met de aanbevelingen aan de slag te gaan. De OvFD houdt in de gaten of de aanbevelingen ook een oplossing vormen voor de door haar gesignaleerde knelpunten. Verder bestudeert zij de diverse uitspraken en zal waar haar leden informeren en actie ondernemen.

OvFD:

- Drie klankbordgroepen onder auspiciën van SEO
- Notities gemaakt om SEO input te leveren
- Overleg met andere adviesorganisaties en stakeholders
- Presentatie samengesteld en gehouden voor de visitatiecommissie
- Conceptrapport beoordeeld

7. AUTORITEIT FINANCIËLE MARKTEN (AFM)

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

- Heeft regulier overleg met de AFM;
- 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 2020 heeft de OvFD tijdens reguliere overleggen met de AFM gesproken over aflossingsvrije hypotheeken, het delen van klantdata, de wettelijke productontwikkelingseisen, de heffingsmaatstaf van de toezichtkosten, kredietverleningsnormen, knelpunten op hypothecair gebied, onafhankelijkheid, de Wwft, de verdiepende vragen inzake corona en uiteraard de positie van serviceorganisaties. De OvFD levert via reguliere overleggen, brieven en bilateraal overleg input voor de jaarlijkse agenda van de AFM en reageert op de jaarlijkse wetgevingsbrieven die de AFM naar minister en Kamer stuurt.

7.1 ZORGPLICHT

De OvFD heeft de AFM in 2020 zowel schriftelijke als mondelinge input gegeven inzake dit onderwerp (zie paragraaf 1.3).

7.2 CORONA EN BETALINGSPROBLEMEN

De OvFD heeft met de AFM gesproken over de ontwikkelingen en onze ervaringen uit de markt met de corona problematiek zoals het voorkomen van betalingsproblemen en -achterstanden. De AFM heeft 10 uitgangspunten geformuleerd om klanten zorgvuldig te helpen bij betalingsproblemen met hypotheeken. De OvFD heeft vooraf input voor deze notitie bij de AFM aangedragen zoals het feit dat adviseurs in deze een goede rol kunnen spelen en dat hiervoor zelfs wettelijk een uitzondering op het provisieverbod is gemaakt. De AFM heeft het bestaan van deze ontheffing op ons verzoek ook expliciet in deze notitie opgenomen.

7.3 UITBESTEDING BELANGRIJKE OF KRITIEKE ACTIVITEITEN

De AFM heeft in 2020 een uitvraag gedaan over de wijze waarop financiële ondernemingen belangrijke of kritieke activiteiten binnen primaire processen hebben uitbesteed. De AFM wil daarmee inzicht krijgen in welke risico's, waar en in welke mate bij ondernemingen voorkomen en de mate waarin en wijze waarop deze risico's worden beheerst. Met dit inzicht kan de AFM dan zorgdragen voor proactief en risico gestuurd toezicht op uitbesteding.

De OvFD heeft met de AFM gesproken over deze uitbesteding en wacht de resultaten af.

7.4 WIJZIGING HEFFINGSMAATSTAF TOEZICHTKOSTEN

De OvFD heeft diverse keren overleg gehad met de AFM over de wijziging van de verdeling van de toezichtkosten onder de verschillende toezichtcategorieën (zie ook paragraaf 2.7) en de wijziging van de heffingsmaatstaf toezichtkosten van aantal fte's naar omzet.

Op 17 juni 2020 heeft de AFM de nieuwe staffel voor bepaling en toerekening van de AFM-toezichtkosten 2020 in de Staatscourant gepubliceerd; de Regeling bekostiging financieel toezicht 2020. Vanaf dit jaar worden de toezichtkosten binnen de categorie adviseurs en bemiddelaars bepaald op basis van de omzetcijfers over 2019 die in de Marktmonitor van dit jaar zijn opgevraagd. De introductie van omzet als maatstaf voor de bijdrage kosten doorlopend AFM-toezicht betekent een lagere rekening voor 70 procent van de adviseurs en bemiddelaars ten opzichte van de heffing 2019. Het basistarief voor deze categorie is voor 2020 ongewijzigd ten opzichte van 2019. Gemiddeld zullen vooral de kleine ondernemingen relatief minder betalen.

OvFD:

- Ontwikkelingen AFM met betrekking tot leidraden, onderzoeken, richtlijnen, boetes en rapporten in de gaten houden
- Reageren op (schriftelijke) consultaties, vragen en concepten
- Regulier overleg met de AFM en diverse overleggen over specifieke aandachtspunten

8. EUROPESE ONTWIKKELINGEN

De wet- en regelgeving met betrekking tot de financiële markten verschuift steeds meer 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 er steeds minder ruimte is om eigen wensen in nationale regelgeving op te nemen. Knelpunten kunnen ontstaan doordat de Europese regels grotendeels sectorspecifiek worden opgesteld, terwijl de Wet Financieel Toezicht cross sectoraal is ingericht. Dit brengt het risico met zich dat ten aanzien van bepaalde onderwerpen grote verschillen gaan ontstaan tussen met als gevolg een ongelijk speelveld.

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

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

8.1 Sustainable Finance Disclosure Regulation (SFDR)

In 2018 heeft de Europese Commissie het Actieplan voor Duurzame Financiering gepubliceerd. Hiermee wil de Commissie een transitie naar een circulaire economie bevorderen. Het EU Actieplan bestaat uit nieuwe wetten en heeft gevolgen voor bestaande wetten. Als eerste treedt op 10 maart 2021 de Sustainable Finance Disclosure Regulation (hierna: SFDR) in werking; de Europese verordening inzake informatieverstrekking over duurzaamheid in de financiële dienstensector.

De SFDR zal, naast banken en verzekeraars, ook van toepassing zijn op financieel adviseurs met drie of meer werknemers, die beleggingsadvies of advies met betrekking tot verzekeringsgerelateerde beleggingsproducten verstrekken.

De Europese Commissie heeft in oktober 2020 bekend gemaakt dat de implementatie van zogeheten technische standaarden (Regulatory Technical Standards - RTS), die een uitwerking zijn van de bepalingen in de SFDR, pas op een later moment in werking treden. Dit heeft als gevolg dat nog niet voor alle vereisten van de SFDR juridisch bindend voorgeschreven is hoe deze moeten worden ingevuld. Hierover heeft de Europese Commissie in een brief aan de Europese toezichthouders aangegeven dat zij wel verwacht dat de financiële sector in ieder geval op hoofdlijnen voldoet aan de vereisten in de SFDR per de ingangsdatum van 10 maart 2021. De voorgestelde datum van inwerkingtreding van de technische standaarden is 1 januari 2022.

Marktpartijen dienen op 10 maart 2021 dus op hoofdlijnen te voldoen aan de vereisten die voortkomen uit de SFDR. De AFM verwacht tevens van marktpartijen dat zij aan de slag gaan met de noodzakelijke voorbereidingen voor het voldoen aan de SFDR RTS.

De OvFD gaat bekijken op welke wijze ze haar leden van dienst kan zijn.

8.2 VERORDENING DIGITALE OPERATIONELE WEERBAARHEID (DORA)

Op 24 september 2020 heeft de Europese Commissie een voorstel gedaan voor een verordening om de digitale weerbaarheid van de sector te vergroten: de Digital Operational Resilience Act (DORA). Het is de verwachting dat DORA op zijn vroegst eind 2022 in werking zal treden.

Een bredere ontwikkeling van digitalisering heeft tot gevolg dat bedrijven, overheden en organisaties steeds meer cyberrisico's lopen, zo ook de financiële sector. ICT-verstoringen bij financiële instellingen kunnen tot grote problemen leiden, en cyberrisico's hebben daarom ook steeds meer risico's voor de financiële stabiliteit.

Hoewel er al Unieregels bestaan die zien op operationele en cyberrisico's, gelden deze maar voor een klein aantal typen dienstenaanbieders, zoals kredietinstellingen en betaalinstellingen. Voor overige financiële dienstverleners hebben sommige lidstaten zelf regelgevende kaders opgesteld, maar bestaan er in veel gevallen alleen algemene normen of zelfs helemaal geen regels. Het ICT-governance kader voor financiële instellingen is daardoor zeer versnipperd. Dit maakt effectief toezicht houden moeilijk en leidt tot inconsistenties in wet- en regelgeving tussen lidstaten, en onnodige kosten voor de sector. Om bovenstaande redenen heeft de Commissie een voorstel gedaan om in de Unie te komen tot een eenvormig wetgevend kader ten aanzien van digitale weerbaarheid in de gehele financiële sector, als onderdeel van het Digital Finance Package.

Ook het kabinet is van mening dat de toenemende digitalisering van financiële dienstverlening ertoe leidt dat digitale en operationele dreigingen een steeds grotere risicofactor wordt voor financiële stabiliteit en het vertrouwen in het financiële systeem. Hierbij geldt ook dat de digitale ketens van financiële instellingen vaker tussenschakels bevatten. Steeds vaker worden kritieke bedrijfsprocessen, met name op ICT-gebied, uitbesteed aan derde partijen die toegang hebben tot of behoren tot hun (kern)infrastructuur. Hoewel dit geen slechte ontwikkeling is, aangezien het kan leiden tot innovatievere en efficiëntere dienstverlening, betekent dit vanuit operationeel oogpunt dat er meer schakels in een keten ontstaan waarbij operationele problemen kunnen ontstaan. De financiële instelling kan bijvoorbeeld via de derde partij zelf het doel van een cyberaanval zijn, maar evengoed slachtoffer worden van een succesvolle cyberaanval op de dienstverlener. Hierbij gaat het vaak om dienstverleners die niet vergunningplichtig zijn (op basis van financiële regelgeving), waardoor de financiële toezichthouders geen, of beperkt, mandaat hebben om enige vorm van toezicht op deze partijen uit te oefenen. Voorbeeld hiervan zijn partijen die clouddiensten aanbieden, waarin financiële instellingen hun ICT-diensten hebben ondergebracht.

De verordening is ook van toepassing op verzekeringstussenpersonen, dus de OvFD monitort de (parlementaire) ontwikkelingen en de impact daarvan op haar leden.

8.3 EVALUATIE IDD

De Richtlijn Verzekeringsdistributie is per 1 oktober 2018 in werking getreden, toch was het de bedoeling dat de Europese Commissie een evaluatierapport over de implementatie hiervan zou hebben in februari 2021. Ook EIOPA zou uiterlijk 23 februari 2020 een rapport moeten hebben gemaakt over de wijze van implementatie binnen de verschillende lidstaten. Deze rapporten zijn mede door de coronacrisis uitgesteld. De OvFD is van mening dat er voor wat betreft regelgeving voorlopig rust in de markt moet komen.

8.4 FÉCIF

De OvFD is sinds januari 2017 aangesloten bij de Europese organisatie Fécif, de Europese organisatie van financiële intermediairs/adviseurs. De directeur van de OvFD is per 1 februari 2017 benoemd tot member of the board http://www.fecif.eu/html/board_of_directors.html.

Fécif heeft een Europees White Book gemaakt waarin de positie van de (onafhankelijk) adviseur in Europa wordt geanalyseerd. De OvFD zorgt ervoor dat de input voor wat betreft het deel over de Nederlandse markt actueel is.

OvFD:

- Bestuursvergaderingen Fécif bijgewoond
- Europese consultaties in de gaten gehouden en waar nodig gereageerd
- Gereageerd op vragen omtrent de Nederlandse markt en wetgeving
- Parlementaire behandeling gevolgd

9. COMMUNICATIE

9.1 ALGEMEEN

De OvFD heeft op 9 juni 2020 een digitale Algemene Ledenvergadering (ALV) gehouden. Verder is Colinda Rosenbrand in 2020 toegetreden tot de Raad van Advies van de Stichting Perspectiefverklaring.

9.2 LIJST MET PUBLICATIES

*** Opinie**

De OvFD verzorgt regelmatig een (opinie)bijdrage of interviews voor de (vak)bladen. De volgende opinies/artikelen zijn in 2020 verschenen:

- 20-07-2020: Christian Dijkhof, blog Hypotheken AmWeb 'Middelmatigheid zonder ondergrens; hoe lang accepteren we dat nog?'
- 20-11-2020: Colinda Rosenbrand in het Rondetafelgesprek Duurzaamheid van InFinance
- 15-12-2020: Hypothekenpodcast Michiel Meijer, Matthijs Mons & Christian Dijkhof

*** Overzicht Persberichten**

In 2020 zijn de volgende persberichten en reacties verzonden aan de (vak)pers:

- 06-02-2020: Ministerie overtuigt niet met uitspraak dat er geen sprake zal zijn van dubbele toetsing PE-examens
- 07-04-2020: Raamwerk voor ondernemers in nood om (premie)schuldpositie te voorkomen
- 27-05-2020: Oproep Hanteer uniforme coronalijst
- 30-06-2020: Oproep hypotheekverstrekkers voor een minder star beleid voor wat betreft de geldigheidstermijn van stukken
- 14-07-2020: OvFD en Adfiz kritisch op weer verhogen bijdrage aan kosten doorlopend AFM-toezicht
- 16-08-2020: OvFD wil duidelijke regels verkort hypotheekadvies bij verduurzaming

9.3 PROJECT- EN PRODUCTGROEPEN OvFD

In oktober 2017 heeft het bestuur besloten om relevante project- en productgroepen samen te stellen. Deze groepen kunnen bestaan uit specialisten vanuit de diverse centrale organisaties om de expertise zo groot mogelijk te maken. De volgende projectgroepen waren in 2020 actief:

- Projectgroep AdviesWijzer
- Projectgroep Productontwikkelingseisen
- Productgroep Hypothecair Krediet

De projectgroep 'AdviesWijzer' denkt mee over de AdviesWijzer en het daarop te volgen beleid. De productgroep Hypothecair Krediet heeft het bestuur geadviseerd over knelpunten en oplossingsrichtingen voor het platform Hypotheken.

10. BESTUUR EN DIRECTIE OVFD

In 2020 is Martin Keegstra (Romeo Financiële Diensten/Finzie Nederland) toegetreden tot het bestuur van de OvFD. Gerbert Mos neemt afscheid van het bestuur en Tim Rijvers (DAK Intermediairscollectief) is voor een nieuwe periode benoemd.

Het bestuur van de OvFD bestaat daarmee vanaf 9 juni 2020 uit de volgende leden:

1. Christian Dijkhof, voorzitter	The HypotheekCompany
2. Tim Schoonbergen, secretaris	Nedasco
3. Tim Rijvers, penningmeester	DAK Intermediairscollectief
4. Aïcha Amchich	Geldshop / Acadium Bastion / FlexGarant Assuradeuren / Financium Primae
5. Dylan Dresens	FlexFront
6. Martin Keegstra	Romeo Financiële Diensten / Finzie Nederland
7. Harrie-Jan van Nunen	VCN HypotheekService
8. Marcel Bax	SPN/HomelInvest
9. Mark de Rijke	Huis & Hypotheek / Hypotheekshop / Hypokeur/ Welke Financiële Diensten
10. Michel van den Akker	De Hypothekers Associatie
11. Michiel Meijer	Van Bruggen Adviesgroep
12. Raj Singh	HypotheekVisie

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
E-mail: info@ovfd.nl