



Postbus 4  
4260 AA Wijk en Aalburg

T: +31(0)6-46273438  
M: [c.rosenbrand@ovfd.nl](mailto:c.rosenbrand@ovfd.nl)

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

Aan : Ministerie van Financiën  
Per mail

Datum : 13 maart 2018 Contactpersoon : mw. mr. J.C. Rosenbrand  
E-mail : [c.rosenbrand@ovfd.nl](mailto:c.rosenbrand@ovfd.nl) Telefoon : 06 – 46 27 34 38

Geachte heer, mevrouw,

De OvFD heeft met belangstelling kennisgenomen van de brief van de minister<sup>1</sup> en de uitgebreide evaluatie<sup>2</sup> die heeft plaatsgevonden in het kader van het provisieverbod. Het doel van deze evaluatie was te bezien of de doelstellingen van het provisieverbod en de flankerende maatregelen zijn gerealiseerd en of er neveneffecten zijn die aandacht behoeven.

De evaluatie geeft voor de OvFD geen aanleiding om het provisieverbod ter discussie te stellen. Wij zijn echter wel van mening dat diverse onderwerpen nog flinke aandacht behoeven voordat de doelstellingen van het provisieverbod zijn gerealiseerd. Het vervolgproces en de vervolgstappen zijn hierbij van eminent belang. De OvFD werkt hier graag aan mee en gaat hieronder uitgebreid in op de bevindingen, het vervolgproces en de geformuleerde actiepunten.

## 1. TOEGANKELIJKHEID TOT ADVIES

### 1.1 Toegankelijkheid niet beperken tot financiële drempel

De minister concludeert dat er geen problemen zijn vastgesteld met betrekking tot de toegankelijkheid van het advies onder het provisieverbod, behalve dan dat consumenten de kosten van advies onderschatten. Hij baseert dit op het feit dat consumenten advies blijkbaar wel kunnen betalen, maar niet bereid zijn om te betalen. In het rapport van Decisio staat vermeld dat 'voor problemen met de toegankelijkheid van advies geen onderbouwing is gevonden, maar dat er klaarblijkelijk wel overwegingen van consumenten zijn die de drempel verhogen om advies af te nemen, maar het zijn geen financiële toegangsdrempels. De vraag of er daadwerkelijk sprake is van onderconsumptie, met navenante problemen, valt buiten het bestek van deze evaluatie'.

De toegankelijkheid van advies wordt dus uitsluitend gedefinieerd als 'het niet kunnen' betalen. De definitie van 'toegankelijkheid' moet echter een veel bredere scope hebben en niet worden beperkt tot 'het wel of niet kunnen betalen van advies'. Zeker omdat uit de rapporten wel knelpunten en conclusies komen die wel (financiële) drempels impliceren en bewijzen dat advies absoluut minder toegankelijk is geworden, zoals:

---

<sup>1</sup> 23-02-2018 Brief inzake evaluatie provisieverbod

<sup>2</sup> Decisio – de markteffecten van het provisieverbod & CentERdata – Consumentenonderzoek in het kader van de evaluatie van het provisieverbod

- Een sterke toename van execution only door de beperkte bereidheid bij klanten om voor advies te betalen.
- Een sterke verschuiving naar goedkopere alternatieven wanneer de kosten expliciet worden gemaakt.
- Klanten die niet bereid zijn om voor advies te betalen.
- Advieskosten worden onderschat en vormen een drempel.
- Consumenten shoppen niet; ze zien dus ook niet waar de kwaliteit en/of prijs van een product beter is.
- Ongevraagd advies bestaat nog maar nauwelijks. Dit gaat ongetwijfeld tot grote problemen leiden.
- .....

Het is voor de consument van groot belang dat hij toegang houdt tot (betaalbaar) advies, ook omdat uit het consumentenrapport blijkt dat de consument wel een adviesbehoefte heeft. De adviesvoorkeuren verschuiven door de kosteninformatie. De consument kiest – als hij geen informatie over de kosten heeft, het vaakst voor persoonlijk advies (63%) ten opzichte van geen advies (21%) en online advies (16%). De blootstelling aan informatie over de hoogte van de advieskosten zorgt voor een significante verschuiving in de voorkeuren van consumenten naar goedkopere alternatieven.

Het is daarbij mooi dat de bereidheid om te betalen van advies toeneemt als adviseurs de kans krijgen om de toegevoegde waarde uit te leggen, maar dan moet een adviseur die kans wel krijgen en dat krijgt hij pas als de klant besluit om bij hem binnen te stappen. De advieskosten vormen in die zin zeker een drempel om bij een adviseur binnen te stappen.

De toegevoegde waarde van een adviseur moet dus veel duidelijker worden. Het moet voor een consument al voordat hij bij een adviseur naar binnen stapt duidelijk zijn wat de toegevoegde waarde van onafhankelijk advies is. Een wettelijke titel voor onafhankelijkheid is hiervoor van belang. Op dit moment noemen vrijwel alle adviseurs zich onafhankelijk, ook als ze maar een product verkopen of een beperkte analyse doen. Ze baseren onafhankelijkheid dan op andere factoren zoals vakbekwaamheid, professionaliteit of omdat ze niet door aanbieders worden betaald.

De consument vindt 'onafhankelijkheid' een van de meeste belangrijke aspecten van een adviseur, maar aangezien 'onafhankelijkheid' niet duidelijk en eenduidig is gedefinieerd, ziet hij door de bomen het bos niet meer.

## **1.2 Toegankelijkheid en hypotheekmarkt**

In het rapport wordt aangegeven dat op de hypotheekmarkt geen merkbare problemen zijn met de toegankelijkheid van het advies. Wij denken dat deze conclusie voorbarig is. Het aanbod voor wat betreft execution only op de deelmarkt hypotheek is nog maar zeer beperkt en over het algemeen gericht op een specifieke doelgroep (starters).

In het rapport wordt ook aangegeven dat de advieskosten slechts een klein onderdeel van de totale kosten vormt waar het bij het afsluiten van een hypotheek om gaat. Echter, het onderzoek heeft plaatsgevonden in 2017 toen de LTV nog 101% was. Vanaf 2018 bedraagt de LTV 100% en hierdoor kunnen de financieringskosten – waaronder de advieskosten – niet meer worden meegefinancierd. Het wel of niet kunnen kopen van een huis kan dus afhankelijk worden van de advieskosten. Als koper moet je naar de notaris, je moet een taxatie laten uitvoeren, maar een advies is niet verplicht. Een koper kan dus vrij gemakkelijk op de advieskosten besparen.

## **1.3 Invoering provisieverbod niet fiscaal neutraal**

De invoering van het provisieverbod zou fiscaal neutraal geschieden, maar het provisieverbod

heeft ertoe geleid dat de aftrekbaarheid van advieskosten voor lijfrenten en arbeidsongeschiktheidsrenten is vervallen, waardoor advies voor de consument duurder werd.

De OvFD stelt voor om in dit opzicht te bekijken of we een nieuwe wettelijke bepaling kunnen opnemen die (forfaitaire) aftrek regelt voor advieskosten. We zien ook goede mogelijkheden om dit zodanig te regelen dat misbruik kan worden voorkomen en een goede geautomatiseerde verwerking door de Belastingdienst kan worden gewaarborgd. Wij hebben in 2012 daartoe al het rapport opgesteld 'Naar een werkbare renseignering van de fee'.

#### **Voorstel vervolproces toegankelijkheid advies:**

De minister heeft voor wat betreft de toegankelijkheid geen voorstel gedaan voor het vervolproces. Indien advies minder toegankelijk is, omdat consumenten – om wat voor reden dan ook – afzien van advies, dan zal dit niet alleen grote financiële gevolgen hebben voor de consument maar ook maatschappelijk negatieve gevolgen.

De OvFD stelt daarom voor het vervolproces het volgende voor:

- Nader onderzoek naar de overwegingen van consumenten die voor de toegankelijkheid tot advies drempelverhogend werken (de overwegingen die buiten het bestek van de evaluatie vielen).
- Hoe kunnen we deze drempels wegnemen c.q. verlagen.
- Mogelijke oplossingen:
  - Wettelijke titel van onafhankelijkheid
  - Fiscale aftrekbaarheid advieskosten

## **2. KWALITEIT ADVIES/ONAFHANKELIJKHEID**

De advieskwaliteit is verbeterd, maar alleen in termen van de wettelijke procesvereisten. De combinatie van toezicht op de wettelijke advieskwaliteit, aangescherpte vakbekwaamheidseisen en het toenemend gebruik van adviesondersteunende software gelden daarbij als de belangrijkste bepalende factoren. Ondanks die kwaliteitsverbetering zijn niet alle marktpartijen ervan overtuigd dat klanten daadwerkelijk beter af zijn in termen van passende adviezen en producten.

De OvFD herkent dit en is van mening dat mede daarom aan onafhankelijkheid nadere objectieve eisen moeten worden gesteld. Onafhankelijkheid moet in ieder geval betekenen dat de adviseur adviseert op basis van een objectieve analyse. Onafhankelijk advies komt dan 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<sup>3</sup>. Kortom, adviseren op basis van een objectieve analyse leidt tot een kwalitatief beter advies.

### **2.1 Europese richtlijnen en onafhankelijkheid**

In diverse Europese Richtlijnen is de laatste jaren aandacht besteed aan onderscheid tussen pure verkoop, advies en onafhankelijk advies. De Richtlijn Woningkredietovereenkomsten (MCD) gaf aan dat de lidstaten het gebruik van de termen 'advies' en 'adviseur' of vergelijkbare termen konden verbieden indien adviesdiensten aan consumenten worden verstrekt door kredietgevers. Lidstaten die het gebruik van de termen 'adviseur' en 'advies' niet verbieden, moesten nadere voorwaarden opleggen aan het gebruik van de term 'onafhankelijk advies' en 'onafhankelijk adviseur' waaronder dat een voldoende aantal overeenkomsten in overweging moest worden genomen. Nederland heeft bij de implementatie van de MCD het gebruik van de termen 'advies' en 'adviseur' niet verboden en

<sup>3</sup> 2010: SEO Economisch Onderzoek: Evaluatie provisieregels complexe producten

heeft aan het gebruik van de term 'onafhankelijk advies' en 'onafhankelijk adviseur' (nog) geen nadere voorwaarden opgelegd.

Ook de Richtlijn Verzekeringsdistributie (IDD) heeft in artikel 29 lid 3 een lidstaattoptie, die stelt dat als adviseurs de klant meedelen dat ze onafhankelijk adviseren, ze dat moeten doen op basis van een toereikend aantal op de markt verkrijgbare financiële producten; de zogenaamde objectieve analyse. Het is tenslotte belangrijk dat de consument ervan uit kan gaan dat een adviseur die zegt dat hij onafhankelijk adviseert, dat ook daadwerkelijk doet. Onafhankelijkheid zou - zoals de richtlijn stelt - moeten betekenen dat de adviseur adviseert op basis van een objectieve analyse.

De OvFD is daarom van mening:

- dat er wettelijk objectieve voorwaarden worden opgelegd aan het gebruik van de termen 'onafhankelijk advies' en 'onafhankelijk adviseur'; of als hier niet voor wordt gekozen
- dat het gebruik van de term 'adviseur' of 'advies' door kredietgevers/verbonden bemiddelaars moet worden verboden.

Wij hebben hierbij dus een voorkeur voor een wettelijke titel voor onafhankelijkheid waarbij in ieder geval sprake is van een objectieve analyse. Wij denken dat dit de consument ten goede komt omdat de kwaliteit van het advies verbetert en onafhankelijk advies (zie ook onder 2.2.2) beter wordt (h)erkend. Indien onverhoopt niet wordt gekozen voor een wettelijke titel dan moet het voor de consument - gezien de uitkomsten van de evaluatie - toch via een alternatief duidelijk worden dat een directe aanbieder van een product geen adviseur is maar een verkoper.

De OvFD heeft in haar reactie op de consultatie van het Besluit implementatie richtlijn verzekeringsdistributie een voorstel gedaan tot wijziging van de artikelen 86f en 86i Bgfo conform de wijze waarop onafhankelijk advies al in artikel 58a Bgfo ter implementatie van Mifid II voor beleggingsondernemingen is opgenomen. De consultatiereactie vindt u als bijlage bij deze brief.

## **2.2 Uitkomsten evaluatie provisieverbod en onafhankelijkheid**

De uitkomsten van de evaluatie van het provisieverbod signaleren diverse knelpunten waarbij een wettelijke titel voor onafhankelijkheid naar onze mening een goede oplossing voor kan bieden.

### **2.2.1 Consumenten vergelijken nauwelijks**

Consumenten vergelijken de verschillende vormen van dienstverlening nauwelijks en hebben hierdoor slechts beperkt zicht op de kwaliteit van dienstverlening. Een belangrijke zorg omdat consumenten zich dus 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.

Het feit dat consumenten minder shoppen kan daarmee dus grote gevolgen voor hen hebben. Indien een consument bijvoorbeeld bij een financiële dienstverlener komt en daar aangeeft dat hij de laagste hypotheekrente wil die hij in de markt kan krijgen, terwijl die adviseur slechts een beperkt aantal producten vergelijkt, dan kan dat financieel natuurlijk grote gevolgen hebben voor de consument. De verschillen in hypotheekrentes zijn groot en als de klant dan beperkt wordt tot de laagste rente die de adviseur op dat moment kan bieden, dan kan hij voor tienduizenden euro's gedupeerd worden. 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.

De minister stelt ook dat in het vervolgproces het onderscheid tussen advies bij een aanbieder en zelfstandig advies de aandacht verdient, omdat het van toegevoegde waarde kan zijn voor consumenten. Het verduidelijken van dit onderscheid zal zelfstandige adviseurs ook beter in staat stellen hun toegevoegde waarde voor de klant uit te leggen. Uit het onderzoek komt naar voren dat het dienstverleningsdocument (dvd) de consument geen inzicht geeft in de aard van de dienstverlening van financieel adviseurs, en de prijs die daarbij hoort. Hierdoor kunnen consumenten geen geïnformeerde en overwogen keuze tussen adviseurs maken. Doordat consumenten slechts beperkt shoppen, komt de vergelijkingsfunctie niet van de grond.

De OvFD is het hier volledig mee eens. De toegevoegde waarde van onafhankelijkheid moet gestandaardiseerd en objectief via een wettelijke titel van onafhankelijkheid, onder toezicht van de AFM, transparant worden gemaakt. Hierdoor kan niet iedere financiële dienstverlener zich meer als onafhankelijk profileren, zoals nu het geval is. De consument heeft dan zekerheid dat als iemand aangeeft dat hij onafhankelijk is, hij dat ook daadwerkelijk is c.q. moet zijn en dus ook een uitgebreide vergelijking maakt. De consument kan hierdoor - al voordat hij een financieel dienstverlener benadert - snel duidelijkheid krijgen of een financiële dienstverlener onafhankelijk adviseert of niet. Om dit nog transparanter te krijgen heeft de OvFD het initiatief genomen om te komen tot de AdviesWijzer, die hieronder in 2.2.3 wordt besproken.

### **2.2.2 Onafhankelijk advies wordt niet (h)erkend**

Uit het rapport komt naar voren dat 1 op de 3 consumenten de zelfstandig adviseur gelijk stelt aan een onafhankelijk adviseur. Ook blijkt dat een groot deel van de consumenten zich niet bewust is dat een directe aanbieder over het algemeen zijn eigen producten verkoopt; 1 op 10 klanten denkt dat aanbieders doorgaans producten van alle aanbieders vergelijken. Een consument neemt dus snel aan dat een zelfstandig adviseur, die wellicht maar beperkt vergelijkt, ook een onafhankelijk adviseur is of dat een directe aanbieder, die alleen zijn eigen product verkoopt, onafhankelijk adviseert. In beide gevallen kan de consument dus flink gedupeerd worden.

Het moet voor de consument daarom volledig transparant worden wanneer een financiële dienstverlener onafhankelijk is en op basis waarvan (uitgebreide vergelijking van producten). Uit onderzoek door CentiQ<sup>4</sup> in opdracht van Wijzer in Geldzaken blijkt dat consumenten onafhankelijk advies een belangrijk voordeel vinden, maar dat 48% van de consumenten het een nadeel vindt dat ze niet zeker weten of een financieel adviseur helemaal onafhankelijk is.

### **2.2.3 Minder toegankelijkheid doordat consumenten niet bereid zijn te betalen**

In het rapport staat dat consumenten wel kunnen betalen voor advies, maar niet bereid zijn om te betalen bijvoorbeeld omdat ze niet overtuigd zijn dat adviseurs waar voor hun geld leveren. Ook dit pleit ervoor dat de belangrijkste toegevoegde waarde voor een adviseur, namelijk onafhankelijkheid, volledig transparant wordt.

### **2.2.4 OvFD initieert de AdviesWijzer**

De OvFD kan zich vinden in het voorstel van de minister om tijdens het vervolgproces te onderzoeken hoe we een vergelijking/passende keuzes door consumenten beter kunnen faciliteren door te onderzoeken hoe de informatie uit het dienstverleningsdocument beter kan aansluiten op wat klanten nodig hebben om vormen van dienstverlening en verschillende dienstverleners te vergelijken. De OvFD heeft hiertoe ook het initiatief genomen voor de AdviesWijzer, die als vervanger of alternatief zou kunnen dienen voor het dienstverleningsdocument. De AdviesWijzer geeft consumenten via beelden/iconen direct een indruk van de belangrijkste aspecten inzake advies. Wij hebben eind vorig jaar een eerste beperkte pilot onder adviseurs gehouden, die positief is ontvangen door zowel adviseurs als consumenten. Op basis van de uitkomsten hebben wij de AdviesWijzer

---

<sup>4</sup> 30-11-2012: CentiQ – Wijzer in Geldzaken

verder geoptimaliseerd en wij staan op het punt om een uitgebreide pilot te organiseren in onze ledenkring. Wij onderzoeken daarin overigens ook de timing van de verstrekking van de informatie en - ook belangrijk - een bevestiging van de wijze waarop het advies tot stand is gekomen. Een belangrijk aspect dat de consument nog beter de toegevoegde waarde laat zien op basis waarvan een advies tot stand is gekomen.

Wij zijn graag bereid tot een presentatie van de AdviesWijzer en de uitkomsten van de pilot. Wij informeren u nader.

#### **Voorstel vervolproces Advieskwaliteit en onafhankelijkheid:**

- Definieer een wettelijke titel van onafhankelijkheid, de OvFD heeft hiertoe al een aanzet gedaan via de notitie naar een onafhankelijkheidslabel voor financieel advieskantoren.
- Een objectieve analyse c.q. een marktbrede vergelijking is onderdeel van de voorwaarden die we in die notitie schetsen. De OvFD zal in de praktijk nader onderzoeken hoe breed een marktbrede vergelijking zou kunnen zijn. Wij informeren u nader.
- De OvFD is bezig met het initiatief AdviesWijzer, ook hierover informeren wij u nader.

### **3. TOENAME EXECUTION ONLY**

Uit het rapport komt naar voren dat de vraag naar execution only toeneemt doordat er meer aanbod is en door de beperkte bereidheid van klanten om voor advies te betalen. Het verschilt per deelmarkt, maar op het gebied van uitvaart waarop execution only het gemakkelijkst te implementeren is, komt het grootste deel van nieuwe productie op dit moment via execution only. Op de deelmarkt hypotheek is execution only beperkt omdat het aanbod nog beperkt is. Zorgwekkend is daarbij dat vooral doorstromers die de complexiteit van de situatie niet onderkennen, gebruik willen maken van execution only. Vraag is wat er op deze deelmarkt gebeurt als het aanbod groter wordt en de advieskosten niet meer kunnen worden meegefinancierd vanwege de 100% LTV.

Duidelijk wordt vanuit de evaluatie dat de vraag naar execution only toeneemt als goedkoper alternatief ten opzichte van advies. De kennis- en ervaringstoets zou ertoe moeten leiden dat klanten met onvoldoende kennis worden doorverwezen naar een adviseur. Een klant onderkent vaak zelf niet dat hij een gebrek aan (financiële) kennis heeft. Hij moet hiertegen worden beschermd.

De kennis- en ervaringstoets blijkt in de wijze waarop aanbieders de toets vormgeven geen goed instrument om kwetsbare klanten te identificeren. De OvFD is daarom van mening dat de kennis- en ervaringstoets kwalitatief beter moet worden uitgevoerd. De toets moet inhoudelijk beter worden vormgegeven bijvoorbeeld door bedrijven die gespecialiseerd zijn in het maken van toetsen. De toets zou ook gevalideerd moeten worden en het moet de klant niet mogelijk worden gemaakt om een toets net zolang in te vullen totdat hij 'slaagt', zoals nu vaak het geval is. Het is bovendien onwenselijk dat als een klant de toets 'niet haalt', niets met die uitslag wordt gedaan. Het 'niet halen' van de toets moet consequenties hebben. De klant zou dan op z'n minst een duidelijke en formele waarschuwing moeten krijgen, wellicht ook een disclaimer die de klant oproept om advies in te winnen (sluit niet af zonder advies) en aangeeft welke grote financiële gevolgen toch doorgaan kan hebben. De klant moet beschermd worden tegen zijn eigen onkunde.

Het is daarbij in het belang van de branche om te voorkomen dat over een aantal jaren een nieuwe affaire ontstaat, omdat dan blijkt dat veel klanten financiële schade hebben opgelopen door een

kwalitatief slechte kennis- en ervaringstoets en het feit dat geen consequenties werden verbonden aan het 'niet halen' van die toets.

**Voorstel vervolproces inzake execution only:**

- **Betere vormgeving en uitvoering van de kennis- en ervaringstoets.**
- **Het niet behalen van de toets moet ook daadwerkelijk consequenties hebben.**

#### **4. KOSTPRIJSMODEL**

##### **4.1 Reden voor het kostprijsmodel: een level playing field**

De minister heeft 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.

##### **4.2 Kritiek op het kostprijsmodel**

De Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA) heeft in juli 2013<sup>5</sup> een notitie gepubliceerd inzake de controle van het kostprijsmodel. De NBA constateert hierin 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 OvFD heeft al eerder de kritiekpunten benoemd, die de NBA ook heeft aangehaald als subjectieve componenten waarover de accountant zich niet of nauwelijks een oordeel kan vormen. Oplossing ligt dan volgens de OvFD in het aanpassen van de regels en definities omtrent het kostprijsmodel, zodat accountants wel een volledig oordeel kunnen geven en controle kunnen uitvoeren conform het in de wet geformuleerde uitgangspunt. Een oordeel met beperking zoals de NBA voorstelt is niet acceptabel, evenmin als het herdefiniëren van het begrip 'controleren' naar 'onderzoeken'.

##### **4.3 Evaluatie provisieverbod en kostprijsmodel**

De evaluatie van het provisieverbod brengt bezwaren aan het licht van adviseurs en aanbieders. Het rapport stelt 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. Aanbieders achten een jaarlijkse controle nodeloos kostprijsverhogend.

De minister richt zich in zijn brief eenzijdig op de bezwaren van de aanbieders op basis van een aanbeveling door Actal, namelijk dat hij zich kan voorstellen dat een jaarlijkse controle van het kostprijsmodel onevenredige lasten meebrengt en dat hij in gesprek zal gaan met de betrokken partijen.

Uit het onderzoek<sup>6</sup> van KPMG in opdracht van Actal worden echter twee mogelijkheden genoemd om de door verzekeraars ervaren regeldruk als gevolg van artikel 86f van de BGFO Wft te verminderen. Verzekeraars geven namelijk aan dat de door hen ervaren regeldruk ook kan worden

<sup>5</sup> 19-07-2013 Controle kostprijsmodel provisieverbod

<sup>6</sup> Rapport KPMG 10-01-2017 'Onderzoek naar regeldruk transparantieverplichtingen'

verminderd door de beperkte invulmogelijkheden van de dvd-generator te verruimen en deze beter te laten aansluiten op (nieuwe) producten, omdat zij dan minder tijd kwijt zullen zijn met het opstellen van additionele toelichtingen. De standaard dvd-generator is een instrument van de AFM en de AFM is derhalve ook verantwoordelijk voor het beheer van dit instrument. Met het opstellen van een nadere regel kan de AFM invulling geven aan deze mogelijkheid tot vermindering van de regeldruk. De brief van de minister noemt helaas uitsluitend het laten vervallen van de verplichte jaarlijkse controle als mogelijkheid om de lasten te verminderen, maar er zijn dus blijkbaar meer opties om dit doel te bereiken. Wij denken bijvoorbeeld ook 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.

Belangrijk is ook dat het onderzoek van Actal zich uitsluitend heeft gericht op de ervaren regeldruk van transparantieverplichtingen die zijn vastgelegd in wet- en regelgeving. Het onderzoek had niet tot doel om de effectiviteit van de onderzochte verplichtingen te beoordelen. Actal vermeldt daarbij bovendien dat het ook van belang is te vermelden dat de in dit onderzoek in kaart gebrachte ervaren regeldruk altijd in relatie moet worden gezien met het maatschappelijke belang van deze verplichtingen.

Een jaarlijkse controle van het kostprijsmodel is naar onze mening van groot maatschappelijk belang om te voorkomen dat aanbieders hun adviesdiensten niet onder de kostprijs aanbieden. Het kostprijsmodel is een belangrijke waarborg hiervoor. Transparantie van de advies- en distributiekosten op basis van een door accountants gecontroleerd kostprijsmodel is dé grondslag voor een eerlijk, juist en vergelijkbaar inzicht tussen de verschillende distributiekanaalen, maar alleen als deze kosten juist en volledig worden berekend. 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 distributiekanaalen en kan er dus ook geen level playing field bestaan.

Gezien het grote belang van een goed functionerend kostprijsmodel is de OvFD van mening dat de minister tijdens het vervolgproces ook het standpunt van het intermediair nader moet onderzoeken. Biedt het kostprijsmodel door de subjectieve normen aanbieders nog te veel mogelijkheden om de kosten in het product te versleutelen? Kunnen verbeteringen in de vorm van een objectivering van de normen dit probleem oplossen? Leidt een verbetering van het kostprijsmodel niet tot de gewenste verlaging van de lasten, omdat de controle dan voor accountants gemakkelijker wordt.

Het is wellicht goed om de NBA bij het vervolgproces te betrekken. Zij hebben in de praktijk inmiddels een paar jaar ervaring met het kostprijsmodel en kunnen aangeven waar de grootste knelpunten zitten en wellicht ook hoe die kunnen worden aangepakt.

#### **4.4 Kostprijsmodel en nazorg**

Uit het rapport komt naar voren dat adviseurs er niet goed in slagen een stabiel verdienmodel voor nazorg te ontwikkelen. Dit komt ook omdat aanbieders nazorg wel 'gratis' via hun product kunnen bieden. Ook dit zou tijdens het vervolgproces met de markt besproken moeten worden. Op dit gebied is absoluut geen level playing field met de intermediairs.

##### **Voorstel vervolgproces kostprijsmodel:**

- Onderzoek of het kostprijsmodel aanbieders nog mogelijkheden biedt om de kosten in het product te versleutelen.
- Onderzoek of aanpassing van de standaard generator van de AFM of een verbetering/objectivering van het kostprijsmodel kan leiden tot lagere lasten.



## **5. POST CONTRACTUELE ZORGPLICHT ONDUIDELIJK**

Uit de evaluatie van het provisieverbod blijkt dat er vragen leven rond de verantwoordelijkheid van adviseurs richting consumenten na het afsluiten van een product of dienst. Wij herkennen deze problematiek, maar het is wel van belang dat we tijdens het vervolgproces de verschillende definities inzake zorgplicht en nazorg goed in kaart brengen. De OvFD heeft in 2013 een documentatiedocument opgesteld inzake Nazorg. Hierin maken wij onderscheid tussen de wettelijke nazorg (Wft of privaatrechtelijk) en activiteiten die vallen onder privaatrechtelijk overeen te komen (aanvullende) nazorg. Dit document vindt u als bijlage bij deze brief, wellicht een goed uitgangspunt voor verder overleg over dit onderwerp. Tijdens het vervolgproces zouden we de problematiek met betrekking tot de zorgplicht vanuit meerdere gezichtspunten willen benaderen. Wij gaan hieronderstaand nader op in.

### **5.1 Zorgplicht als de klant wijzigingen via de aanbieder doorvoert?**

Het komt steeds vaker voor dat klanten zelf wijzigingen in het afgesloten product willen aanbrengen via de (intermediaire) aanbieder. Klanten willen hun hypotheek omzetten, oversluiten, een deel aflossen etc. Ook dit is naar onze mening een 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 hypotheek bovendien maar weinig eenvoudige wijzigingen en de klant kan de financiële en fiscale impact op zijn financiële huishouding en toekomst over het algemeen niet overzien.

Indien er problemen ontstaan in verband met rechtstreekse wijzigingen die de consument heeft uitgevoerd. Onze leden zijn inmiddels al met grote problemen geconfronteerd:

- Een klant die tweemaal in een jaar 10% - het bedrag dat hij jaarlijks boetevrij mocht aflossen - heeft afgelost. De klant dacht dat als hij 10% in het ene jaar deed en 10% in het andere jaar, dat hiermee aan de eis was voldaan, terwijl er daadwerkelijk een jaar overheen moet gaan voordat weer 10% mag worden afgelost. Hierdoor kreeg de klant een boete van € 7.000 die door de adviseur met veel moeite weer is teruggedraaid.
- Aflossingen op het verkeerde leningdeel.
- Een klant die over de fiscale bandbreedte 1:10 is heengegaan, waarbij je zou verwachten dat er binnen het systeem van de aanbieder een alarm op dit punt zou afgaan, wat echter niet het geval was.
- Wijzigingen in verband met de verpanding van de polis waarbij het intermediair niet op de hoogte werd gebracht. Nabestaanden weten dan niet waar die polis voor bedoeld was met alle gevolgen van dien.

Naar aanleiding van het rechtstreeks wijzigen van een product ontstaan allerlei onduidelijkheden en grijze gebieden voor wat betreft de zorgplicht en de positie van de klant.

Onze leden vragen zich af hoe het met hun wettelijke zorgplicht staat op het moment dat klanten zelf rechtstreeks wijzigingen gaan doorvoeren bij aanbieders op productie die via hen zijn geadviseerd en afgesloten? Gaat de zorgplicht dan over naar die aanbieders? De adviseur weet bovendien vaak niet dat de klant rechtstreeks wijzigingen heeft doorgevoerd. Hij wordt daar over het algemeen niet over geïnformeerd, wat tot allerlei misverstanden leidt en extra kosten voor de klant.

Ook onduidelijk is wat de positie van intermediaire aanbieders is als klanten rechtstreeks wijzigingen doorvoeren en hoe de contacten bij de aanbieder verlopen. Is er sprake van wel of geen advies? Waarom hoeft de klant bij wijzigingen zonder advies geen kennis- en ervaringstoets in te vullen zoals gebruikelijk is bij execution only? Hoe ver loopt de zorgplicht voor de aanbieder als hij wijzigingen doorvoert zonder het initiële advies te kennen en zonder dat hij de financiële positie van de klant in kaart heeft gebracht?

Wij vinden het daarnaast vreemd dat een adviseur een klantprofiel moet maken, maar dat een intermediaire aanbieder wijzigingen kan doorvoeren zonder de situatie van de klant in kaart te brengen. Al eerder hebben wij aangegeven dat het vreemd is dat aanbieders bij renteverlenging van een hypotheek mogen volstaan met een brief waarin de klant een aanbod wordt gedaan voor een nieuwe rentevast periode, waarbij de klant kan volstaan met het aankruisen van het vakje met de gewenste rentevast periode en er een handtekening onder zet, terwijl een adviseur dit volgens de leidraad van de AFM heel uitgebreid moet onderbouwen, moet wijzen op de risico's van een variabele rente etc.

Indien intermediaire aanbieders klanten rechtstreeks adviseren moet voor hen ook het kostprijsmodel gelden. De klant moet - net als bij directe aanbieders - beseffen dat de aanbieder niet gratis adviseert.

## **5.2 Nazorg als de klant daarvoor niet wil betalen?**

Consumenten zijn ook terughoudend in de vraag naar nazorg uit de vrees daarvoor te moeten betalen. Maar liefst 40% van de adviseurs geeft aan dat klanten van na het provisieverbod minder onderhoudsvraag uitvoeren dan klanten die onder het oude regime een product hebben gesloten.

Adviseurs zijn er vooralsnog ook nog niet goed in geslaagd een stabiel verdienmodel voor nazorg te ontwikkelen. Dit komt volgens de OvFD deels ook omdat een directe aanbieder de nazorg wel 'gratis' via zijn product kan bieden. Nazorg kan door de aanbieder 'kosteloos' worden gegeven door het te verrekenen in de prijs van het product, terwijl de onafhankelijk adviseur daar wel een prijs voor in rekening moet brengen. Voor consumenten lijkt het daarom alsof hij via de aanbieder gratis nazorg krijgt. Wij zijn ervan overtuigd dat consumenten hierdoor steeds vaker naar de aanbieder gaan om aanpassingen te laten doen. In 6.2 gaan we wel al in op de risico's die dat met zich meebrengt.

Belangrijk aspect hierbij is dat ook niet via het kostprijsmodel transparant wordt voor de consument dat 'nazorg' niet gratis is.

### **Voorstel vervolgproces postcontractuele zorgplicht:**

De minister heeft aangegeven dat hij tijdens het vervolgproces in gesprek wil gaan met adviseurs om problemen in kaart te brengen waar ze tegenaan lopen met betrekking tot de postcontractuele zorgplicht. De OvFD gaat hierover graag in overleg:

- Wij hebben in 2013 een document uitgebracht waarin we de nazorg in kaart hebben gebracht. We zijn op dit moment bezig dit document te actualiseren, maar het geeft volgens ons wel een goed beeld van de wettelijke zorgplicht versus de met de klant contractueel nader af te spreken nazorg. Het document is bijgesloten.
- Op dit moment verzamelen wij voorbeelden uit de praktijk, wij hebben de intentie om die voorbeelden in het overleg in te brengen om te evalueren en bespreken.
- Een standpunt over de positie van intermediaire aanbieders die klanten rechtstreeks adviseren. Ook hier moet een level playing field gelden.

## 6. **ACTIEVE PROVISIETRANSPARANTIE BIJ SCHADEVERZEKERINGEN**

De minister geeft in zijn brief aan dat het verstandig lijkt om te onderzoeken of transparantie over provisie bij schadeverzekeringen kan worden betracht en wat de effecten hiervan zouden zijn. De OvFD is geen voorstander van provisietransparantie op schadeverzekeringen. Het veroorzaakt hoge administratieve lasten en kosten bij relatief kleine bedrijven en dit zou alleen mogen plaatsvinden indien daartoe gereede aanleiding bestaat en de algehele consensus is dat er op het gebied van schadeverzekeringen geen problemen of excessen zijn.

Regelgeving moet proportioneel zijn en wij vinden deze regelgeving niet-proportioneel. Zeker niet, omdat de evaluatie van het provisieverbod problemen aan het licht heeft gebracht die grotere bezorgdheid vergen. Zoals hierboven aangegeven maken wij ons zorgen over de toegankelijkheid van het advies voor de consument. Actieve transparantie op schadeverzekeringen brengt de toegankelijkheid van advies ongetwijfeld nog verder in gevaar.

Laten we eerst de problemen en knelpunten met betrekking tot de complexe producten oplossen, zoals geformuleerd in de evaluatie van het provisieverbod, voordat er nieuwe wetgeving wordt geïnitieerd op een volledig ander gebied waar geen enkele noodzaak voor is.

De minister heeft de Kamer geïnformeerd dat voornemens is te onderzoeken of transparantie kan worden betracht en wat de effecten hiervan zouden zijn. De OvFD zal daarom in het kader van dit onderzoek het ministerie van nadere informatie voorzien en dan met name wat dit zal gaan betekenen voor de positie van de consument. Wij zijn er namelijk van overtuigd dat actieve transparantie op schadeverzekeringen de positie van de consument zal verslechteren.

### **Voorstel vervolproces provisietransparantie op schadeverzekeringen**

- **Notitie van de OvFD over de gevolgen van schadeprovisietransparantie en dan met name gericht op de positie van de consument**

## 7. **OVFD VREEST TOEKOMSTIGE PROBLEMEN INDIEN GEEN VERBETERINGEN**

Indien de tendens doorzet waarbij consumenten niet bereid zijn om te betalen voor onafhankelijk advies en meer via execution only doen kan dit grote gevolgen hebben voor de financiële huishouding van consumenten en op termijn ook belangrijke maatschappelijke gevolgen.

Adviseurs kunnen de – over het algemeen – financieel niet deskundige consument wijzen op de noodzaak om verzekeringen af te sluiten voor (toekomstige) financiële risico's die consumenten of hun nabestaanden lopen, maar waarvan ze zich niet bewust zijn. Belangrijk in een tijd waarin de overheid zich verder terugtrekt en mensen zelf maar regelingen moeten treffen. De meeste consumenten weten niet hoe hun pensioen in elkaar zit, wat de risico's bij overlijden van bijvoorbeeld de hoofdkostwinnaar zijn en wat er gebeurt bij arbeidsongeschiktheid. Ook op het gebied van hypotheek wordt steeds meer zelf geregeld door de consument met alle risico's van dien. Een hypotheek is tenslotte een complex product die je voor dertig jaar afsluit.

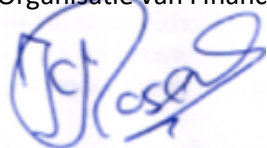
De meeste consumenten sluiten een verzekering – en zeker de zogenaamde brengproducten – alleen op advies van een adviseur en niet uit eigen beweging. Daarnaast beseft hij niet wat de gevolgen zijn van wijzigingen in zijn financiële situatie of gezinssituatie.

Advies moet dus goed en gemakkelijk toegankelijk blijven voor consumenten om (maatschappelijke) problemen nu en in de toekomst te voorkomen.

Wij zouden graag een bilateraal overleg met u hebben om onze standpunten nader toe te lichten en u nader te informeren over de AdviesWijzer.

Met vriendelijke groet,

Organisatie van Financiële Dienstverleners (OvFD)



mw. mr. J.C. Rosenbrand  
Directeur

**Bijlagen:**

- 2013 - Documentatie Nazorg Hypotheken
- 2015 – Naar een onafhankelijkheidslabel voor financieel advieskantoren
- 16-11-2017 - Consultatiereactie op Besluit implementatie richtlijn verzekeringsdistributie