



JAAARVERSLAG

2021

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD

MANAGEMENTSAMENVATTING

1. **BELEIDSPUNTEN VANUIT DE EVALUATIE VAN HET PROVISIEVERBOD**
 - 1.1 **ONAFHANKELIJKHEID**
 - 1.2 **DIENSTVERLENINGSDOCUMENT**
 - 1.2.1 Effectiever dienstverleningsdocument; de vergelijkingskaart
 - 1.2.2 De AdviesWijzer
 - 1.3 **ZORGPLICHT**
 - 1.3.1 Principes 'Doorlopende ondersteuning van klanten'
 - 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
 - 1.5.3 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**
 - 2.4 **WIJZIGING REGELING HYPOTHECAIR KREDIET**
 - 2.5 **VERWERKEN BURGERSERVICENUMMER (BSN)**
 - 2.6 **WIJZIGING BESLUIT BEKOSTIGING FINANCIËEL TOEZICHT**
 - 2.7 **FISCALITEITEN**
 - 2.7.1 Omzet- en assurantiebelasting
 - 2.7.2 Fiscale aftrekbaarheid advieskosten
3. **VAKBEKWAAMHEID**
 - 3.1 **VERZOEK DIGITALE PE-EXAMENS**
 - 3.2 **PE-ACTUALITEITEN VANAF 1 APRIL 2022**
 - 3.3 **REGELING TARIEF CENTRALE EXAMENBANK WFT 2022**
 - 3.4 **EVC PROCEDURE**
 - 3.5 **SUBSIDIEAANVRAAG VOOR OMSCHOLINGSTRAJECTEN TOEGEKEND**
 - 3.6 **ALTERNATIEF PE-SYSTEEM**
4. **HYPOTHEEKVERSTREKKING**
 - 4.1 **VERVOLG PLATFORM HYPOTHEKEN 2020**
 - 4.1.1 Starters
 - 4.1.2 Huurexplain
 - 4.1.3 Digitalisering
 - 4.1.4 Delen klantgegevens
 - 4.1.5 Verlenging van de looptijd
 - 4.1.6 Verduurzaming
 - 4.2 **PLATFORM HYPOTHEKEN 2021/2022**
 - 4.3 **HYPOTHEEKNORMEN 2022**
 - 4.4 **VERDUURZAMING**

- 4.4.1 Convenant ‘Verduurzaming in de koopketen’
 - 4.4.2 Sectorcollectief Duurzaam Wonen
 - 4.4.3 Vervallen kennis- en ervaringstoets bij execution only
 - 4.4.4 Verkort advies voor verduurzaming
- 4.5 **AFLOSSINGSVRIJE HYPOTHEKEN**
 - 4.5.1 Terugblik
 - 4.5.2 AFM-onderzoek aflossingsvrije hypotheken
- 4.6 **STUDIESCHULDEN**
 - 4.6.1 Terugblik
 - 4.6.2 Effect verdere verlaging wegingsfactor studieschulden
 - 4.6.3 Koopstarters en studieschulden
 - 4.6.4 Registratie studieschulden
- 4.7 **PERSPECTIEFVERKLARING**
- 5. **WONEN EN CORONA**
 - 5.1. KRACHTEN BUNDELEN VOOR HYPOTHEEKKLANTEN
 - 5.2 BETALINGSACHTERSTANDEN
- 6. **IBL-INCIDENT HDN**
- 7. **ACTIEAGENDA CONSUMENTENKEUZES**
- 8. **AUTORITEIT FINANCIËLE MARKTEN**
 - 8.1 PRINCIPES VOOR DE DOORLOPENDE ONDERSTEUNING VAN KLANTEN
 - 8.2 ADVISEREN VERSUS INFORMEREN
 - 8.3 ACTIEVE SCHADEPROVISIETRANSPARANTIE
 - 8.4 UITBESTEDING BELANGRIJKE OF KRITIEKE ACTIVITEITEN
 - 8.5 AFLOSSINGSVRIJE HYPOTHEKEN
 - 8.6 ONDERZOEK BEHEERST BELONINGSBELEID
 - 8.7 AANDACHTSPUNTEN GEBRUIK ADVIESSOFTWARE
- 9. **EUROPESE ONTWIKKELINGEN**
 - 9.1 RICHTSNOEREN INZAKE MONITOREN VAN LENINGEN
 - 9.2 SUSTAINABLE FINANCE DISCLOSURE REGULATION (SFDR)
 - 9.3 VERORDENING DIGITALE OPERATIONELE WEERBAARHEID (DORA)
 - 9.4 EVALUATIE IDD
 - 9.5 FÉCIF
- 10. **COMMUNICATIE**
 - 10.1 ALGEMEEN
 - 10.2 LIJST MET PUBLICATIES
 - 10.3 PROJECT- EN PRODUCTGROEPEN OVFD
- 11. **BESTUUR EN DIRECTIE OVFD**



VOORWOORD

Voor u ligt het jaarverslag van de OvFD over 2021; opnieuw een recordjaar voor de hypotheekmarkt, een recordaantal afgesloten hypotheeken (515.000) en een recordhoogte van €163 miljard. Helaas breekt ook de schaarste op de woningmarkt een treurig record. De woningmarkt is totaal uit het lood geslagen; vraag en aanbod van koopwoningen bestaan in totale onbalans. Alternatieven in de vorm van huren zijn niet of nauwelijks aanwezig. Het ergste van alles; de situatie lijkt niet snel te gaan veranderen. Tel daarbij op de stikstofproblematiek, de inflatie en het chronisch gebrek aan (bouw)personeel, en we kunnen voorspellen dat het een utopie is om te veronderstellen dat bouwen of verbouwen een snelle oplossing biedt.

Hypotheekadviseurs proberen consumenten te helpen, maar dat valt niet altijd mee. De kredietnormen op zich zijn logisch, in verhouding en worden geacht te doen waarvoor ze in het leven zijn geroepen. Deze regels opereren echter niet in een van de rest van de wereld afgesloten dimensie. Ze zijn onderdeel van en hebben invloed op het grotere geheel van de woningmarkt. De regels gaan daarbij ook nog eens uit van een stabiele woningmarkt waar vraag en aanbod in balans zijn, en alternatieven zoals huren aanwezig en betaalbaar zijn. Maar die woningmarkt is niet in balans. In deze markt moeten we vanwege de strikte leennormen consumenten vertellen dat een hypotheek van € 900 niet betaalbaar is en dat ze maar – voor zover er al aanbod is – moeten gaan huren voor € 1.300 per maand of meer. Dus fors hogere woonlasten voor die groep consumenten, die we door de regels juist willen beschermen. Natuurlijk kan je zeggen dat het één niet met het ander te maken heeft. Maar je kan ook net zo goed stellen dat het één een gevolg is van het ander. Je mag ook van mening zijn dat consumenten dergelijke (onverantwoorde) huurlasten ook niet moeten aangaan. Wat je ook vindt: je moet wel érgens wonen, toch? Deze uitzonderlijke situatie is en blijft voorlopig een belangrijk aandachtspunt voor de OvFD.

Digitalisering is belangrijk voor de sector, maar in 2021 zijn we ook geconfronteerd met de keerzijde. Door de IBL-problematiek (zie hoofdstuk 6) zijn we met onze neus op de feiten gedrukt dat we als adviseurs verantwoordelijk én aansprakelijk gesteld kunnen worden voor fouten in software waar we geen invloed op uit kunnen oefenen. Een lastige situatie want digitalisering betekent efficiency, maar dus ook risico's voor zowel consumenten als adviseurs.

Ook in 2021 zijn het delen van klantdata, de kredietnormen en allerlei voorgenomen wettelijke wijzigingen zoals actieve provisie transparantie weer voer voor menig discussie aan stakeholdertafels. Positieve energie kreeg ik van de AdviesWijzer; een tool waarmee onafhankelijke adviseurs zich echt kunnen onderscheiden. Kortom; het jaar 2021 was weer een jaar met een grote variëteit aan beleidsdossiers en dit jaarverslag geeft daar weer een mooi totaaloverzicht van.

Veel leesplezier!

Namens het bestuur,

Christian Dijkhof
Voorzitter

MANAGEMENT SAMENVATTING

Het Jaarverslag 2021 biedt een overzicht van diverse belangrijke dossiers waar de OvFD in 2021 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 2021 is weer uitgebreid gesproken met het ministerie van Financiën en het ministerie van Binnenlandse zaken over respectievelijk de beleidspunten uit de evaluatie van het provisieverbod en het Platform Hypotheken. We hebben schriftelijk vragen beantwoord en notities gemaakt over diverse onderwerpen, zoals:

- 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;
- Verkort Advies;
- Hypotheeknormen;
- Vakbekwaamheid;
- Duurzaamheid.

HYPOTHEEKVERSTREKKING

De OvFD heeft ook in 2021 weer intensief meegewerkt aan het signaleren en wegnemen van knelpunten in de hypotheekverstrekking. De belangrijkste onderwerpen die besproken zijn: starters, duurzaamheid en het verstrekken van klantdata.

SAMENWERKING STAKEHOLDERS

Ook dit jaar heeft de OvFD met diverse stakeholders samengewerkt. De AFM, 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.

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 2021!

1. BELEIDSPUNTEN VANUIT DE EVALUATIE VAN HET PROVISIEVERBOD

In 2017/2018 is [het provisieverbod geëvalueerd](#). De minister wil naar aanleiding van de uitkomsten concrete vervolgacties 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;

Sinds 2018 wordt hierover met relevante stakeholders, waaronder de OvFD, gesproken. De OvFD heeft ook [uitgebreid gereageerd](#) op de uitkomsten van de evaluatie. 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

De OvFD draagt al sinds 2014 [het standpunt](#) uit dat er een wettelijke titel voor onafhankelijkheid moet komen, met als belangrijkste voorwaarde dat een onafhankelijk adviseur moet adviseren op basis van een objectieve analyse. 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.

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. Onafhankelijkheid houdt volgens dit besluit in, dat de financiële dienstverlener die adviseert over een complex product, klanten voorafgaand aan het advies moet meedelen of afhankelijk of onafhankelijk wordt geadviseerd. Indien een financiële dienstverlener onafhankelijk adviseert, moet een toereikend aantal op de markt verkrijgbare financiële producten worden beoordeeld, 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.

In 2021 is het concept-besluit nog regelmatig doorgesproken met relevante stakeholders en dan met name over de praktische gevolgen van dit besluit. Onafhankelijkheid is opgenomen in het Wijzigingsbesluit 2021, dat einde 2021 nog niet parlementair is behandeld. In het op 25 oktober 2021 gepubliceerde consultatieverslag wordt opgemerkt dat in de ontvangen consultatiereacties is gevraagd om de titel ‘onafhankelijk adviseur’ wettelijk te verankeren, maar dat hiervoor niet is gekozen omdat het per product kan verschillen of op afhankelijke of onafhankelijke basis een advies wordt verstrekt. Ook is gevraagd om de term ‘afhankelijk advies’ te schrappen en uitsluitend de term ‘onafhankelijk advies’ nader in te kaderen. Hiervoor is echter niet gekozen omdat het criterium voor onafhankelijk advies niet nieuw is, en ook wordt gebruikt in artikel 58a BGfo voor beleggingsondernemingen die cliënten adviseren. Voor financiële dienstverleners is, zoals de OvFD ook steeds heeft voorgesteld, bij dit artikel aangesloten.

De parlementaire behandeling zal naar verwachting in 2022 plaatsvinden, waarmee ook meer duidelijkheid zal komen over de ingangsdatum.

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

De huidige dvd geeft de consument geen inzicht 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 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. 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 (zie paragraaf 1.2.2) 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 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 een onderzoek dat CentERdata heeft uitgevoerd, vergeleken met de effectiviteit van het huidige dvd en daaruit blijkt dat de vergelijkingskaart duidelijk effectiever is en een substantiële verbetering ten opzichte van het dvd. De resultaten laten zien dat de vergelijkingskaart de

vergelijking van financiële dienstverleners stimuleert, aanzienlijk beter wordt begrepen en dat het consumenten helpt om een beter geïnformeerde, bewuste keuze te maken.

De minister vindt het daarom zinvol om het dvd te vervangen door de vergelijkingskaart. Hij gaat 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.

OvFD:

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

1.2.2 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.

Onafhankelijk advies is voor veel consumenten geen helder begrip. Met de Advieswijzer willen de adviesketens consumenten duidelijk maken wat de verschillen zijn tussen onafhankelijk advies en een niet onafhankelijk advies. Sinds 2013, met de ingang van het provisieverbod, ontvangt iedere consument voorafgaand, tijdens of na het eerste oriënterende gesprek met een hypotheekadviseur het dvd. Uit de evaluatie in 2018 van het provisieverbod door het Ministerie van Financiën blijkt dat de inhoud van het dvd onvoldoende transparantie biedt in het productaanbod en het de consument onvoldoende helpt bij het maken van keuzes. Een nieuwe dvd is in de maak, maar wij willen het via de Advieswijzer voor de consument nu al zo helder mogelijk maken.

Op 8 november 2021 is [de Advieswijzer](#) gelanceerd door de vier grootste hypotheekadviesketens van Nederland in samenwerking met de OvFD. Bij het afsluiten van een hypotheek kan het voor een consument een groot verschil maken op welke wijze het productaanbod aangeboden wordt. De Advieswijzer geeft met behulp van drie iconen in één oogopslag inzicht over de totstandkoming van het productaanbod bij het afsluiten van een hypotheek: krijgt de consument persoonlijk advies over het gekozen product, vergelijkt de financiële dienstverlener producten en aanbieders en is de dienstverlener ongebonden.



Persoonlijk Advies



Uitgebreide vergelijking



Ongebonden advies

De Advieswijzer biedt met behulp van deze drie iconen gemakkelijk inzicht in de totstandkoming van het productaanbod. De drie iconen staan voor persoonlijk advies, uitgebreide vergelijking en ongebonden advies. Het laat zien of de consument advies ontvangt dat is afgestemd op de persoonlijke situatie en wensen, of er een uitgebreide vergelijking van producten en aanbieders

plaatsvindt en of de gekozen dienstverlener ongebonden is. Voldoet de adviseur aan deze drie elementen, dan is er sprake van een onafhankelijkheid advies.

ONAFHANKELIJK ADVIES



Op de overkoepelende website (www.advies-wijzer.nl) staan de iconen met een extra toelichting waarom persoonlijk advies, een (uitgebreide) vergelijking en een ongebonden dienstverlener zo belangrijk is. De vier onafhankelijke adviesketens zullen de iconen met uitleg ook op hun eigen website en in andere communicatiemiddel gaan gebruiken. De informatie en iconen helpt de consument een bewustere keuze te maken op welke wijze het productaanbod aangeboden wordt.

De intentie is om de Advieswijzer breed beschikbaar te stellen in 2022 zodra onafhankelijkheid wettelijk geregeld is.

OvFD:

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

1.3 ZORGPLICHT

Op het gebied van de (wettelijke) zorgplicht leven veel vragen en bestaat veel onduidelijkheid. Dat blijkt ook uit de evaluatie van het provisieverbod. Wij hebben in 2013 met onze [documentatieset Nazorg](#) geprobeerd om meer duidelijkheid te scheppen, maar we lopen met betrekking tot de zorgplicht toch tegen diverse knelpunten aan:

Knelpunt 01: 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.

Knelpunt 02: 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.

Knelpunt 03: 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.

Knelpunt 04: 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.

Knelpunt 05: 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 grote zorgen over deze knelpunten. 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.

Wij informeren het ministerie en de AFM voortdurend via gesprekken en beleidsnotities over de problemen en knelpunten die wij ervaren met de verschillende aspecten van de (wettelijke) zorgplicht. We monitoren de jurisprudentie voortdurend en proberen naar oplossingen toe te werken.

1.3.1 Principes ‘Doorlopende ondersteuning van klanten’

De AFM heeft 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. Het wettelijk kader bevat diverse specifieke normen 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 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.

De AFM heeft daarom op 15 december 2021 de [Principes ‘Doorlopende ondersteuning van klanten’](#) gepubliceerd. In dit document beschrijft de AFM wat financiële ondernemingen in het belang van hun klanten kunnen doen om hen ook in de beheerfase, dus na het afsluiten en gedurende de looptijd van het product of de dienst, doorlopend te ondersteunen. Dit doen ze door principes te formuleren. Met deze principes schetst de AFM een langetermijnvisie en wil de AFM financiële ondernemingen stimuleren hun doorlopende dienstverlening aan klanten kritisch tegen het licht te houden en verder te ontwikkelen. Aan de hand van de principes gaat de AFM het gesprek aan met de sector over dit onderwerp.

Principes schrijven niet voor hoe (financiële) ondernemingen deze langetermijnvisie moeten toepassen en de AFM kan daar niet op handhaven. De Principes vervangen ook wettelijke vereisten niet en vullen deze vereisten ook niet nader in. Het doel ervan is om de transparantie van de AFM te vergroten en de dialoog tussen de AFM en de sector over een onderwerp te stimuleren.

Veranderingen in het persoonlijke leven van consumenten of in de financiële markten kunnen tot gevolg hebben dat eerder gekozen financiële oplossingen niet meer bij de klantsituatie passen en soms zelfs leiden tot financiële problemen voor consumenten. Doorlopende ondersteuning draagt eraan bij dat consumenten hun financiën op orde houden, financieel weerbaarder worden en blijven en in het geval van problemen waar mogelijk uitzicht hebben op een duurzame oplossing.

In de Wft zijn (specifieke) zorgplichtbepalingen opgenomen waaraan financiële ondernemingen zich moeten houden, ook in de beheerfase. Maar financiële ondernemingen kunnen meer doen in de beheerfase en hun klanten verder helpen grip te houden op hun financiële situatie. Financiële ondernemingen kunnen door te denken in het belang van de klant een goede, doorlopende aansluiting bevorderen tussen de situatie en behoeften van de klant en het product en/of de dienst.

De AFM ziet dat steeds meer financiële ondernemingen deze doorlopende ondersteuning een belangrijk onderdeel laten zijn van hun dienstverlening, omdat zij zien dat dit een voorwaarde is voor een duurzame relatie met klanten en een gezond verdienmodel. Tegelijkertijd ziet de AFM dat hier nog stappen gezet kunnen worden, met name bij financiële ondernemingen waar de aandacht nog vooral uitgaat naar het aantrekken van nieuwe klanten.

Voor iedere onderneming zal de invulling van de dienstverlening in de beheerfase anders zijn omdat dit afhankelijk is van zaken zoals de plek van de onderneming in de distributieketen, de aard, complexiteit en looptijd van de betrokken producten en dienstverlening, de wijze van betaling voor de dienstverlening, de klantdoelgroep of van de financiële situatie, en de wensen en behoeften van de klant. Het begint er mee dat financiële ondernemingen zich afvragen wat ze na het afsluitmoment voor hun klanten willen betekenen en hoe ze klanten kunnen blijven helpen.

De AFM heeft daarom de volgende drie principes geformuleerd:

Principe 1: Formuleer je ambitie over klantzorg in de beheerfase en bepaal een aanpak

De AFM vindt het belangrijk dat financiële ondernemingen nadenken over welke rol zij willen spelen voor hun bestaande klanten en hoe zij hen helpen om hun doel te blijven halen. Die ambitie bepaalt hoe zij hun dienstverlening in de beheerfase inrichten.

Principe 2: Maak duidelijk aan de klant wat hij mag verwachten en wat niet

De AFM vindt het belangrijk dat klanten tijdig duidelijk wordt gemaakt wat zij wel en niet kunnen verwachten en dat waar mogelijk hierover samen heldere afspraken worden gemaakt en deze zo nodig gedurende de beheerfase worden herhaald.

Principe 3: Breng dit in de praktijk en toets, evalueer en verbeter je dienstverlening doorlopend

De AFM vindt het belangrijk dat financiële ondernemingen toetsen of de dienstverlening in de praktijk klanten daadwerkelijk helpt en hun dienstverlening in de beheerfase blijven ontwikkelen en verbeteren.

Dit document dient om de financiële sector inzicht te geven in wat de AFM op het gebied van de dienstverlening in de beheerfase belangrijk vindt en daarover het gesprek aan te gaan.

De AFM zal daarom op een aantal gebieden vervolgactie ondernemen. De AFM:

- Zal in haar externe contacten de dialoog over deze Principes aangaan.
- Blijft in haar toezicht op financiële ondernemingen aandacht houden voor de wettelijke zorgplicht in de beheerfase.
- Blijft continu de impact van nieuwe ontwikkelingen op de bescherming van de financiële consument onderzoeken en deelt de nieuwe inzichten die daaruit voortkomen.
- Gaat de dialoog met de financiële sector en de wetgever aan om te onderzoeken wat kan helpen om te zorgen dat consumenten aandacht blijven geven aan het onderhoud van hun financiële situatie.

De OvFD is nauw betrokken geweest bij de totstandkoming van deze principes en zal met de AFM in dialoog blijven over de knelpunten voor adviseurs bij doorlopende ondersteuning van klanten in de beheerfase.

OvFD:

- Overleg MinFin, Kifid, AFM en andere stakeholders over knelpunten m.b.t. zorgplicht
- Schriftelijke reactie op voorstellen, conceptteksten en definities
- Beleidsnotities
- Interpretatie relevante jurisprudentie
- Beoordelen conceptteksten AFM
- Overleggen met de AFM

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.

Uit de evaluatie van het provisieverbod blijkt dat consumenten niet gemakkelijk accepteren dat ze moeten betalen voor nazorg. De minister wil daarom samen met de markt bekijken wat de problemen zijn en hoe we die kunnen oplossen. Ook de AFM heeft daarom de principes 'doorlopende ondersteuning van klanten' gepubliceerd.

Serviceabonnementen zijn een manier om een verdienmodel voor nazorg te ontwikkelen. Het is dan extra schrijnend dat de Consumentenbond in oktober 2021 meent [een ongefundeerd artikel](#) te moeten publiceren over serviceabonnementen. De OvFD heeft hierop [gereageerd](#). Zij herkent zich niet in de berichtgeving van de Consumentenbond dat service-abonnementen van hypotheekadviseurs voornamelijk gebakken lucht verkopen. Adviseurs hebben een wettelijke zorgplicht nadat ze een bepaald product hebben geadviseerd, die zorgplicht stelt alleen dat je de klant moet informeren over relevante wijzigingen in het product nadat dit is afgesloten. Consumenten denken daardoor nog wel eens dat die wettelijke zorgplicht oneindig is en ze dus gerechtigd zijn op alle extra dienstverlening, maar dat is niet zo. Vanwege het in 2013 ingevoerde provisieverbod, moeten klanten de adviseur zelf betalen voor deze extra dienstverlening en dat kan via een service-abonnement of fee. De OvFD heeft om voorzienbare teleurstellingen bij consumenten te voorkomen, een nazorgdocument ontwikkeld. Hierin wordt het verschil tussen de wettelijke zorgplicht en de activiteiten die vallen onder de contractueel af te sluiten nazorg in kaart gebracht.

Service-abonnementen zijn wel degelijk relevant en van toegevoegde waarde voor de klant. Het signaleren van het einde van de rentevastperiode valt bijvoorbeeld onder de wettelijke zorgplicht. Maar begeleiding en advies over een nieuwe rentevaste periode kun je via een service-abonnement als extra nazorg afspreken. Een adviseur biedt een grote verscheidenheid aan aanbieders en kan in dat opzicht veel meer voor de klant betekenen dan wanneer de klant de hypotheek klakkeloos bij zijn huidige aanbieder verlengt.

Ook [de AFM](#) noemt de nazorg een belangrijk onderdeel van de dienstverlening aan een klant. Zij stelt daar ook eisen aan en houdt er toezicht op. Uit onderzoek van de AFM blijkt ook dat het merendeel van de financiële dienstverleners op een goede manier omgaat met het aanbieden van serviceabonnementen. Zo staat op haar website vermeld: 'Hypotheekadviseurs bieden hun klanten abonnementen aan met relevante dienstverlening en brengen geen dubbele kosten in rekening aan klanten die in het verleden al provisie hebben betaald of nog steeds betalen.'

OvFD:

- Monitoren jurisprudentie
- Persreacties

1.4 ACTIEVE PROVISIETRANSPARANTIE BIJ SCHADEVERZEKERINGEN

1.4.1 Terugblik

Op basis van de huidige regelgeving moeten adviseurs uiterlijk tegelijkertijd met het advies aangeven of ze provisie ontvangen en moet de hoogte van de provisie kenbaar worden gemaakt wanneer de klant daarom vraagt (passieve transparantie). In de praktijk wordt er volgens de AFM nauwelijks gevraagd naar de hoogte van de provisie en daarmee werkt passieve transparantie onvoldoende. Vanaf 2018 wordt daarom een discussie gevoerd over het invoeren van actieve provisietransparantie.

De minister stelt in [een brief aan de Kamer op 15 januari 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, 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. Vanuit het oogpunt van de klant vindt hij concrete bedragen wel het meest informatief. Hij vindt het verder van belang dat het gelijke speelveld tussen de distributiekanaalen niet wordt verstoord ten nadele van de zelfstandige adviseur.

De OvFD is 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. 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. De kans dat zo'n nieuwe maatregel een ontwrichtende werking heeft op de schadeverzekeringsmarkt is groot. Mocht de minister onverhoopt echter besluiten tot nominale provisietransparantie, dan is een level playing field met de directe aanbieders 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 particuliere 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 onmogelijk is om 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.

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.

Wij vinden echter wel dat aan directe aanbieders vergelijkbare transparantie-eisen moeten worden gesteld als aan de adviseurs en dat is nog steeds niet het geval. Volgens het Wijzigingsbesluit 2021 hoeven directe aanbieders alleen de aanbrengvergoedingen transparant te maken, die zij aan derden betalen als aanbrengvergoeding. Derden zijn dan bijvoorbeeld prijsvergelijkingssites, 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.

Wij vinden dat beide distributiekkanalen transparant moeten zijn over dezelfde zaken. 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 distributiekkanalen pas echt met elkaar vergelijken. In zijn [brief van 15 januari 2019](#) heeft de minister ook duidelijk gezegd dat het gelijke speelveld tussen de distributiekkanalen niet mag worden verstoord ten nadele van de zelfstandige adviseur.

Tot onze schrik en teleurstelling stuurt de minister op [27 oktober 2020 een brief](#) naar de Kamer waarin hij plotseling aangeeft, dat hij naar aanleiding van de consultatiereacties op het Wijzigingsbesluit 2021 van plan is om het geconsulteerde wetsvoorstel te wijzigen van gemiddelde bedragen, naar exacte provisiebedragen per product, met als doel om de consument zo concreet mogelijk te informeren. De consultatie leverde volgens de minister een aanzienlijk aantal reacties op, die duidelijk verdeeld waren in twee groepen. Enerzijds waren er de indieners van een reactie die kortweg van mening waren dat het een proportioneel en uitvoerbaar voorstel betrof, ondanks dat zij veelal menen dat het een ingreep is die verder gaat dan zij nodig achten. De andere groep heeft onder meer grote moeite met het voorstel voor gemiddelden per productcategorie en het gebruik van percentages. Zij vonden dat de consument daarmee niet optimaal werd geïnformeerd, en dat het voorstel daarom niet optimaal voldeed aan het genoemde doel. Na bestudering van alle consultatiereacties heeft hij zich laten overtuigen door onder meer de Consumentenbond en de AFM, die stelden dat de voordelen voor de consument van het weten van de nominale bedragen in zijn of haar concrete geval zwaarder wegen.

Nominale bedragen zijn voor consumenten gemakkelijker te begrijpen dan percentages en het is interessanter voor een consument om te weten wat hij/zij concreet zelf aan provisie moet betalen dan wat het gemiddelde provisiebedrag voor een niet bestaande 'standaard-consument' is. Het nadeel van een concreet nominaal bedrag is dat in het beginstadium (wanneer een consument bij een adviseur naar binnen loopt) onbekend is wat het concrete provisiebedrag zal zijn. Dit hangt af van het te verzekeren object, type verzekering, dekking en persoonskenmerken van de betreffende consument. De consument zit dan al in een verder stadium van het precontractuele proces. Bij de vormgeving van het consultatievoorstel was daarom voor een inrichting gekozen waarbij de consument vroegtijdig in het proces geïnformeerd zou worden op basis van gemiddelden. De minister vindt inzicht in provisie echter belangrijk om het gesprek over de dienstverlening van de adviseur goed te kunnen voeren. Hij vindt deze informatie dan ook essentieel voor de keuze van het distributiekanaal en aanschaf van het product. Daarbij laat hij het aan de adviseur om te bepalen wat de beste vorm van informeren is. Dit kan zowel via een mondelinge als een schriftelijke mededeling.

Uitgangspunt bij de vormgeving van de actieve provisietransparantie is verder dat het niet leidt tot een verstoring van het gelijke speelveld tussen de distributiekkanalen. De minister meldt dat adviseurs zich zorgen maken dat het actief transparant maken van het provisiebedrag leidt tot het beeld dat zij duurder zijn dan directe aanbieders, waardoor er een marktverschuiving optreedt. Daarnaast is er ook een zorg dat wanneer consumenten wel naar een tussenpersoon gaan, deze alsnog voor het directe kanaal kiezen op het moment dat de consument de mededeling over het provisiebedrag ontvangt. De consument heeft immers dan al een groot deel van de dienstverlening ontvangen. Juist daarom vindt

de minister het belangrijk dat de consument tijdig en goed over zowel de provisie als over de dienstverlening wordt geïnformeerd. Daarbij is het aan de tussenpersoon om de meerwaarde van zijn dienstverlening, ook na afsluiting van de verzekering, bij de consument goed over het voetlicht te brengen. Tegelijkertijd moet een directe aanbieder ook transparant zijn over de kenmerken van zijn of haar dienstverlening en moet dus ook inzicht bieden in hun 'self service' model. Daarbij is er geen aanvullende ondersteuning na het afsluiten van het product, bijvoorbeeld bij het afhandelen van een schade.

Op 19 november 2020 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 de Kamer daarop 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.

Op [7 juni 2021 reageert](#) de minister op de vragen die tijdens het AO zijn gesteld. Hij heeft naar aanleiding van zijn toezeggingen uit het AO nogmaals met de AFM en de Consumentenbond gesproken over het voorstel en de dilemma's die daarbij spelen. Deze gesprekken steunen hem in de lijn dat de actieve provisietransparantie nominaal en per product per persoon dient te gelden, waarbij hij zich bewust is van enkele zorgpunten die daarbij leven. Hij zal het voorstel daarom aanvullen met een evaluatiebepaling om deze maatregel drie jaar na inwerkingtreding te evalueren. Op dat moment kan worden overwogen of er aanleiding is om de bepalingen aan te passen en/of uit te breiden naar de zakelijk markt. Bovendien heeft hij de AFM gevraagd om met de adviseurs in gesprek te gaan over een wijze van invoering die zo praktisch mogelijk uitvoerbaar is.

Op 25 oktober 2021 wordt [het consultatieverslag](#) op het Wijzigingsbesluit 2021 gepubliceerd. Hierin geeft de minister hetzelfde aan als in zijn brief van 1 juni en op 25 november 2021 stuurt hij het aangepaste [Wijzigingsbesluit 2021](#) naar de Kamer. In [de begeleidende Kamerbrief](#) geeft hij ook een terugkoppeling van de gesprekken die de AFM met de adviseurs heeft gehad.

Volgens de minister heeft de AFM vier (branche)organisaties, waaronder de OvFD, uitgenodigd voor een gesprek. Met deze partijen heeft de AFM gesproken over mogelijke knelpunten bij de uitvoering van actieve provisietransparantie. Aan de hand van deze gesprekken concludeert de AFM dat het Wijzigingsbesluit 2021 uitvoerbaar is. De AFM heeft nog drie adviezen meegegeven, namelijk:

- 1) Maak actieve provisietransparantie alleen van toepassing op nieuwe polissen en niet op mutaties van lopende polissen.
- 2) Hanteer een implementatietermijn die de bemiddelaars en adviseurs voldoende tijd geeft om zich voor te bereiden op aanpassingen van systemen. Hierbij dient te worden aangetekend dat de bemiddelaars en adviseurs onder de thans van toepassing zijnde passieve provisietransparantie ook al in staat moeten zijn om het exacte provisiebedrag te verstrekken.
- 3) Maak expliciet dat het bemiddelaars en adviseurs vrij staat om – in aanvulling op het precontractueel verstrekken van het exacte provisiebedrag – in een eerder stadium een indicatie te geven van het te verwachten provisiebedrag.

De minister is het met de AFM eens dat de adviseurs een redelijke termijn nodig hebben om zich voor te bereiden op de daadwerkelijk invoering van actieve provisietransparantie. Hij vindt een termijn van twee jaar nadat definitief bekend is hoe de wettelijke verplichting zal luiden redelijk, omdat adviseurs nu ook in staat moeten zijn om een ieder die naar het provisiebedrag vraagt, ook de hoogte van het provisiebedrag mede te delen.

De minister heeft ook expliciet gemaakt dat het adviseurs vrijstaat om - in aanvulling op het precontractueel verstrekken van het exacte provisiebedrag - in een eerder stadium een indicatie te geven van het te verwachten provisiebedrag. De minister is verder blij met de conclusie van de AFM dat de verplichting voor bemiddelaars en adviseurs uitvoerbaar is om bij schadeverzekeringen het concrete nominale provisiebedrag per product actief transparant te maken.

Begin december blijkt dat de Kamer alle beslisnota's en stukken uit het dossier heeft opgevraagd bij het ministerie. De AFM vraagt de OvFD daarom of ze het gespreksverslag naar het ministerie mogen sturen. Wij maken vervolgens bezwaar tegen openbaarmaking van dit verslag. Wij herkennen de lijn van het verhaal, maar het is eenzijdig opgeschreven vanuit de AFM en we missen de nuances die we hebben gemaakt. In het verslag staat een paar keer dat wij het voorstel niet onuitvoerbaar vinden, terwijl wij tijdens het gesprek voortdurend, gefundeerd hebben aangegeven dat het voorstel voor exacte bedragen niet uitvoerbaar is. Het is alleen praktisch uitvoerbaar zoals aanvankelijk in het Bgfo was opgenomen namelijk via een gemiddeld bedrag of percentages. Zo staat in het verslag dat de OvFD 'niet van mening lijkt te zijn dat het praktisch absoluut onuitvoerbaar is', terwijl dat uitsluitend is gebaseerd op een cynische opmerking die we maakten omdat de AFM vond dat wij grote woorden als 'onuitvoerbaar' niet mochten gebruiken. Deze nuance ontbreekt volledig, vandaar ons bezwaar. Feit is dat nominale provisietransparantie onuitvoerbaar is vanwege:

- de enorme disproportionele kosten en administratieve lasten om advies-, offerte- en acceptatiesystemen aan te passen voor duizenden verschillende producten van honderden aanbieders met variërende provisiepercentages;
- de juridische onhoudbaarheid van het voorstel;
- de bedrijfseconomische onhoudbaarheid van het voorstel;
- het oneerlijke speelveld dat ontstaat met directe verzekeraars.

Na overleg met het ministerie wordt afgesproken dat het verslag openbaar kan worden gemaakt, als onze reactie hierop ook openbaar wordt gemaakt.

Op 8 december 2021 zou het Wijzigingsbesluit 2021 worden behandeld tijdens het Debat Financiële Markten. De OvFD heeft vervolgens de Kamer op [6 december schriftelijk](#) geïnformeerd dat zij gegronde, grote bezwaren heeft voor wat betreft het voorstel van de minister om provisietransparantie in exacte bedragen toch wettelijk verplicht te stellen en geven wij aan dat de gewenste uitkomst voor de AFM vooraf al vast stond en ten koste van alles moest worden bereikt, ook al is dat voor adviseurs/bemiddelaars onuitvoerbaar. Daarnaast is het level playing field met directe aanbieders een aanfluiting. In deze brief stellen wij ook duidelijk dat wij niet begrijpen dat de AFM uit de gesprekken concludeert dat actieve provisietransparantie uitvoerbaar is.

Dit besluit leidt bovendien tot een fundamentele verstoring van het gelijke speelveld ten nadele van de adviseurs. Directe aanbieders hoeven alleen kenbaar te maken wat zij aan derden betalen als aanbrengvergoeding. Dat bedrag is een fractie van het totale bedrag dat adviseurs transparant moeten maken. Als de adviseur een concreet provisiebedrag moet noemen, dan moet aan een directe aanbieder een vergelijkbare nominale transparantie-eis worden gesteld. 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, distributie en beheer vertalen naar een concreet bedrag per product, dat de consument aan hem betaalt. De aanbrengvergoeding is een miniem onderdeel van die kosten en daarmee is het level playing field een aanfluiting. Kortom: De hele gang van zaken bevestigt onze mening dat de voor de AFM gewenste uitkomst vooraf al vaststond en ten koste van alles moest worden bereikt.

Op het laatste moment wordt het debat omgezet naar twee schriftelijke overleggen. We hebben daarom op 7 december nog een reactie naar de Kamer gestuurd met een voorstel voor kamervragen.

Uit het op [17 december 2021 gepubliceerde verslag](#) van een schriftelijk overleg blijkt dat diverse fracties vragen hebben gesteld.

Het blijft bovendien vreemd dat de AFM een voorstel doet voor transparantie in exacte bedragen, daarmee de minister overhaalt om het Wijzigingsbesluit 2021 te wijzigen en vervolgens met ons in overleg moet over de uitvoerbaarheid daarvan. De AFM zal nooit op haar schreden terugkeren, dus de gesprekken zijn alleen voor de politieke Bühne. De conclusie stond al vast. Dit dossier doet daarom ook veel stof opwaaien in de [pers](#).

Het Wijzigingsbesluit 2021 met daarin actieve provisietransparantie zal in 2022 nog tijdens het debat Financiële Markten worden behandeld.

OvFD:

- Diverse bilaterale en branche-overleggen met het MinFin en andere stakeholders
- Diverse overleggen met de AFM
- 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 moet worden berekend via [een wettelijk kostprijsmodel](#), om ervoor te zorgen dat de kosten tussen de verschillende distributiekanaalen vergelijkbaar zijn. Het kostprijsmodel moet daarom jaarlijks gecontroleerd worden door een externe accountant.

In het Wijzigingsbesluit 2021 wordt nu voorgesteld om de controle van het kostprijsmodel te wijzigen en 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. 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 wordt alleen nog minder transparant en controleerbaar. De slager keurt zijn eigen vlees.

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, die 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 niet alleen relevant voor aanbieders, maar ook voor adviseurs. Het kostprijsmodel moet ervoor zorgen dat de kosten tussen de verschillende distributiekanaalen 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. Een

jaarlijkse controle hierop door een externe 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).

Conclusie is dat wij gezien het 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. Ook deze wijziging is opgenomen in het Wijzigingsbesluit 2021 en zal in 2022 parlementair worden behandeld. Als OvFD blijven we vechten voor een echt level playing field.

1.5.2 Geautomatiseerd advies

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 van belang dat de consument dezelfde bescherming geniet als wanneer hij zou worden geadviseerd door een natuurlijk persoon.

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. 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. 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.

Geautomatiseerd advies kent verschillende voordelen 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. Tegenover de voordelen staan echter ook bepaalde risico's. Voorkomen moet worden dat onjuiste of onvolledige informatie in de 'tool' kan worden opgenomen, of dat de klintinventarisatie 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. Met dit wijzigingsbesluit wordt geëxpliciteerd dat geautomatiseerd advies aan dezelfde regels moet voldoen als fysiek advies.

Een ander risico is dat 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.

Op 25 oktober 2021 publiceert de minister [het consultatieverslag](#). Hierin worden nog enkele zaken verduidelijkt zoals dat de vergunningplicht voor adviseren ongewijzigd 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 geautomatiseerd advies ook moet voldoen aan de wettelijke adviesregels zodat ook dan passend advies wordt gegeven. Onze belangrijkste voorwaarde is dat geautomatiseerd advies minimaal aan dezelfde eisen moet 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 deze 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 heeft hierover met zowel het ministerie als het Verbond gesproken. Alternatieven zijn bekeken, maar een oplossing is nog niet in zicht.

1.6 POSITIE VAN DE SERVICEORGANISATIES

Serviceorganisaties worden steeds belangrijker en zijn inmiddels van essentieel belang voor het instandhouden van het onafhankelijke distributiekanaal. Serviceorganisaties genereren een maximaal open markt, 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. Serviceorganisaties wakkeren de concurrentie aan met als gevolg lagere prijzen voor de consument. 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 voor complexe producten spelen serviceorganisaties voor adviseurs dus een essentiële rol om onafhankelijk advies te kunnen geven. Om je als onafhankelijk adviseur te kunnen profileren (zie paragraaf 1.1), moet je een toereikend aantal op de markt verkrijgbare financiële producten kunnen bieden, die voldoende divers zijn wat type en aanbieder betreft. Een aansluiting bij een serviceorganisatie is niet de enige manier om hieraan te kunnen voldoen, 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 serviceorganisatie, 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.

Positieve invloed op het rendement

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 onaanvaardbaar 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. Serviceorganisaties geven door efficiency en schaalvoordeel een positief effect op het rendement van onafhankelijk adviseurs. Uit [onderzoek van DFO](#) blijkt dat 58% van de deelnemers ervaren dat hun rendement positief wordt beïnvloed.

Strategische keuzes

Serviceorganisaties moeten de komende jaren wel strategische keuzes gaan maken. Waar in het verleden het toegang bieden tot aanbieders en het overnemen van administratieve werkzaamheden de kernactiviteiten waren, zullen strategische keuzes moeten worden op het gebied van de dienstverlening. Het beheer en de nazorg op producten wordt steeds belangrijker, er is vraag naar meer diensten die niet beperkt zijn tot Wft-plichtige activiteiten ook in het licht van maatschappelijke ontwikkelingen zoals duurzaamheid en serviceorganisaties zullen daar keuzes in moeten maken. De verwachting is dat ze 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. Serviceorganisaties krijgen daardoor meer karaktertrekken die tot nu toe horen bij franchiseorganisaties.

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 2021 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

Van 6 november 2020 tot 18 december 2020 is de Wijzigingswet Financiële Markten 2022 ter consultatie voorgelegd. De OvFD heeft [dit wetsvoorstel](#) beoordeeld, 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. Om grote schommelingen in de heffingen door incidentele kosten op te vangen, introduceert dit wetsvoorstel de vorming van een reserve door de toezichthouders. 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.

De Wijzigingswet is op 25 oktober 2021 ingediend bij de Tweede Kamer. Op 19 november 2021 heeft de Tweede Kamer een schriftelijk overleg uitgebracht.

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.

Het Wijzigingsbesluit 2021 is nog steeds niet door de Tweede Kamer behandeld. De verwachting is dat dit pas in het voorjaar van 2022 zal geschieden.

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

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.

Het productontwikkelings- en evaluatieproces moet ervoor zorgen dat een consument een voor hem of haar kostenefficiënt, veilig, nuttig en begrijpelijk financieel product aanschaft, dat waar voor zijn geld biedt. Adviseurs, die kredieten distribueren dienen daarom 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 van de OvFD 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 ontvingen waren wisselend en vaak erg onduidelijk. Sommige aanbieders hadden de teksten nog niet definitief en waren nog bezig om te beziën in welke vorm de informatie het beste kan worden aangeboden. De meeste aanbieders verwezen daarbij naar algemene (product) informatie in het intermediaire portaal en/of de productwijzers en/of de productvoorwaarden. In die gevallen moeten adviseurs 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 zorg ervoor dat onze leden grote problemen hebben 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. Het gaat om honderden producten, waarvoor adviseurs nu per product zelf de benodigde informatie moeten zien te vinden. Dat is absoluut onmogelijk en daarmee maken aanbieders het adviseurs onmogelijk om aan de wet te voldoen.

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 1 december 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.

In 2021 is helaas weinig gewijzigd ten opzichte van 2020. Aanbieders zeggen het format niet te kunnen gebruiken, waardoor het voor adviseurs nog steeds onmogelijk is om aan de wet te voldoen. De OvFD heeft nog diverse gesprekken gevoerd met het Verbond van Verzekeraars en individuele aanbieders. Zij begrijpen het probleem voor onafhankelijke adviseurs, maar stellen dat ze zelf voldoen aan de wet omdat de informatie over het product wel ergens te vinden is. Naar onze mening is dat onvoldoende om te voldoen aan de wet. Dit leiden wij ook af uit een brief die de AFM aan de NVGA heeft gestuurd. Hierin wordt duidelijk gesteld dat aanbieders distributeurs volledige, heldere en actuele informatie moeten geven. Het verwijzen naar polisvoorwaarden, de portal of productvoorwaarden voldoet daar niet aan. Wij gaan daarom opnieuw in gesprek met de AFM.

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 leden OvFD met leden Verbond
- Overleg AFM

2.4 WIJZIGING REGELING HYPOTHECAIR KREDIET

Van 17 juli tot 1 september 2020 is de [wijziging van de Tijdelijke Regeling Hypothecair Krediet 2021](#) (TRHK) ter consultatie voorgelegd. De OvFD heeft op 31 augustus 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. Wij vrezen 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.

Vervallen kennis- en ervaringstoets

Net als in het Wijzigingsbesluit 2021 wordt in de TRHK 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 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 en de problematiek met betrekking tot de duurrendementen. Individueel maatwerk blijft moeilijk, 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 gestandaardiseerde 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 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.

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 en 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%. 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 minister heeft in 2021 nog niet gereageerd op de wijziging van de Regeling Hypothecair Krediet. Een Wijziging van de Regeling Hypothecair Krediet voor 2022 wordt niet voorzien.

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)

De OvFD heeft jarenlang een lobby gevoerd voor een mogelijkheid voor adviseurs om het BSN te verwerken. Uiteindelijk hebben wij in 2020 een overleg gehad met de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) over het feit dat de beschreven handelwijze op de website van de AP niet conform de praktijk was. 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 renseigner. 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. De OvFD heeft het initiatief genomen voor een Stuurgroep en vanuit die Stuurgroep BSN Ketenaanpak is onder regie van HDN toegewerkt naar een keten waarbinnen documenten en datasets met BSN niet meer worden geaccepteerd, voordat de geldverstrekker een overeenkomst met de klant heeft. In 2021 hebben we gezien dat het BSN van steeds meer documenten verdwijnt. Wij zullen dit ook blijven monitoren.

2.6 BEKOSTIGING FINANCIËEL TOEZICHT

De bekostiging van de AFM is geregeld in de [Wet bekostiging financieel toezicht 2019](#) (Wbft 2019). Op grond van deze wet keuren de ministers van Financiën en Sociale Zaken en Werkgelegenheid jaarlijks de begroting goed. De AFM is bij het opstellen van de begroting gebonden aan de hoogte van het plafond dat volgt uit het kostenkader. De lasten van de AFM uit hoofde van de Wbft worden volledig doorbelast aan de markt via heffingen.

Financiële ondernemingen betalen dus mee aan de kosten van het doorlopend toezicht via een jaarlijkse bijdrage per categorie. In 2021 is een nieuwe procentuele verdeling van de kosten van het doorlopend toezicht van de AFM tot stand gekomen. Het totaal aan de markt door te berekenen bedrag voor het doorlopend toezicht in 2021 stijgt met 10,4% t.o.v. 2020. Dit wordt voor een groot deel veroorzaakt door een hogere begroting in 2021 (4,3%) en de volledige doorbelasting van structurele kosten die zijn gemaakt met betrekking tot de Brexit. De structureel benodigde middelen voor de uitbreiding van het marktmisbruiktoezicht in verband met Brexit zijn dus verdeeld over alle toezichtcategorieën.

Het uitgangspunt is dat de verdeling van de toezichtkosten onder de verschillende categorieën instellingen zoveel mogelijk moet aansluiten bij de toezichtinspanningen met betrekking tot die categorieën. Met de 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. De OvFD is het hier niet mee eens.

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. In [de Toelichting](#) is opgenomen dat de verdeling van de toezichtkosten bij de AFM in beginsel vaststaat voor een periode van 5 jaar. De laatste algehele herbeoordeling is ingegaan met ingang van 1 januari 2019. De eerstvolgende algehele herbeoordeling van de verdeling van de toezichtkosten bij de AFM is voorzien met ingang van 2024. Daaraan voorafgaand zal voor alle categorieën bezien worden of de vastgelegde

verdeling nog overeenkomt met de daadwerkelijke toezichtinspanningen. 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. Als er geen concrete substantiële wijzigingen zijn, dan kan de procentuele verdeling naar onze mening niet worden aangepast. Het ministerie vindt echter dat er wel 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 [Regeling bekostiging financieel toezicht](#) is op 4 juni 2021 in de Staatscourant gepubliceerd. Een [Wijziging van het besluit bekostiging financieel toezicht](#) is van 8 juni tot 5 juli 2021 geconsulteerd. De OvFD zag geen noodzaak om te reageren. De OvFD blijft de ontwikkelingen met betrekking tot de kosten van toezicht en de toezichttarieven uiteraard kritisch monitoren.

Kostenkader 2021 – 2024

Uit het oogpunt van bestuurlijke rust heeft de minister van Financiën voor de periode 2021-2024 een nieuw kostenkader vastgesteld. Gedurende deze periode is daarmee in grote lijnen duidelijk wat de maximale kosten van het toezicht zullen zijn en hoe deze kosten zich ontwikkelen. Het kostenkader draagt bij aan de soberheid en doelmatigheid van de AFM en bevat een prikkel tot verdere efficiency doordat eventuele intensiveringen of eigen prioriteiten ingepast dienen te worden binnen het kostenkader.

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

2.7 FISCALITEITEN

2.7.1 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.

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

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 assurantiebelaasting niet per 1 juli door te voeren, maar per 1 januari 2022.

De Belastingdienst heeft op [17 december 2020](#) een nieuwe brief gestuurd met een bijlage over de [fiscale kaders assurantiebelaasting](#) en [aanvullende uitleg omzetbelaasting](#) met daarin enkele wijzigingen naar aanleiding van onze overleggen. Hierin wordt ook bevestigd dat de toezegging uit 2012 conform ons verzoek wordt ingetrokken per 1 januari 2022 en dus niet per 1 juli 2020.

In 2021 zijn naar aanleiding van deze nieuwe brieven nog diverse vragen vanuit de ledenkring gesteld. De OvFD blijft knelpunten met betrekking tot de assantie- of omzetbelaasting registreren. Leden kunnen contact opnemen en de OvFD zal dit bespreekbaar maken bij de Belastingdienst.

2.7.2 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. Wij hebben gezamenlijk met het Verbond en Adfiz [gepleit voor behoud van de fiscale aftrekbaarheid](#), maar 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'](#). Fiscale aftrekbaarheid

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

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, College Deskundigheid Financiële Dienstverlening (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 Verzoek digitale PE-examens

Op 1 april 2021 [bericht het CDFD](#) dat de PE-examens van het laatste PE-jaar van de huidige PE-periode van start zijn gegaan en dat uit gegevens van DUO/CDFD blijkt dat het leeuwendeel van de diplomahouders de PE-examens nog moet halen voor 1 april 2022, omdat anders hun adviesbevoegdheid per 1 april 2022 verloopt.

Canon heeft het CDFA vervolgens op [10 mei 2021 verzocht](#) dat zij tegemoetkomt aan reële zorgen en bezwaren van examenkandidaten door te bevorderen dat PE-examens zeer binnenkort alsnog plaats-onafhankelijk kunnen worden afgelegd. Met nog iets minder dan een jaar te gaan om de verplichte PE-examens binnen de huidige wettelijke PE- periode af te leggen, vraagt Canon hiermee aandacht van het CDFD voor het afleggen van deze examens gegeven de actuele situatie van COVID-19. PE-examens kunnen uitsluitend fysiek bij een erkend exameninstituut worden afgelegd. Dit leidt tot bezorgde reacties en bezwaren vanuit onze respectievelijke ledenkringen, gegeven de gezondheidsrisico's die het fysiek samenkomen voor het afleggen van een examen met zich mee kan brengen.

In deze periode van een ernstige en langdurige situatie van COVID-19 maken werkgevers en examenkandidaten de morele en gezondheidsafweging of zij het verantwoord vinden om fysiek op locatie een PE-examen af te leggen. Meer dan eens is daarbij de uitkomst dat dit sinds langere tijd niet als verantwoord of als onwenselijk wordt gevonden. Dit is het geval ook al voldoen exameninstututen aan de actuele regels van het kabinet om voorzorgsmaatregelen te nemen tegen de verspreiding van het virus. Het gaat daarbij overigens ook niet uitsluitend om de aanwezigheid op een examenlocatie, maar ook meer dan eens om gebruik te moeten maken van het openbaar vervoer. Als brancheorganisaties hebben wij begrip voor de geuite zorgen en bezwaren. Wij vinden dat elk

individueel in principe een eigen persoonlijke afweging moet kunnen maken wat ten aanzien van COVID-19 als verantwoord wordt geacht.

Inmiddels zijn er op tal van plekken goede ervaringen opgedaan met veilige en betrouwbare plaats-onafhankelijke toetsing en examinering op afstand zoals bij Hogescholen en Universiteiten waar op last van de overheid uitsluitend op afstand mag worden getoetst. Toetsing vindt daarbij plaats op basis van beproefde technieken met surveillance op afstand en waarborgen voor betrouwbare authenticatie (via online proctoring). Het feit dat de overheid in bepaalde gevallen fysieke toetsing onmogelijk maakt, geeft aan hoe zorgvuldig met het toetsingsvraagstuk moet worden omgegaan gegeven de coronapandemie.

In de kern komt ons verzoek er dus op neer dat aan potentiële examenkandidaten de keuze wordt geboden om fysiek op locatie een PE-examen af te leggen of vanaf een eigen te kiezen locatie (te voldoen aan nader te stellen voorwaarden) die zonder auto of openbaar vervoer te bereiken is. Hiermee wordt een belangrijke drempel weggenomen voor een bepaalde groep kandidaten om alsnog de PE-examens tijdig te kunnen afleggen. Wij bepleiten dat dit alsnog spoedig mogelijk wordt. Door plaats-onafhankelijke toetsing van PE-examens op de kortere termijn mogelijk te maken, kan de branche ondanks COVID-19 binnen de huidige gestelde termijn toch aan de PE-verplichtingen voldoen en is een eventuele noodzakelijke verlenging van die termijn hopelijk niet nodig.

Het CDFD heeft op 1 juni 2021 afwijzend op ons verzoek gereageerd. Het CDFD heeft er vertrouwen in dat, tegen de achtergrond van de afname van coronabesmettingen en de toename van de vaccinatiegraad, adviseurs tijdig en veilig hun PE-examens kunnen halen. De introductie van online proctoring is daarvoor volgens het CDFD niet noodzakelijk en naar de huidige stand van de techniek ook niet wenselijk.

DUO en CDFD hebben ervaringen opgedaan met online proctoring-pilots. Zij hebben dit onderwerp al eerder opgepakt, voor de coronacrisis, vanuit de gedachte dat plaats-onafhankelijk examineren voor kandidaten voordelen zou kunnen hebben. Daarom hebben ze via pilots de mogelijkheden van examens met behulp van online proctoring onderzocht. Hieruit werd geconstateerd, dat:

- het oplossen van ICT-problemen tijdens de examenafname lastig is: ligt het probleem bij de examenapplicatie, de online proctoring-applicatie of de provider/computer van de kandidaat?
- dat kandidaten dienen te beschikken over een specifiek niveau van computerkennis en -vaardigheden dat bij de leden van onze doelgroep lang niet altijd aanwezig is;
- is gebleken dat de content van de centrale examenbank Wft niet goed kan worden beveiligd. Tijdens de tests is het deelnemers onder andere gelukt om de examens op te nemen door middel van opnamesoftware zonder dat dit via online proctoring werd opgemerkt;
- dat het ministerie van Financiën en het CDFD, mocht online proctoring op enig moment geïntroduceerd worden, eerst helder beleid zullen moeten formuleren. Het moet zowel voor de in te schakelen proctororganisatie als voor de examenkandidaat duidelijk zijn wat de spelregels zijn en wat de consequenties zijn als deze worden overtreden. Een proctor moet direct kunnen ingrijpen en de examenafname staken als fraude wordt geconstateerd. De beveiliging van de content van de centrale examenbank Wft staat daarbij voorop.

Een andere overweging is dat het Wft-examen een 'very high stake'-examen is. Het uiteindelijk behalen van een Wft-diploma geeft de wettelijke bevoegdheid om als financieel adviseur consumenten te adviseren. Als een dergelijk diploma op basis van fraude wordt verkregen, is het afbreukrisico voor consumenten hoog. Omdat Wft-examens worden gekenmerkt door de combinatie van 'very high stakes' en 'high risk', heeft de veiligheid van online proctoring grote risico's. Hierin onderscheiden de Wft-examens zich ten opzichte van examens die door bepaalde universiteiten en hogescholen via online

proctoring worden aangeboden. De schade in het Hoger Onderwijs (HO) is altijd lokaal, terwijl bij de Wft-examinering een landelijke examenbank gecompromitteerd raakt.

Het CDFD moet ons verzoek voor digitale examens dus afwijzen, maar zij geeft ook aan dat exameninstellingen en de door hen ingeschakelde toetscentra bewezen hebben dit uitstekend en coronaproof aan te kunnen. De capaciteit van de exameninstellingen is ruim voldoende. Zelfs indien in het eerste kwartaal van 2022 nog veel meer examenplekken nodig zouden zijn, voorzien DUO/CDFD geen capaciteitsprobleem.

Voor de toekomst blijft de inzet van DUO/CDFD erop gericht om de Wft-examinering professioneel en doelmatig te laten verlopen op een wijze die kandidaten niet onnodig belast en de IT-infrastructuur van Wft beschermt. In dat kader volgen ze innovatieve ontwikkelingen, waaronder online proctoring, op de voet. Daarbij wordt steeds gezien of, en zo ja op welke wijze, deze kunnen worden ingezet en tegen welke kosten.

3.2 PE-ACTUALITEITEN VANAF 1 APRIL 2022

Het CDFD heeft stakeholders [opgeroepen](#) om van 21 juni tot en met 15 juli 2021 nieuwe ontwikkelingen aan te dragen. Alle relevante ontwikkelingen worden door het CDFD verzameld en voorgelegd aan de PE-commissie. De OvFD heeft hier geen gebruik van gemaakt, omdat wij al jarenlang kritiek hebben op de vaststelling van actualiteiten, waar verder niets mee wordt gedaan. De criteria voor het vaststellen van een PE-actualiteit worden steeds verder opgerekt. In een 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 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 CDFD heeft het [advies voor de toetstermen en ontwikkelingen voor het PE-jaar 2022](#) (1 april 2022 tot 1 april 2023) op 4 oktober 2021 vervolgens verzonden aan de minister van Financiën. In dit advies zijn de ontwikkelingen die door de markt zijn aangedragen en de reacties op de daarna gehouden consultatieronde door het CDFD gewogen en verwerkt. Helaas blijkt onze vrees gegrond, dat opnieuw veel 'actualiteiten' al deel uitmaakten van eerdere examenperiodes en daarmee naar onze mening geen examenonderwerpen zouden moeten zijn. 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.

3.3 REGELING TARIEF CENTRALE EXAMENBANK WFT 2022

Van 27 oktober tot 24 november 2021 wordt de [Regeling tarief centrale examenbank Wft 2022](#) geconsulteerd. Deze regeling wijzigt het legestartief voor initiële-examens, PE-examens en bijzondere examens. Het legestartief wordt voor al deze examens gelijkgesteld. Het door exameninstellingen verschuldigde tarief per afgenomen Wft-examen wordt met ingang van 1 april 2022 vastgesteld op € 70. De legestartieven worden vastgesteld voor de derde PE-periode (1 april 2022 tot 1 april 2025). Na deze PE-periode zal opnieuw worden bekeken of het tarief moet worden bijgesteld op basis van de geprognosticeerde aantallen examens en de uitvoeringskosten.

Het legestartief voor de tweede PE-periode was vastgesteld op € 60 per Wft-examen. Dit tarief was gebaseerd op de raming dat tussen de 195.000 en 248.000 initiële- en PE-examens afgenomen zouden worden in de periode 1 april 2019 tot en met 31 maart 2022. Naar verwachting zal het gerealiseerde aantal Wft-examens eind maart 2022 aan de onderkant van deze raming liggen, onder andere als gevolg van de coronapandemie. Nu er minder examens hebben plaatsgevonden dan waarmee gerekend was in het 'midden scenario', kunnen de uitvoeringskosten in de tweede PE-periode niet volledig worden gedekt uit de legesinkomsten. Naar verwachting ontstaat er een tekort van circa € 1 mln. Daarnaast is een stijging van de uitvoeringskosten van circa € 4,5 mln. naar circa € 5 mln per jaar voorzien. Dit wordt met name veroorzaakt door incidentele en structurele kosten die samenhangen met de Europese aanbesteding van de examensoftware die in 2021 heeft plaatsgevonden. Gelet op deze twee ontwikkelingen wordt het legestartief verhoogt van € 60 per Wft-examen naar € 70 per Wft-examen. Ervan uitgaande dat het aantal Wft-examens zich in de derde PE-periode zal herstellen tot het niveau voorafgaande aan de coronapandemie, is de verwachting dat de centrale Wft-examinering met een legestartief van € 70 per afgelegd examen kostendekkend is als er tussen de 195.000 en 248.000 examens over de gehele derde PE-periode worden afgelegd.

De OvFD heeft op 17 november 2021 samen met de opleidingsinstituten en Adfiz [gereageerd op deze consultatie](#) en dan met name op de voorgestelde verhoging van de leges als gevolg van afwijkende aantallen en de ontwikkeling van de uitvoeringskosten. Wij hebben bezwaar gemaakt tegen de verhoging van de leges. De motivatie welke ten grondslag ligt aan de voorgestelde verhoging is flinterdun, ondoorzichtig en de argumentatie verwarrend. Het lijkt erop dat de minister reeds voorsorteert op het feit dat er in de huidige Wft-cyclus minder examens afgenomen zullen worden als beraamt. Wij herkennen dat, mede door Corona, het aantal PE Wft examens momenteel (5 maanden voor einde Wft cyclus) op een lager niveau ligt als in de vorige cyclus, alleen zien we een enorme inhaalslag die momenteel gemaakt wordt. Wij ervaren het als bijzonder prematuur om nu al op basis van ramingen het tarief aan te passen en stellen dan ook voor om een mogelijke aanpassing op basis van aantallen pas door te voeren begin maart 2022, als bekend is hoeveel examens er tot op dat moment zijn afgenomen en hoeveel er reeds gereserveerd zijn tot 1 april. Dan is te bepalen of dat dit reële aantal onderkant, midden of bovenkant beraming ligt en welke invloed dit heeft op de legeskosten. Wij hebben daarom voorgesteld om in de Regeling Wft 2022 op te nemen, dat de tariefswijziging onder voorbehoud van het daadwerkelijk aantal afgenomen examens plaatsvindt.

Verder geeft de minister aan een stijging van de kosten van ruim 10% te voorzien als gevolg van incidentele én structurele kosten die samenhangen met de vernieuwde examensoftware. Wij (de branche) dienen deze kosten te betalen maar hebben geen enkel idee waaruit de kostenstructuur bestaat. Wij verbazen ons per definitie over de enorme kosten die nodig zijn om het Wft Vakbekwaamheidsmodel door CDFD en DUO te laten beheren. De gigantische stijging van de kosten van ruim 10% doen de roep versterken voor inzage in en transparantie van de inkomsten en uitgaven van CDFD en DUO om het Wft Vakbekwaamheidsmodel te beheren. Inzage leidt mogelijk tot begripsvorming, en per definitie tot mogelijkheden om met elkaar te bespreken hoe we de kosten controleerbaar kunnen houden.

Wij hebben daarom voorgesteld om het gesprek aan te gaan met CDFD/DUO om de volgende onderwerpen bespreekbaar te maken:

- Het transparant krijgen van de inkomsten en uitgaven van CDFD/DUO welke nodig zijn om het Vakbekwaamheidsmodel te bewaken
- Het borgen van een stabiel legestartief borgen voor de komende jaren;
- Met elkaar samenwerken aan de kwaliteit door meer input te leveren qua inhoud/actualiteiten en frequenter in gesprek te gaan als branche met CDFD/DUO.

3.4 EVC PROCEDURE

Alle medewerkers die zich binnen een financiële onderneming bezighouden met het adviseren van consumenten of cliënten moeten sinds 2013 over relevante Wft-diploma's beschikken. Om de overgang naar dit wettelijke systeem te versoepelen kon een medewerker in plaats van het afleggen van een examen, ook zijn vakbekwaamheid aantonen door een EVC-procedure ('Erkenning van Verworven Competenties') te doorlopen.

Van 20 oktober tot 17 november 2021 is een [besluit tot wijziging van het Bgfo](#) geconsulteerd in verband met het vervallen van de EVC-procedure voor de erkenning van verworven competenties komt de mogelijkheid tot het aantonen van vakbekwaamheid door financieel adviseurs met de EVC-procedure te vervallen. De OvFD heeft niet op de consultatie gereageerd omdat het ministerie vooraf overleg met ons hierover heeft gevoerd.

Gelet op de beperkte belangstelling voor de EVC-procedures, de beperkte mogelijkheden voor het CDFD om de inhoudelijke kwaliteit van de vakbekwaamheidseisen te waarborgen en de hoge uitvoeringskosten van EVC-examens in vergelijking tot reguliere examens, strekt dit wijzigingsbesluit ertoe de EVC-procedure te laten vervallen.

De EVC-procedure was vooral bedoeld voor adviseurs die voor invoering van het nieuwe vakbekwaamheidsbouwwerk in 2014 niet over een Wft-diploma beschikten, maar werkten onder het bedrijfsvoeringsmodel of voor wie om de één of andere reden deze wijze van vaststelling van de vakbekwaamheid te prefereren is boven examinering door het afleggen van examens.

In de EVC-procedure werd door een exameninstituut beoordeeld of een kandidaat op grond van diens (werk)ervaring of opleidingen voldeed aan de eind- en toetstermen van een Wft-module. De kandidaat moest hiervoor op basis van een samengesteld portfolio en een individueel assessment bewijzen te voldoen aan de vakbekwaamheidseisen. Via deze alternatieve manier van toetsing kon een Wft- certificaat en een Wft-diploma worden verkregen.

Financieel adviseurs hadden uiteindelijk tot 1 januari 2017 de tijd om aan nieuwe vakbekwaamheidseisen te voldoen. Vanaf dat moment was het niet langer toegestaan om zonder Wft-diploma te adviseren over een financieel product, waardoor ook geen relevante ervaring meer kon worden opgedaan door kandidaat-financieel adviseurs voor het opbouwen van een portfolio. Daarmee is ook de belangstelling voor de EVC- procedure door kandidaat-financieel adviseurs afgenomen. Slechts een beperkte groep financieel adviseurs heeft de afgelopen jaren gebruik gemaakt van de EVC-procedure. Daarbij ging het met name om personen die al eerder als financieel adviseur werkzaam waren en weer wilden herintreden als financieel adviseur. In de periode januari 2019 tot en met augustus 2021 zijn 41 EVC-procedures (waarvan 5 initiële examens en 36 PE-examens) met goed gevolg doorlopen, ten opzichte van 118.163 succesvolle Wft- examens (waarvan 47.451 initiële examens en 70.712 PE-examens). Ook heeft het enige exameninstituut dat nu een EVC-procedure aanbiedt aangegeven daarmee per 1 april 2022 te zullen stoppen.

De OvFD kan zich in het vervallen van de EVC-procedure vinden. Er wordt weinig gebruik gemaakt van de mogelijkheid waarmee het in standhouden van deze mogelijkheid onevenredig veel geld kost en daarmee ook invloed heeft op de examenkosten voor de reguliere examens. Het ministerie heeft voorafgaand aan de consultatie het voornemen om de EVC-procedure te laten vervallen al met ons besproken.

3.5 SUBSIDIEAANVRAAG VOOR OMSCHOLINGSTRAJECTEN TOEGEKEND

In maart 2021 hebben Adfiz en OvFD samen een subsidieaanvraag ingediend voor [de subsidieregeling 'NL leert door'](#) met inzet van sectoraal maatwerk. De subsidie is gericht op (om)scholing voor behoud van werk en overgang naar ander werk. Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft op

27 mei 2021 bekend gemaakt de subsidieaanvraag toe te kennen. Met de subsidie is een bedrag gemoeid van € 950.000.

De subsidieregeling stond open voor samenwerkingsverbanden van sectoren, werkgevers- en werknemersorganisaties en andere betrokken partijen. Mede dankzij de steun van de Stichting van de Arbeid, VNO-NCW en vakbond De Unie en in goed overleg met enkele opleidingsinstituten hebben Adfiz en OvFD met succes een aanvraag ingediend.

Wij zijn heel blij met de toekenning van de subsidie, ook in het licht van een arbeidsmarkt die door de gevolgen van het coronavirus onzeker is. Banen zijn onzeker en ondernemingen moeten misschien noodgedwongen hun deuren sluiten, terwijl de adviesbranche grote behoefte heeft aan nieuwe, gemotiveerde en goede medewerkers. Onze sector kan inzetten op hulp bieden bij het versterken van de arbeidsmarktpositie van werkenden. Deze subsidie en de opleidingen die hiervoor ontwikkeld worden kunnen werkzoekenden en werkenden die hun baan dreigen te verliezen aan een nieuwe toekomst in ons mooie adviesvak helpen.

De subsidieregeling maakt een carrièreswitch naar de financiële sector gemakkelijker. Financieel advieskantoren verwachten de komende jaren veel nieuwe mensen nodig te hebben. Zij-instroom wordt aangemoedigd. Mensen die op zoek zijn naar een nieuwe uitdaging, van wie de baan op de tocht staat of die al werkloos zijn, en die zich willen oriënteren op de financiële sector hebben vanaf nu de mogelijkheid om geheel kosteloos opgeleid te worden.

Het beroep op zelfredzaamheid van mensen en bedrijven is groot, en daarmee groeit de behoefte aan advies. 50% van de werkgevers in de financieel adviesmarkt verwacht de komende 5 jaar meer mensen nodig te hebben dan nu. Ongeveer een kwart verwacht die groei binnen 1 jaar. Met de subsidie kan de instroom en doorstroom van nieuw én gediplomeerd talent in de financiële sector worden vergroot. Professionals en jong talent kunnen zich zonder kosten laten omscholen voor een mooie toekomst in de financiële adviesbranche. Ook voor werknemers die al in de adviesbranche werken, zijn er scholingsmogelijkheden om een carrièrestap makkelijker te maken. De scholingstrajecten worden verzorgd door [Hoffelijk](#), [Lindenhaeghe](#) en [NIBE-SVV](#).

Wie een vliegende start of doorstart wil maken in de financiële sector vindt alle mogelijkheden op www.jouwvliegendestart.nl. Het aanbod bestaat uit 19 opleidingstrajecten.

3.6 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, maar een alternatief PE-systeem blijft wat de OvFD betreft een stip op de horizon.

OvFD (met overige brancheorganisaties):

- Brieven naar CDFD en minister
- Brancheoverleg met het CDFD
- Subsidieregeling aangevraagd en gecommuniceerd
- Overleg met andere brancheorganisaties in de financiële sector
- Beoordeling en overleg met MinFin over de EVC procedure

- Beoordeling eind- en toetstermen van de beroepskwalificaties
- Persberichten uitgegeven

4. HYPOTHEEKVERSTREKKING

2021 was voor de hypotheekmarkt een recordjaar. Er werden 515.000 hypotheeken verstrekt, een groei van 8,2% ten opzichte van 2020 met een totale hypotheekomzet van meer dan 163 miljard euro. Een nieuwe recordhoogte! De gemiddelde hypotheek had een waarde van 363.000. De gemiddelde woningwaarde was 431.000 dus veel kopers hebben eigen geld ingelegd.

4.1 VERVOLG PLATFORM HYPOTHEKEN 2020

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.

De coronacrisis heeft veel invloed gehad op het proces van hypotheekverstrekking. De minister vindt dat de sector het afgelopen jaar veel creativiteit, klantgerichtheid en flexibiliteit heeft laten zien. Zo heeft online-hypotheekadvies en digitaal ondertekenen van koopcontracten en hypotheekoffertes er bijvoorbeeld voor gezorgd dat de hypotheekmarkt door heeft kunnen draaien. Ook hebben kredietverstrekkers aangeboden om samen met woningeigenaren die betalingsproblemen verwachten te zoeken naar mogelijke oplossingen en heeft NHG aangekondigd concrete maatregelen te verkennen, zodat kwetsbare groepen die eventueel in de problemen komen door de coronacrisis indien nodig hiermee kunnen worden geholpen.

De OvFD heeft in 2020 uitgebreide input geleverd voor het overleg binnen het Platform Hypotheken. In de enquête waren 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 heeft de minister opgeroepen om het voornemen tot het laten vervallen van de kennis- en ervaringstoets voor verhogingen van hypotheeken 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.

4.1.1 Starters

Het is inmiddels de vierde editie van het platform hypotheeken, 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

Op 2 september 2021 heeft de AFM een paper gepubliceerd over [koopstarters op de woningmarkt](#). Het leengedrag van koopstarters baart de AFM zorgen. Koopstarters hebben relatief hoge hypotheekschulden ten opzichte van zowel hun inkomen als de waarde van hun woning en ze beschikken over relatief weinig eigen vermogen om tegenvallers mee op te vangen. Bovendien hebben koopstarters vaak een studieschuld en er zijn signalen dat studieleningen niet altijd worden meegenomen in het kredietacceptatieproces. Meer in het algemeen bestaat het risico op stapeling van schulden, waarbij – naast een maximale hypotheek – nog andere schulden worden aangegaan.

Tussen de 20 en 40 procent van de koopstarters lijkt een hogere hypotheek te hebben dan strikt genomen verantwoord is volgens de wettelijke norm. Het gaat om bedragen tussen de € 50.000 en € 70.000. Omdat hypotheekverstrekkers gemotiveerd van de norm mogen afwijken en er bijvoorbeeld uitzonderingen zijn voor het verduurzamen van de woning, betekent dit niet dat in alle gevallen daadwerkelijk sprake is van overkreditering. De studie roept hier wel vragen over op.

De AFM blijft waarschuwen voor stimuleringsregelingen die koopstarters nog meer financieringsruimte geven. Dit drijft de huizenprijzen slechts op als het aanbod gelijk blijft. Daarmee wordt de afstand tot de woningmarkt voor koopstarters alleen maar groter en zullen zij zich steeds dieper in de schulden moeten steken.

De OvFD spreekt regelmatig met de AFM over de problematiek op de startersmarkt. Wij begrijpen de zorgen vanuit de AFM, maar proberen ook nuances aan te brengen. Feit is natuurlijk ook dat we hebben te maken met een zeer uitzonderlijke situatie op de woningmarkt met heel weinig aanbod. Koop- en huurwoningen zijn nauwelijks beschikt. In dat opzicht zijn het niet zozeer de hypotheeknormen die het probleem vormen, als wel het falende overheidsbeleid als het gaat om het tot stand brengen van een evenwichtige woningmarkt waar voldoende aanbod is van huur- en koopwoningen in de verschillende segmenten.

4.1.2 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. De OvFD heeft daarom voorwaarden voorgesteld om in aanmerking te komen voor de huurexplain en deze op te nemen in de TRHK (zie paragraaf 2.4).

De minister geeft op 23 maart 2021 in de [uitkomsten Platform Hypotheken 2020](#) aan dat tijdens het Platform gesproken is over mogelijkheden voor starters, financiering van verduurzaming van een koopwoning en digitalisering van het hypotheekproces. Belangrijke inzichten vanuit de bijeenkomsten zijn dat een gestandaardiseerde huurverklaring geen effectief instrument is om duurhuurders aan een hypotheek voor een koopwoning te helpen. Ook bleek dat veel duurhuurders binnen de huidige normen wel een hypotheek kunnen krijgen, maar hier zelf niet van op de hoogte zijn én dat maatwerk weinig wordt toegepast door hypotheekadviseurs en kredietverstrekkers. De minister doet daarom een oproep

aan partijen om starters beter te informeren over hun financieringsmogelijkheden en om de bestaande mogelijkheden om maatwerk te leveren zo verantwoord mogelijk te benutten.

Het Nibud heeft al eerder heeft onderzocht of de hypothecaire leennormen in deze gevallen niet onnodig knellend zijn. Een belangrijke conclusie uit dit onderzoek was dat huurlasten niet één-op-één vergelijkbaar zijn vanwege de bijkomende kosten van een eigenaar-bewoner zoals heffingen, verzekeringen en onderhoudskosten. Daarnaast zijn de financiële risico's groter bij een koopwoning dan een huurwoning, bijvoorbeeld door sterke stijging of daling van vermogen in de woning. Dat betekent niet dat deze mensen nooit in aanmerking komen voor een hypotheek. Individueel maatwerk is voor sommige van deze “duurhuurders” wel mogelijk. Daarbij moet goed onderbouwd worden waarom het in dit geval verantwoord is om van de leennormen af te wijken. In de praktijk wordt dit soort maatwerk beperkt toegepast door adviseurs en geldverstrekkers.

Pilot BLG Wonen

BLG Wonen heeft in 2020 een pilot uitgevoerd waarbij een zogenaamde huurverklaring kan worden gebruikt in de onderbouwing voor verantwoorde hypotheekverstrekking. De resultaten van deze pilot heeft BLG toegelicht tijdens het Platform. Uit oriëntatiegesprekken met deelnemers aan de pilot, bleek dat 39% toch een hypotheek zou kunnen krijgen. Voor het grootste gedeelte daarvan (25%-punt) kon dat binnen de reguliere acceptatiekaders. Deze groep verwacht dus onterecht dat ze geen hypotheek konden krijgen. Van de overige deelnemers die een hypotheek hebben kunnen krijgen is slechts een klein deel geholpen met de huurverklaring als onderdeel van het maatwerk (9%-punt). Voor de overige 5%-punt is maatwerk toegepast zonder huurverklaring. BLG constateert dat de groep duurhuurders heel divers is, waardoor slechts een beperkt aantal duurhuurders voldoet aan de voorwaarden van de huurverklaring en er gebruik van kan maken. Door de diverse samenstelling van de groep huurders – denk aan de financiële situatie en verschillende type huishoudens – is de (gestandaardiseerde) huurverklaring geen effectief instrument gebleken. De minister deelt deze conclusie en ziet het toepassen van een standaard product niet als kansrijke oplossing voor duurhuurders.

Naar aanleiding van de pilot heeft BLG een aantal aanbevelingen gedaan en die zijn tijdens het Platform besproken. De eerste daarvan is het verbeteren van informatievoorziening aan huurders over (reguliere) leenmogelijkheden. Starters blijken niet altijd goed op de hoogte te zijn van hun huidige leenmogelijkheden. Een groot deel van deze groep verwacht onterecht dat ze geen hypotheek kunnen krijgen. Kredietverstrekkers hebben aangegeven hun informatievoorziening richting (duur)huurders te gaan verbeteren.

BLG geeft daarnaast aan dat een “open houding” van zowel kredietverstrekkers als adviseurs ten opzichte van maatwerk eraan kan bijdragen dat deze groep geholpen wordt. NHG is daarom in 2021 in samenwerking met BLG en andere marktpartijen een pilot gestart waarbij duurhuurders die gebruik maken van maatwerk ook een NHG-hypotheek kunnen krijgen. Hierdoor kunnen deze koopstarters profiteren van de voordelen van een NHG-hypotheek. Indien maatwerk vaker mogelijk is met NHG, zal dit vermoedelijk leiden tot een meer open houding ten aanzien van maatwerk in de hele sector.

De minister roept kredietverstrekkers en adviseurs op om ook aandacht te besteden aan de mogelijkheden voor het gebruik van maatwerk in de opleiding van adviseurs en acceptanten. Het ‘pas toe of leg uit’-principe is hiertoe verder verduidelijkt in de eind- en toetstermen voor het examen financiële dienstverlening Wft hypothecair krediet.

De OvFD denkt dat de resultaten van de pilot worden vertroebeld door de wijze waarop de pilot is opgezet. Nu deden ook consumenten mee die onder de reguliere normen een hypotheek konden krijgen. Het is jammer dat voor de pilot niet is gekozen voor consumenten, waarvan al bij voorbaat duidelijk was dat ze niet onder de reguliere leennormen een hypotheek konden krijgen bijvoorbeeld

door dergelijke casussituaties te laten aanleveren door adviseurs. Wij zien de oplossing ook niet uitsluitend in de vorm van een gestandaardiseerde huurverklaring, maar als voorwaarden voor een huurexplain, die worden opgenomen in de TRHK (zie paragraaf 2.4).

4.1.3 Digitalisering

Digitalisering helpt in het vereenvoudigen van het hypotheekproces voor de consument. Op dit moment is een consument vaak nog veel tijd kwijt met het verzamelen van de informatie die nodig is voor het afsluiten van een hypotheek zoals gegevens over het inkomen, het pensioen of de huidige hoogte van een lopende hypotheek. Deze informatie is beschikbaar bij verschillende organisaties binnen en buiten de overheid. Digitalisering maakt het makkelijker voor de consument om deze informatie vanuit deze organisaties op te vragen en te delen. Daarbij is het belangrijk dat voor de consument duidelijk is welke gegevens worden gevraagd en met welk doel. Op die manier heeft een consument regie over zijn eigen gegevens.

De sector zet stappen in het verbeteren van het hypotheekproces door het gebruik van overheidsgegevens. Zo wordt voor het bepalen van het inkomen steeds vaker gebruik gemaakt van de inkomensbepaling loondienst. De gegevens hiervoor haalt de consument direct op bij het UWV. Het UWV gebruikt SV-loon als loonstandaard. Omdat de leennormen gebaseerd zijn op brutoloon, rekent de inkomensbepaling loondienst het SV-loon vanuit het UWV om naar brutoloon om het inkomen te kunnen toetsen. Een aantal partijen gaf daarom tijdens eerdere Platformbijeenkomsten aan te willen overstappen naar SV-loon als een nieuwe standaard voor de wettelijke leennormen.

Uit gesprekken met de sector blijkt dat er nog veel vragen zijn over de voor- en nadelen van een overgang naar een nieuwe loonstandaard. Ook is een overgang te vroeg omdat er groepen zijn waarvoor het SV-loon vanuit het UWV (nog) niet gebruikt kan worden. Aan het begin van 2021 zijn daarnaast enkele onjuistheden in de berekening geconstateerd (zie hoofdstuk 6). Hierdoor is het gebruik van het SV-loon voorlopig stopgezet. HDN faciliteert samen met de deelnemende kredietverstrekkers het gebruik van de inkomensbepaling loondienst. De gesprekken over de voor- en nadelen van het gebruik van een nieuwe loonstandaard worden hervat zodra de inkomensbepaling loondienst voldoende betrouwbaar is en in toenemende mate gebruikt wordt door partijen in de sector.

4.1.4 Delen klantgegevens

Een prioriteit voor de OvFD is dat aanbieders tijdens de beheerfase van de hypotheek actuele klantgegevens delen met adviseurs. Hierover is al lang discussie en de OvFD vraagt hier bij voortduring aandacht voor. Adviseurs hebben actuele gegevens nodig om hun zorgplicht te vervullen. We hebben daarom gevraagd om dit onderwerp te bespreken bij het Platform Hypotheken. De minister schrijft in haar [brief van 23 maart 2021](#) dat een belangrijke conclusie vanuit het Platform op het gebied van digitalisering is dat het delen van gegevens tussen kredietverstrekkers en hypotheekadviseurs goed mogelijk is binnen de wettelijke kaders. De minister roept partijen daarom op om actief aan de slag te gaan met het verantwoord delen van informatie tussen kredietverstrekkers en hypotheekadviseurs. Hiermee wordt het voor mensen met een bestaande hypotheek sneller en eenvoudiger om door hun adviseur geholpen te worden.

De minister vindt dat op het delen van informatie tussen partijen in de hypotheekmarkt mooie stappen worden gezet. Vooral in de beheerfase van een hypotheek heeft het delen van informatie veel toegevoegde waarde. Alleen als een kredietverstrekker de hoogte van de hypotheeklening deelt met de adviseur, weet een adviseur bijvoorbeeld of er extra aflossingen zijn gedaan. Door het delen van dit soort gegevens tussen kredietverstrekkers en adviseurs wordt beter ingespeeld op de actuele financiële situatie van de klant. Zo kan eerder gehandeld worden als er belangrijke gebeurtenissen plaatsvinden zoals het aflopen van een rentevastperiode of het verlengen van een (aflossingsvrije) hypotheek. De

sector is het erover eens dat dit kan leiden tot meer vertrouwen en betere financiële weerbaarheid van consumenten.

Een groot deel van de financieel adviseurs geeft echter aan dat ze terughoudendheid merken vanuit kredietverstrekkers om deze gegevens te delen. Een aantal kredietverstrekkers draagt de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) aan als belangrijkste reden voor het (nog) niet delen van data. Tijdens de Platformbijeenkomsten heeft een drietal partijen hun werkwijze omtrent het delen van data toegelicht. Toestemming van de klant speelt in elk van deze werkwijzen een belangrijke rol. Elke partij geeft hier op zijn eigen manier invulling aan. Deze partijen ervaren geen wettelijke of technische belemmeringen voor het delen van gegevens tussen kredietverstrekkers en adviseurs. De minister hoopt daarom dat de gedeelde werkwijzen ook andere partijen in de sector geïnspireerd hebben om (actiever) aan de slag te gaan met het delen van data in de beheerfase.

4.1.5 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 verzwarend van maandlast.

4.1.6 Verduurzaming

De afspraken in het Klimaatakkoord zijn erop gericht om in 2030 in de gebouwde omgeving 3,4 Mton minder uit te stoten. Dat betekent dat ook koopwoningen een flinke verduurzamingsslag nodig hebben. De aankoop van een huis en/of het afsluiten van een hypotheek is voor veel mensen een gunstig moment om ook tot verduurzaming over te gaan. Ook kunnen de kosten voor een verbouwing en/of verduurzaming van hun woning worden gefinancierd uit een verhoging van de bestaande hypotheek.

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) verduurzamingsscenario 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.

Binnen het Platform hypotheek worden deze ontwikkelingen gevolgd en worden ervaringen uitgewisseld tussen de verschillende partijen. Zo rapporteerde de sector in 2020 dat 89% van de hypotheekadviseurs en 73% van de kredietverstrekkers klanten actief wijzen op de mogelijkheid om tot

€9.000 extra te lenen voor verduurzaming. De mogelijkheid om tot €9.000 extra te lenen is niet voor elke consument nodig of passend omdat de consument de verduurzamingsmaatregelen bijvoorbeeld kan financieren met spaargeld. De focus ligt op het aanzetten van de klant tot verduurzaming; niet op meer geld lenen.

De afgelopen jaren is tijdens het Platform ook stilgestaan bij de knelpunten die op het gebied van verduurzaming in de hypotheekverstrekking worden ervaren. De sector heeft hier de afgelopen jaren goede stappen in gezet. Zo nemen steeds meer kredietverstrekkers in hun acceptatiebeleid de mogelijkheid op om tot € 9.000 extra te lenen voor verduurzaming. Daarnaast hebben enkele kredietverstrekkers specifieke producten of toepassingen ontwikkeld. Zij zien dat klanten hierdoor de extra financieringsmogelijkheden voor verduurzamingmaatregelen meer benutten. Ook is middels het sectorcollectief Duurzaam Wonen veel energie gestoken in het opleiden van hypotheekadviseurs op het gebied van duurzaamheid. Inmiddels is 70% van de hypotheekadviseurs in Nederland gecertificeerd als erkend adviseur duurzaam wonen. Zie ook paragraaf 4.4.

De OvFD heeft over al deze onderwerpen diverse keren met het ministerie gesproken en leden van de OvFD zijn 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.

4.2 PLATFORM HYPOTHEKEN 2021/2022

In de zomer van 2021 heeft het ministerie voor de vijfde keer een enquête uitgezet onder advieskantoren en aanbieders. Hierin zijn vragen opgenomen over de volgende thema's:

- Starters c.q. het verbeteren van de informatievoorziening aan huurders over (reguliere) leenmogelijkheden;
- Aandacht voor maatwerk;
- Het delen van klantdata in de beheerfase;
- Klanten actief wijzen op verduurzaming;
- Verduurzaming via execution only zonder kennis- en ervaringstoets;
- Alternatieve woonvormen.

Ook worden dit jaar twee nieuwe thema's geïntroduceerd: Woningtekort en flexibiliteit van hypotheeken.

De OvFD heeft ook dit jaar weer de enquête uitgezet en via de stuurgroep en werkgroepen input geleverd op de diverse onderwerpen. Ook hebben wij diverse keren met het ministerie van gedachten gewisseld over de onderwerpen in de enquête alsmede de uitkomsten.

4.3 HYPOTHEEKNORMEN 2022

Op 28 oktober 2021 heeft de minister [een brief](#) naar de Tweede Kamer gestuurd over de jaarlijkse actualisering van de leennormen voor hypothecair krediet. Voor inkomens tot ongeveer € 50.000 neemt de maximale leenruimte zonder inkomensstijging heel licht toe, en bij inkomens daarboven neemt de maximale leenruimte iets af. Indien rekening wordt gehouden met de door het Centraal Planbureau verwachte gemiddelde brutoloonstijging van 2,2% zal de maximale hypotheek voor alle inkomenscategorieën iets toenemen ten opzichte van 2021. Het kabinet zal voor de leennormen van 2022 geen wijzigingen in de leennormensystematiek doorvoeren, wat tevens in lijn is met het [advies van het Nibud](#).

Afgesproken is om deze brief tijdens een commissiedebat Staat van de volkshuisvesting/Staat van de woningmarkt te bespreken. In verband met de verkiezingen en lange kabinetsformatie zal dit debat in 2022 plaatsvinden.

4.4 VERDUURZAMING

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.

4.4.1 Convenant '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. 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. Op 17 december 2021 is daarom door partijen uit de koopketen, waaronder de OvFD, het [convenant 'Verduurzaming in de koopketen'](#) ondertekend. De OvFD heeft in het convenant afgesproken om hypotheekadviseurs op verschillende manieren te stimuleren om bij het hypotheekadviestraject aandacht te besteden aan verduurzaming. 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 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.

Tegelijkertijd zijn 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. Hiertoe hebben diverse overleggen met het ministerie plaatsgevonden om de ontwikkelingen met betrekking tot het convenant te monitoren en bespreken.

De OvFD bekleedt ook het voorzitterschap van een van de werkgroepen. In 2021 hebben diverse overleggen plaatsgevonden in die werkgroep, met als doel om het voor adviseurs gemakkelijker te maken om verduurzaming tijdens het adviesgesprek te bespreken. Deze werkgroep heeft een vragenlijst met betrekking tot verduurzaming in de adviesfase ontwikkeld met als doel deze vragen gestandaardiseerd op te nemen in de adviessoftware. Ook hebben

4.4.2 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 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 was dat eind 2020 80% van alle 10.000 hypotheekadviseurs in Nederland zijn opgeleid als Erkend adviseur duurzaam wonen. De OvFD en haar leden hebben zich in april 2020 bij het [Partners collectief](#) aangesloten. In februari 2021 [blijkt](#) dat die doelstelling is behaald met 8.498 aantal gediplomeerde Adviseurs Duurzaam Wonen.

De OvFD ondersteunt het Sectorcollectief Duurzaam Wonen en heeft in 2021 meegedacht over verdere mogelijkheden om verduurzaming een boost te geven.

4.4.3 Vervallen kennis- en ervaringstoets bij execution only

De minister heeft het voornemen 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.

De minister heeft 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 onze [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. 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 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.

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 en wij hebben 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 behandeling van dit voorstel dat is opgenomen in het Wijzigingsbesluit 2021 is eind 2021 nog steeds niet afgerond. Het ministerie heeft op 25 oktober 2021 in het consultatieverslag aangegeven dat de kennis- en ervaringstoets enkel vervalt voor aanvullend hypothecair krediet van maximaal € 25.000 dat daadwerkelijk wordt besteed aan bepaalde energiebesparende voorzieningen. Naar aanleiding van de consultatiereacties is verduidelijkt dat een kennis- en ervaringstoets uitsluitend achterwege kan blijven indien een aanvullend hypothecair krediet wordt afgesloten binnen vijf jaar na afsluiten van het oorspronkelijke hypothecair krediet waarmee de woning is gefinancierd.

Ook wordt opgemerkt dat gekozen is voor het maximale bedrag van € 25.000 aangezien de meeste woningeigenaren dan de energiebesparende voorzieningen in het kader van een wijkgerichte aanpak kunnen financieren via een aanvullende hypotheek. Bovendien kiest een consument via execution only al om geen advies in te winnen, en kiest daarmee voor een ander distributiekanaal dan advies. Een consument die advies wil, kan altijd naar een adviseur gaan. Die kan breder adviseren en alle producten voor de consument met elkaar vergelijken. Het risico voor consumenten is derhalve beperkt, met name omdat uitsluitend energiebesparende voorzieningen kunnen worden gefinancierd.

Het schrappen van de kennis- en ervaringstoets staat los van de keuze van de consument voor het afsluiten van een hypotheek via execution only of via advies. De consument staat het vrij te kiezen via welk distributiekanaal hij een hypotheek wil verhogen. Een integraal advies via een financieel adviseur blijft mogelijk. Daarnaast is opgemerkt dat het schrappen van de kennis- en ervaringstoets voor de financiering van energiebesparende voorzieningen arbitrair lijkt en dat het ertoe kan leiden ook voor andere soortgelijke transacties de bestaande verplichting voor het afnemen van een kennis- en ervaringstoets te laten vervallen. In het verlengde daarvan is ook opgemerkt dat de leennormen met € 25.000 worden opgerekt. Er is bewust gekozen om de kennis- en ervaringstoets alleen te laten vervallen als het gaat om het verhogen van een hypotheek voor bepaalde energiebesparende voorzieningen. Deze energiebesparende voorzieningen zijn over het algemeen binnen 10 à 15 jaar terug te verdienen, dat wil zeggen dat de energiebesparing minimaal gelijk is aan de kosten van de investering als die met een hypothecair krediet wordt gefinancierd. Het risico voor de consument blijft op deze manier beperkt.

De verwachting is dat in 2022 de parlementaire behandeling zal plaatsvinden.

4.4.4 Verkort advies voor verduurzaming

De OvFD is teleurgesteld 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 zoals een mogelijkheid tot het verstrekken van een verkort advies.

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 in dit kader in 2021 diverse keren met het ministerie en de AFM gesproken. Ook zijn diverse notities opgesteld. Wij hopen hierover in 2022 meer duidelijkheid te krijgen.

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

4.5 AFLOSSINGSVRIJE HYPOTHEKEN

4.5.1 Terugblik

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 hypotheek daarmee tot fricties leidt. Ook het Financieel Stabieliteitscomité (hierna: FSC) maakt zich zorgen over mogelijke risico's bij aflossingsvrije hypotheek. Het FSC wilde daarom een sectorbrede aanpak ontwikkelen met betrekking tot aflossingsvrije hypotheek 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 hypotheek 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. De minister vindt de resultaten en de inzet 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.

4.5.2 AFM-onderzoek aflossingsvrije hypotheek

In januari 2021 publiceert de AFM het [rapport 'Financiële kwetsbaarheid huishoudens met een aflossingsvrije hypotheek'](#). Hierin stelt de AFM dat ongeveer 78.000 huishoudens het risico lopen dat ze hun aflossingsvrije hypotheek niet opnieuw kunnen financieren op het moment dat deze afloopt.

Ongeveer de helft van de Nederlandse hypotheekschuld is aflossingsvrij. Veel van deze hypotheek lopen rond 2035 af. Huizenbezitters moeten dan hun lening aflossen of opnieuw afsluiten. Dit moment kan samenvallen met een lager (pensioen)inkomen en hogere hypotheeklasten omdat ze geen recht meer hebben op hypotheekrenteaf trek. Een deel van hen zal daarom niet zomaar in aanmerking komen voor een nieuwe hypotheek.

Ongeveer 157.000 huishoudens hebben onvoldoende financiële middelen als zij hun aflossingsvrije hypotheek na afloop opnieuw willen financieren met een annuïtaire lening. Ongeveer de helft hiervan lukt dat zelfs niet als zij hun schuld voor een deel aflossingsvrij 'doorrollen'. Deze groep van 78.000 huizenbezitters loopt een ernstig herfinancieringsrisico. Zij moeten waarschijnlijk hun woning verkopen om de uitstaande schuld af te lossen. Het aantal huishoudens dat vervolgens achterblijft met een restschuld is sterk afhankelijk van de huizenprijsontwikkeling. Volgens de huidige lange termijn ramingen zal die groep zo'n 18.000 huishoudens beslaan.

Reactie OvFD: Onnodige paniek aflossingsvrije hypotheek

De OvFD heeft vervolgens via [een persbericht](#) gereageerd. Wij herkennen ons niet in de berichtgeving van AFM, waarin de toezichthouder stelt dat 78.000 huishoudens met een aflossingsvrije hypotheek financieel kwetsbaar zouden zijn. Sterker nog, de OvFD vreest dat dit soort berichten leidt tot onnodige paniek onder huizenbezitters met een aflossingsvrije hypotheek.

Bewustwording

Het is goed dat huiseigenaren aandacht hebben voor hun hypotheek tijdens de looptijd, want die moet regelmatig worden gecheckt. Hypotheekadviseurs maken hun klanten hierop attent en dragen bij aan de betaalbaarheid van de hypotheek, nu en in de toekomst. De AFM gaat er in haar onderzoek mogelijk vanuit dat huizenbezitters met een aflossingsvrije hypotheek tot 2035 niets aan hun hypotheek doen, of niet zullen verhuizen, en daardoor aan het eind van de looptijd met een restschuld blijven zitten. Terwijl geldverstrekkers en hypotheekadviseurs zich juist inzetten om dit te voorkomen. De Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) zegt in een reactie dat de geldverstrekkers op dat punt al veel hebben bereikt en doorgaan met het benaderen van klanten onder de noemer "aflossingsblij".

Studie niet volledig

Wij vinden het goed om huizenbezitters tijdig te informeren en adviseren over wat er aan het einde van de looptijd van de hypotheek kan gebeuren, maar het is daarbij wel belangrijk om onnodige paniek te voorkomen. Het onderzoek geeft aan dat zo'n 3% van alle aflossingsvrije hypotheekleningen, dus zo'n drie miljoen, niet voor herfinanciering in aanmerking zou komen aan het einde van de looptijd in 2035. Maar daarmee heb je niet automatisch een probleem. Je kunt tussentijds nog verhuizen, de looptijd van de hypotheek alvast verlengen of, bijvoorbeeld als het gaat om ondernemers, alsnog versneld aflossen. Deze groep heeft volgens de cijfers van de AFM nog zo'n vijftien jaar. Feit is dat er weinig partijen zijn die zicht hebben op de totale vermogenspositie van deze consumenten of huishoudens. Zo geeft de AFM ook in haar rapport aan dat er relatief veel ondernemers voor deze vorm hebben gekozen; de AFM vermoedt vervolgens dat deze over een minder riant oudedagsvoorziening beschikken. Vaak heeft deze groep juist voor aflossingsvrij gekozen, omdat er andere vermogensbestanddelen aanwezig zijn en er derhalve geen echt probleem voor hen is.

Aflossingsvrij vaak prima passende hypotheek

De meeste huiseigenaren zien hun aflossingsvrije hypotheek niet als een verkeerde keuze. Veel huizenbezitters hebben er bewust voor gekozen vanwege de flexibiliteit en lage lasten. Voor ouderen met een beperkt pensioeninkomen is de aflossingsvrije hypotheek vaak de beste oplossing om in hun huis te kunnen blijven wonen. Zij hebben vaak ruim voldoende overwaarde en omdat hun maandlasten bescheiden zijn, is aflossen dan niet noodzakelijk. Want uiteindelijk wordt de hypotheek bij de verkoop van het huis volledig terugbetaald. Door die lage maandlasten blijft er bovendien ruimte om extra zorg in te kopen.

Falend overheidsbeleid

De AFM stelt verder nog dat met name mensen met lagere inkomens en hoge loan-to-value kwetsbaar zijn, doordat er vaak geen ruimte is om extra af te lossen en hogere maandlasten ook geen optie zijn. De OvFD begrijpt dat deze groep kwetsbaar is in combinatie met een aflossingsvrije hypotheek. Wij willen daarbij wel benadrukken dat deze groep vaak ook weinig alternatieven heeft. Huren levert vaak nog hogere maandlasten op, als er al een passende huurwoning beschikbaar is. In dat opzicht is het niet zozeer de hypotheekvorm die het probleem vormt, als wel - zoals eerder ook al gesteld - het falende overheidsbeleid als het gaat om het tot stand brengen van een evenwichtige woningmarkt waar voldoende aanbod is van huur- en koopwoningen in de verschillende segmenten.

Looptijd aflossingsvrije hypotheekleningen verlengen

Om huizenbezitters met een aflossingsvrije hypotheek meer lucht te geven, is een mogelijke oplossing dat geldverstrekkers de looptijd van alle aflossingsvrije hypotheekleningen verlengen van 30 naar 75 jaar of helemaal geen einddatum hanteren. Mensen met een bescheiden inkomen kunnen de maandelijkse lasten van hun aflossingsvrije hypotheek nu en in de toekomst over het algemeen prima betalen.

4.6 STUDIESCHULDEN

4.6.1 Terugblik

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. Vanuit het platform Hypotheken 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.

In 2020 heeft het Nibud [onderzoek](#) gedaan naar het meewegen van de studielening bij hypotheekaanvragen en onderzocht of het wenselijk is om deze aan te passen. Het Nibud heeft

geadviseerd om over te stappen op een systematiek waarbij kredietverstrekkers de wegingsfactor kunnen afleiden op grond van de actuele rentestand voor studieschulden, omdat de rente die het Nibud veronderstelde voor studieschulden in de berekening van de wegingsfactor niet langer aansloot op de actuele rente voor studieschulden. Zodoende kan de wegingsfactor automatisch veranderen bij een verhoging of verlaging van de rente op studieschulden. Dit advies heeft het kabinet overgenomen. Aanpassing van de systematiek heeft geleid tot een lagere wegingsfactor, waardoor de maximale leencapaciteit voor mensen met een studieschuld verantwoord is toegenomen. Het Nibud heeft verder geadviseerd om de wegingsfactor in de toekomst mee te laten ontwikkelen met de rente op studieleningen. De minister heeft dit advies meegenomen in de Wijzigingsregeling hypothecair krediet 2021. De nieuwe wegingsfactor wordt daarmee vanaf 1 januari 2021 toegepast.

4.6.2 Effect verdere verlaging wegingsfactor studieschulden

In 2021 wordt [een motie](#) ingediend om te onderzoeken wat de effecten zijn van het verder verlagen van de wegingsfactor voor studieschulden op de leencapaciteit van huishoudens met een studieschuld, omdat het voor veel starters heel moeilijk is om voldoende financiering te krijgen voor het kopen van een huis. Naar aanleiding van deze motie heeft het Nibud de effecten van een verdere verlaging van de wegingsfactor voor studieschulden op de leencapaciteit in kaart gebracht in het jaarlijkse advies over de leennormen. Op dit moment wordt gelet op de rente op studieleningen de laagste door het Nibud verantwoord geachte wegingsfactor toegepast. Een nieuwe verlaging van de wegingsfactor is volgens de minister daarom onverantwoord omdat oud-studenten daarmee een groter risico lopen op financiële problemen.

4.6.3 Koopstarters en studieschulden

Op 2 september 2021 heeft de AFM [een paper](#) gepubliceerd over koopstarters op de woningmarkt. Het leengedrag van koopstarters baart de AFM zorgen (zie ook paragraaf 4.1.1), hieruit komt ook naar voren dat koopstarters vaak een studieschuld hebben en er zijn signalen dat studieleningen niet altijd worden meegenomen in het kredietacceptatieproces.

43 procent van de koopstarters had in 2018 een studielening, en ongeveer een op de vier van hen had een hogere hypotheekschuld dan te verwachten was. In het geval dat een koopstarter een hogere hypotheek heeft dan verwacht op basis van onze norminterpretatie, maar niet wanneer de studieschuld buiten beschouwing wordt gelaten in de inkomenstoets, kan dit erop duiden dat de studieschuld niet is meegenomen bij het bepalen van de maximale hypotheek. De schatting dat 9 tot 13 procent van de koopstarters met studieschuld deze niet hadden opgegeven is in overeenstemming met consumentenonderzoek uit 2019 (waar 15 procent van de ondervraagde koopstarters aangaf hun studieschuld te hebben verzwegen). Recent consumentenonderzoek wijst erop dat dit probleem inmiddels groter is. Vooral voor koopstarters kunnen de gevolgen groot zijn, omdat zij over het algemeen financieel kwetsbaarder zijn. De AFM gaat daarom met hypotheekverstrekkers in gesprek over een betere naleving van de al bestaande verplichting om studieschulden mee te wegen.

Uit de [consumentenmonitor 2021](#) van de AFM blijkt dat adviseurs bij starters vaker vragen naar een studieschuld dan vorig jaar. In 2020 gebeurde dat in ruim de helft van de gevallen (53%). Dat is inmiddels gestegen naar bijna twee derde (64%). De OvFD heeft hierover diverse vragen vanuit de pers gehad. Wij hebben daarin de uitkomsten van de consumentenmonitor enigszins genuanceerd. De AFM vraagt in de consumentenmonitor consumenten of de adviseur gevraagd heeft of er een studieschuld is. Hieruit komt naar voren dat in een derde van de gevallen de adviseur niet naar het bestaan van een studieschuld heeft gevraagd. Dat er niet naar gevraagd is hoeft naar onze mening echter niet te betekenen dat de adviseur ook niet wist of wilde weten of er een studieschuld was. Het kan natuurlijk ook zijn dat de adviseur in bepaalde gevallen niet naar een studieschuld heeft gevraagd omdat hij uit alle andere gegevens tijdens het opstellen van het klantprofiel, zoals bankafschriften of eerdere uitspraken van de klant, kon afleiden dat er geen studieschuld was. Misschien kon de adviseur

ook opmaken dat een studieschuld een verantwoorde hypotheek niet in de weg zou staan. De cijfers uit het onderzoek lijken dit te onderschrijven, omdat die ook aantonen dat van de gevallen waarin niet naar een studieschuld is gevraagd, er bij veruit de meesten ook geen studieschuld aanwezig was.

4.6.4 Registratie studieschulden

Tijdens het platform Hypotheken is ook geconstateerd dat het belangrijk is dat hypotheekadviseurs en kredietaanbieders kunnen verifiëren dat de opgave rondom de studieschuld klopt. De sector heeft een voorkeur uitgesproken voor registratie van studieschulden bij Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). De OvFD heeft hierover uitgebreid met het ministerie gesproken. 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.

Sinds 11 oktober 2021 is er een [directe koppeling tussen DUO en HDN](#), hierdoor kunnen geldstrekkers voor hun klanten gegevens omtrent studieschulden vanuit de bron digitaal opvragen. Met de digitale gegevens hebben de adviseur en de geldverstrekker altijd de correcte gegevens bij de hand en hoeft de klant minder aanvullende documenten aan te leveren.

4.7 PERSPECTIEFVERKLARING

De OvFD zit sinds 2020 in de Raad van Advies van de [Stichting Perspectiefverklaring](#). Met de perspectiefverklaring wordt het voor flexwerkers makkelijker om een hypotheek aan te vragen voor het kopen van een eigen huis. Na een jaar voor een uitzendorganisatie te hebben gewerkt, kunnen zij al een perspectiefverklaring verkrijgen. Met dit document kan een flexwerker een hypotheek aanvragen. De perspectiefverklaring kijkt naar de toekomstige mogelijkheden van de flexkracht om een inkomen te vergaren. De verklaring is gebaseerd op een (data)analyse van de arbeidsmarktpositie van de aanvrager. Daarnaast hechten geldverstrekkers ook belang aan het eigen oordeel van uitzendbureaus over de (toekomstige) inzetbaarheid van de uitzendkracht.

Wij hebben in september 2021 een enquête uitgezet om de bekendheid van de perspectiefverklaring (PV) onder de leden te meten en de wijze waarop ze de PV gebruiken. We hebben 79 reacties gehad, waaruit blijkt dat iedereen de PV kent. 48% gebruikt de PV niet, 30% wel en 22% soms.

In individuele reacties geven de leden aan dat ze de PV eigenlijk alleen maar gebruiken als er geen andere opties zijn. In voorkomende gevallen kon de PV niet worden gebruikt omdat klanten werkten voor niet-deelnemende uitzendbureaus. Hiervoor is wel een oplossing maar dan moet je met een externe taxateur gaan werken. Men vindt ook de 52-wekeneis een complicerende factor en het proces wordt als complex ervaren, ook omdat er niet altijd voldoende kennis is bij de uitzendbureaus. Een gevolg van onze enquête is dat de brancheorganisatie voor de uitzendbureaus nu een communicatiecampagne is gestart om de PV meer onder de aandacht van haar leden te brengen. Wij hebben deze resultaten met het bestuur van de Stichting Perspectiefverklaring gedeeld.

5. WONEN EN CORONA

5.1 Krachten bundelen voor hypotheekklanten

De Nederlandse economie herstelt zich in 2021 krachtig van de coronacrisis en de economische vooruitzichten zijn overwegend gunstig. Het (pro)actieve optreden van de overheid sinds de uitbraak van de pandemie dempt financiële problemen voor bedrijven en huishoudens. Alle spelers in de hypotheeksector hebben sinds de uitbraak proactief gehandeld en in 2020 de handen ineengeslagen om ervoor te zorgen dat huiseigenaren niet op straat komen te staan ten tijde van de coronacrisis.

Door adequaat handelen door klanten, de overheid en de sector, zijn de hypotheekproblemen tot nu toe beperkt gebleven. Er is optimisme over het economisch herstel en betalingsproblemen op de hypotheekmarkt zijn momenteel lager dan ooit. Zo is het aantal verstrekte betaalpauses sinds begin dit

jaar nauwelijks toegenomen en is het aantal actieve betaalpauzes gedaald. Toch blijft alertheid op mogelijke hypotheekproblemen op de middellange termijn nodig, met name voor huishoudens die voor hun inkomen afhankelijk zijn van ondernemingen in getroffen sectoren. Het is belangrijk dat de hypotheekmarkt toegankelijk blijft voor mensen die tijdelijk financieel getroffen zijn door de uitzonderlijke situatie van de pandemie.

Een specifieke groep huishoudens is door de coronapandemie financieel geraakt door verlies van werk of inkomen, met mogelijke hypotheekproblemen tot gevolg. Het gaat met name om mensen met flexibele inkomens en huishoudens die voor hun inkomen afhankelijk zijn van ondernemingen in getroffen sectoren. Dit blijkt uit onderzoek naar de impact van de coronapandemie op de hypotheekmarkt door meer dan twintig organisaties uit de hypotheeksector die hun krachten hebben gebundeld.

De hypotheeksector, waaronder de OvFD, heeft in 2021 de krachten gebundeld om samen vooruit te kijken naar de mogelijke lange termijn gevolgen van de coronapandemie op de hypotheekmarkt. Het plan is ontstaan vanuit een gezamenlijk gevoel van urgentie tijdens een bijeenkomst van het Platform Hypotheken begin 2021. Tijdens een intensief co-creatie traject hebben vertegenwoordigers van hypotheekaanbieders, consumentenorganisaties, vertegenwoordiging vanuit schuldhulpverlening, brancheverenigingen waaronder de OvFD en advies- en distributiepartijen de handen ineengeslagen.

De resultaten zijn gebundeld in het plan '[Krachten bundelen voor hypotheekklanten](#)' dat in juli 2021 is gepubliceerd. Om nog beter te kunnen anticiperen op een onzekere toekomst is er [een scenarioanalyse](#) opgesteld. Scenario's zijn geen voorspellingen, maar 'mogelijke toekomst' die helpen om gezamenlijk perspectief te bepalen. Zo kunnen de meer dan 20 betrokken organisaties sneller inspelen op zowel positieve als negatieve ontwikkelingen.

De demissionair Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft ook positief gereageerd op het initiatief: "Goed dat de hypotheeksector de gevolgen van corona heeft onderzocht en met het plan haar krachten heeft gebundeld. Hiermee staat de sector klaar om kwetsbare groepen nog beter te ondersteunen."

Oplossingen

Vanuit de financiële sector worden relevante hypotheek trends al goed gemonitord, zoals de inzet van betaalpauzes, achterstandsregistraties en gedwongen verkopen. Voor een antwoord op de vraag "Hoe de sector klaar blijft staan voor getroffen huishoudens, nu en straks?" biedt het plan concrete handvatten. In specifieke gevallen zijn maatwerk oplossingen mogelijk voor door corona getroffen hypotheekklanten.

Klanten met (dreigende) betalingsproblemen kunnen eerder in beeld worden gebracht door de onderlinge samenwerking tussen partijen binnen en buiten de sector te versterken. Zo kan er gezamenlijk worden gezocht naar oplossingen om grotere problemen te voorkomen. Goede voorbeelden hiervan zijn de Nederlandse Schuldhulprouwe (NSR) en Schakel! (met NVVK).

Groeiend optimisme, alertheid blijft nodig

Door adequaat handelen door klanten, de overheid en de sector, zijn de hypotheekproblemen tot nu toe beperkt gebleven. Er is optimisme over het economisch herstel en betalingsproblemen op de hypotheekmarkt zijn momenteel lager dan ooit. Zo is het aantal verstrekte betaalpauzes sinds begin dit jaar nauwelijks toegenomen en is het aantal actieve betaalpauzes gedaald. Toch blijft alertheid op mogelijke hypotheekproblemen op de middellange termijn nodig, met name voor huishoudens die voor hun inkomen afhankelijk zijn van ondernemingen in getroffen sectoren. Het is belangrijk dat de

hypothekemarkt toegankelijk blijft voor mensen die tijdelijk financieel getroffen zijn door de uitzonderlijke situatie van de pandemie.

De sector grijpt het momentum aan om samen te blijven werken aan verbeteringen en nieuwe initiatieven voor klanten op de hypotheek- en woningmarkt. Het doel: samen zorgen dat mensen die getroffen worden door de coronapandemie op verantwoorde en zorgeloze wijze kunnen (blijven) wonen in een koopwoning. Nu en in de toekomst. Door samen te werken initiëren de organisaties nieuwe en versterken ze bestaande oplossingen, met behoud van individuele invulling door marktpelers. Het plan richt zich met name op de gevolgen van de coronapandemie voor hypotheekklanten, maar veel oplossingen zijn ook toepasbaar voor mensen die door andere oorzaken ondersteuning nodig hebben.

Acties

In het plan staan concrete acties zoals het wegnemen van drempels voor maatwerkoplossingen, samen te werken met aanbieders om klanten met (dreigende) betalingsproblemen in een vroeg stadium in beeld te krijgen, hiertoe dan ook klantdata te delen en hierbij adviseurs in te zetten via de ontheffing op het provisieverbod. Daarnaast zou het goed zijn om een overzicht te maken van instrumenten die aanbieders bij betalingsachterstanden inzetten, zodat we via een totaaloverzicht inzicht hebben en bestaande instrumenten kunnen optimaliseren (voorbeeld verlenging looptijd hypotheek). Ook zou het goed zijn om best-practices te delen en een communicatiecampagne te initiëren om klanten hierover te informeren. De OvFD gaat bekijken welke elementen we uit het Plan kunnen gebruiken voor ons eigen beleidsplan voor 2022.

5.2 Betalingsproblemen

Met omvangrijke overheidssteun zijn betalingsproblemen op hypotheek vooralsnog relatief beperkt gebleven. De OvFD heeft hierover ook regelmatig overleg met gehad met het ministerie. Zo'n 36.000 consumenten hebben een betaalpauze voor hypotheek gekregen. De AFM denkt in haar [Agenda 2021](#) wel dat de kans groot is dat de coronacrisis leidt tot langdurige economische schade en effecten op de arbeidsmarkt. Daarom is de AFM in 2021 extra alert op de gevolgen van de crisis. Met een scherp oog wordt gekeken hoe hypotheek- en geldverstrekkers omgaan met betalingsachterstanden. De betaalpauze voor hypotheek loopt door tot 1 januari 2022.

In het Platform Hypotheken is ook gesproken over het feit dat hypotheekadviseurs meer zouden kunnen doen om klanten met schulden c.q. dreigende betalingsproblemen te helpen. Hypotheekadviseurs zijn hiertoe bereid maar moeten dan wel informatie vanuit de aanbieders hierover krijgen en bijkomend probleem is dat de aanbieder de hypotheekadviseur vanwege het provisieverbod niet mag betalen. De AFM maakt wel een uitzondering op het provisieverbod voor betalingsachterstanden, maar niet voor de fase daarvoor. De OvFD heeft de AFM en het ministerie gevraagd om hier nader naar te kijken.

6. IBL-INCIDENT HDN

Door een fout in de Inkomensbepaling Loondienst rekentool (verder: IBL-tool) van HDN is in de periode van 13 augustus 2020 tot 28 januari 2021 in een aantal gevallen het toetsinkomen van klanten op een te hoog bedrag berekend. Daardoor is de maximale leencapaciteit in die gevallen ook te hoog vastgesteld. Dat kan in specifieke gevallen hebben geleid tot overkreditering. In week 7 van 2021 blijkt dat er een tweede incident heeft plaatsgevonden met betrekking tot de IBL-tool, waarop [HDN heeft besloten](#) de IBL-tool tijdelijk niet meer beschikbaar te stellen vanaf 23 februari 2021.

Met name het eerste incident kan (grote) consequenties hebben voor (reeds gepasseerde) hypotheekdossiers. In dit eerste incident is de bijtelling voor privé gebruik van de lease-auto van de zaak als inkomen meegenomen. Daardoor is er in deze gevallen gerekend met een te hoog toetsinkomen. Als gevolg daarvan zou er sprake kunnen zijn van overkreditering. Bovendien kan het

rekenen met een te hoog toetsinkomen gevolgen hebben voor de inhoud van een adviesdossier; wellicht is er daardoor te weinig overlijdensrisicodekking, of moeten er andere adviesonderdelen worden gecorrigeerd. Ook zou de impact voor toekomstige financiering met klanten moeten worden besproken. Overkreditering nu zou immers een toekomstige blokkade kunnen vormen voor verduurzaming of (geplande) woningverbetering.

De OvFD heeft haar leden in februari [het dringende advies](#) gegeven om per direct en tot nader order te stoppen met het gebruik van de IBL-tool. Zolang er geen acceptabele garanties zijn over de werking en betrouwbaarheid van de IBL-tool is het evident dat voortdurend gebruik van de IBL-tool onverantwoord is voor adviseur en consument. Ook wanneer aanbieders het gebruik van de rekentool of -systematiek nog steeds accepteren adviseren wij de tool niet te gebruiken. Want juist de wetenschap dat de IBL-tool op dit moment geen betrouwbare uitkomsten zou kunnen leveren geeft adviseurs een grote verantwoordelijkheid! De gevolgen voor adviseur én consumenten zijn simpelweg te groot om welk risico dan ook te lopen door gebruik van een tool die op dit moment onvoldoende zekerheid biedt over de uitkomsten. We moeten er als adviseurs voor waken dat klanten door onjuiste uitkomsten van de IBL-tool (financieel) in de problemen komen.

De OvFD is ook direct in gesprek gegaan met stakeholders, waaronder de AFM, om guidance te vragen over hoe we met dit incident moeten omgaan. Het is duidelijk dat er een impactanalyse gemaakt dient te worden, waarin duidelijk wordt of, en zo ja hoeveel dossiers impact ondervinden. Wij hebben daarom onze leden geadviseerd om de betreffende geldverstrekker(s) aan te schrijven en te vragen om een lijst met mogelijk gecompromitteerde dossiers en die te matchen met een eigen analyse. Niet elk adviespakket of workflow systeem is in staat om alle dossiers mét IBL als zodanig te herkennen. Een dubbele controle is daarom zéér aan te raden.

Verder lijkt duidelijk dat er op alle betreffende dossiers met IBL toets en een zakelijk gebruikte leaseauto (ook de dossiers waar geen overkreditering is geconstateerd, maar waar wellicht advies onderdelen aangepast moeten worden) een herstelactie dient plaats te vinden. Ook het aanpassen van de bijbehorende advies motivaties lijkt op dit moment een logische stap. Tot slot moet het voorval bij de AFM worden gemeld als een mogelijk incident, op basis van de voor dit soort incidenten geldende wettelijke meldplicht.

Wij hebben ook [juridisch advies](#) gevraagd aan Polis Advocaten om te bepalen of en waar er aandachtspunten voor de leden van de OvFD zijn. Het advies hebben wij ter beschikking gesteld aan de leden, zodat het kan bijdragen aan de beeldvorming op dit onderdeel. Vooralsnog kunnen we moeilijk inschatten wat exact de gevolgen gaan zijn, en wie daarvoor de verantwoordelijkheid draagt.

Een eerste voorzichtige conclusie lijkt, dat de eigenaar van de IBL-tool ook de verantwoordelijkheid draagt voor het correct functioneren van die IBL-tool. Dat ontslaat adviseurs waarschijnlijk niet van de verantwoordelijkheid voor het adviesrapport, maar eventuele schade die daaruit voortvloeit kan wellicht worden verhaald op de eigenaar van de IBL-tool. Zodra meer duidelijk is omtrent de omvang en impact van dit incident, zullen we ook besluiten of er meer behoefte is aan (collectief) juridisch advies.

De IBL-tool wordt op [19 juli 2021](#) weer beschikbaar gesteld door HDN. Wij maken ons echter nog steeds [grote zorgen](#) over deze rekentool, omdat er nog steeds geen of onvoldoende waarborgen zijn voor wat betreft de correcte aanlevering van gegevens door het UWV, Belastingdienst of andere leveranciers van brondata.

HDN geeft aan dat de werkgroep IBL binnen HDN aanvullende beheersmaatregelen in werking heeft gesteld, die extern zijn getoetst door BDO-accountants. In principe is het goed om controlemaatregelen te nemen, maar dat is achteraf en slechts een van de aspecten die goed geregeld moeten worden. Het belangrijkste is dat het fundament, dus de correcte aanlevering van gegevens, voldoende gewaarborgd moet zijn en dat is niet het geval. Bovendien is voor adviseurs niet inzichtelijk welke controlemaatregelen precies zijn genomen. De kans op nieuwe incidenten wordt door de controlemaatregelen misschien iets kleiner, maar wordt zeker niet voorkomen en daarmee blijven ook adviseurs het risico lopen dat zij achteraf de problemen moeten oplossen. De AFM heeft na de twee vorige incidenten aangegeven dat zij “het zeer wenselijk vindt dat adviseurs analyseren welke klanten uit het eigen klantenbestand zijn geraakt door het incident, herberekening maken aan de hand van nieuwe informatie en zo nodig met de klant in gesprek gaan over een oplossing”. Adviseurs draaien dus op voor de gevolgen van een incident. De OvFD is daarom van mening dat de governance en processen met betrekking tot de IBL-tool nog niet voldoende gewaarborgd zijn.

De OvFD is naar aanleiding van deze incidenten in gesprek met diverse stakeholders om in een breder perspectief kritisch te kijken naar de ontwikkeling van brondata en andere relevante data leveranciers of -verwerkers in het hypotheekproces. De IBL-incidenten hebben ondubbelzinnig aangetoond dat er op diverse plekken in de keten inmiddels (inkomens)data worden gegenereerd, waarbij de adviseur weinig tot geen inzicht heeft in het tot stand komen van deze (inkomens)data, geen invloed kan uitoefenen op de controlemechanismen, maar vervolgens wél de verantwoordelijkheid draagt in haar adviesrapport voor de juistheid en betrouwbaarheid van deze gegevens. De OvFD pleit ervoor om deze problematiek, gezamenlijk als sector, te beslechten, om zo te voorkomen dat innovatie en efficiency worden afgeremd.

7. 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. Het doel van het actieplan is dat de dienstverlening en keuzeomgevingen zo worden ingericht dat consumenten vaker en makkelijker financieel gezonde keuzes maken. De OvFD vertegenwoordigt adviseurs actief in het Actieplan en beoordeelt en bespreekt relevante onderzoeken en resultaten met de verschillende deelnemers.

Op 10 februari 2021 heeft de minister [een brief](#) naar de Kamer gestuurd inzake de voortgang van het Actieplan Consumentenkeuzes. Hij vermeldt dat een van de afgeronde initiatieven een initiatief betreft waarin onderzoek is gedaan naar de mogelijk sturende werking van het informeren van consumenten over het maximale hypotheekbedrag dat zij op grond van de leennormen in de Tijdelijke regeling hypothecair krediet kunnen lenen en hoe een dergelijk ankereffect kan worden tegengegaan.

Huishoudens kunnen informatie over het maximale bedrag dat zij kunnen lenen onder andere verkrijgen via online tools die op de websites van veel financieel dienstverleners beschikbaar zijn. Het onderzoek toont aan dat dit maximale hypotheekbedrag als anker kan werken en consumenten zo stuurt naar hogere hypotheeken. Het ankereffect was robuust en werkte door in alle onderzochte fasen van het hypotheekkeuzeproces; bij het invullen van een prijsrange bij het zoeken naar woningen, het selecteren van duurdere woningen om te bezichtigen, en het vaker in de wind slaan van een negatief advies van een financieel adviseur. Meerdere interventies leken in een eerste set van experimenten kansrijk om het ankereffect tegen te gaan. Bijvoorbeeld het geven van een hypotheekbedrag dat meer passend is

in de specifieke situatie van de klant, of het geven van uitleg waarom het maximale hypotheekbedrag in de toekomst mogelijk voor die klant te hoog kan zijn.

Echter, de effectiviteit hiervan bleek beperkt te zijn in vervollexperimenten met deelnemers die verwachten binnen enkele jaren daadwerkelijk een huis te zullen kopen en die keuzes maakten onder meer realistische omstandigheden. Het enige dat – uitsluitend bij mensen met een lager inkomen – nog wel consistent het ankereffect verkleinde was het advies van een expert. Wanneer een hypotheekadviseur richting de klant aangaf wat een passend hypotheekbedrag zou zijn gelet op de situatie van die klant, leek dit het ankereffect nog het meest effectief tegen te gaan. Uit de interviews bleek dat hypotheekadviseurs zich echter niet helemaal bewust zijn van het ankereffect en de sturende rol die zij hebben.

Het onderzoek geeft dus interessante inzichten over het keuzegedrag van consumenten. Partijen die dit raakt, zoals de hypotheekadviseurs en kredietverstrekkers, kunnen hiermee verder mee aan de slag gaan. Een groot deel van deze partijen is reeds, bijvoorbeeld via brancheverenigingen als de OvFD en de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB), betrokken bij het Actieplan. Deze partijen nodig ik uit om verder te verkennen in hoeverre de kennis over het ankereffect een meer prominente rol kan krijgen in het adviesproces en of nadere (real-life) experimenten wenselijk zijn. Mogelijk kunnen hypotheekadviseurs hun adviesrol nog beter invullen wanneer zij kennis hebben over het ankereffect en hoe zij een positieve bijdrage kunnen leveren aan de beslissing over een passende hypotheek.

OvFD:

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

8. AUTORITEIT FINANCIËLE MARKTEN (AFM)

De AFM publiceert een groot aantal interpretaties, leidraden, richtlijnen, rapporten en beleidsregels en is hiermee inmiddels verworpen 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 2021 heeft de OvFD tijdens reguliere overleggen met de AFM gesproken over het IBL-incident bij HDN, aflossingsvrije hypotheek, het delen van klantdata, de wettelijke productontwikkelingseisen, de heffingsmaatstaf van de toezichtkosten, kredietverleningsnormen, knelpunten op hypothecair gebied, onafhankelijkheid, de Wwft, de Marktmonitor, ontwikkelingen in verband met 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.

8.1 PRINCIPES VOOR DE DOORLOPENDE ONDERSTEUNING VAN KLANTEN

Op 15 december 2021 heeft de AFM de ['Principes voor de doorlopende ondersteuning van klanten'](#) gepubliceerd. De OvFD heeft de AFM in 2020 zowel schriftelijke als mondelinge input gegeven inzake dit onderwerp (zie paragraaf 1.3).

8.2 ADVISEREN VERSUS INFORMEREN

Op 15 december 2021 heeft de AFM ook [de interpretatie informeren en adviseren](#) gepubliceerd. Hierin maakt de AFM duidelijk in welke situatie sprake is van adviseren of informeren volgens de Wft. Om onduidelijkheden over wet- en regelgeving die financiële dienstverlening in de weg staan op te lossen, heeft de AFM vijf cumulatieve criteria opgesteld om van adviseren te kunnen en mogen spreken. Wordt aan één van die vijf criteria niet voldaan, dan spreekt de AFM van informeren. De vijf criteria waaraan moet worden voldaan om van adviseren te spreken zijn:

- Er moet sprake zijn van een aanbeveling, dus niet enkel het delen van objectieve informatie
- De aanbeveling die gedaan wordt, wekt de suggestie dat deze passend is voor de individuele klant, of wordt gegeven op basis van de persoonlijke situatie
- De aanbeveling moet zien op een nieuw af te sluiten financieel product
- De aanbeveling is niet (alleen) gedaan aan het publiek
- De aanbeveling dient zich te richten tot een (gevolmachtigde van een) (potentiële) klant.

Kort gesteld is er volgens de AFM dus sprake van adviseren in de zin van de Wft bij een persoonlijke aanbeveling aan een (potentiële) klant, over een voor hem nieuw af te sluiten financieel product van een specifieke aanbieder. Er is sprake van informeren als niet wordt voldaan aan alle vijf criteria van adviseren. Informeren kan zien op een enkel financieel product, maar ook op iemands gehele financiële situatie. Dit kan inhouden dat een consument inzicht krijgt in bepaalde financiële risico's die hij loopt, nu en in de toekomst. Risico's zijn bijvoorbeeld dat de consument een pensioentekort heeft, dat hij een inkomensterugval bij arbeidsongeschiktheid niet kan opvangen, of dat er problemen kunnen ontstaan aan het einde van de looptijd van zijn hypotheek. Naast inzicht in de risico's, kan er ook inzicht ontstaan in mogelijkheden om de financiële situatie te verbeteren. Eventueel kan de consument daarna een overzicht worden geboden van partijen met de benodigde vergunningen om advies te mogen geven, die hem een concrete aanbeveling kunnen doen voor een nieuw financieel product. De vergunningplicht en adviesregels zijn niet van toepassing wanneer een consument alleen wordt geïnformeerd en er geen bemiddelingswerkzaamheden worden verricht. Als door de partij die heeft geïnformeerd meer dan alleen de contactgegevens van de consument worden doorgestuurd aan een partij die de consument mag adviseren en/of de consument bijstaat bij het afsluiten van een financieel product, is mogelijk sprake van bemiddelen en is een Wft-vergunning nodig voor het mogen verrichten van deze activiteit.

Ook in situaties waar de adviesregels of andere zorgplichten van de Wft niet van toepassing zijn, bestaan er eisen aan het zorgvuldig handelen van dienstverleners. De AFM verwacht dat financiële ondernemingen en andere ondernemingen die consumenten informeren ten behoeve van financieel inzicht zich in alle situaties rekenschap geven van de wettelijke verplichtingen en maatschappelijke verantwoordelijkheden die op hen rusten en zorgvuldig omgaan met de belangen van hun klanten als zij informeren, ook daar waar de zorgplichten uit de Wft niet van toepassing zijn. Gezien het maatschappelijke belang zal de AFM de ontwikkelingen ten aanzien van financieel inzicht blijven volgen en ook wanneer dit tot nadelige gevolgen voor consumenten kan leiden zonder dat wettelijke zorgplichten worden overtreden, hierover het gesprek voeren met de betreffende ondernemingen.

Reactie OvFD: Consumentenbescherming op losse schroeven

De OvFD is het absoluut oneens met deze interpretatie. Wij vrezen voor de gevolgen voor consumenten, omdat wij denken dat deze nieuwe definitie van leidt tot grote financiële risico's voor de consument. De beoogde verduidelijking van deze begrippen binnen de wet- en regelgeving voor financieel advies, maakt het in de praktijk alleen maar onduidelijker. De afgelopen 10 tot 15 jaren heeft de sector, samen met de AFM, gezorgd voor degelijke processen en waarborgen die consumenten een passend en correct advies garanderen. Deze nieuwe interpretatie staat haaks op die ontwikkelingen en werpt de positie van de consument, op dit onderdeel, jaren terug in de tijd.

Consument verliest waarborg over kwaliteit van financieel advies

De AFM creëert met het begrip ‘informer’ eigenhandig een nieuwe activiteit, die buiten de Wft valt en mogelijk financiële risico’s voor consumenten met zich meebrengt. De Wft is destijds opgesteld om te waarborgen dat consumenten een passend, vakbekwaam en integer advies krijgen. Via deze interpretatie van ‘informer’ wordt dit volledig losgelaten, daar waar het gaat om bestaande producten die een consument heeft afgesloten.’ Volgens de nieuwe interpretatie mag er alleen nog van adviseren worden gesproken als er aan vijf door de AFM opgestelde criteria wordt voldaan. De meest in het oog springende voorwaarde is dat de AFM alleen van advies spreekt bij een nieuw af te sluiten financieel product, terwijl consumenten voor hun financieel welzijn ook vaak gebaat zijn bij gedegen financieel advies over hun bestaande producten.

Grote financiële risico’s

In de praktijk betekent dit dat alle wijzigingen binnen een bestaand contract van een financieel product kunnen worden aanbevolen, dus geïnformeerd, zonder dat daarbij de adviesregels gelden. Ook niet bij complexe- of impactvolle producten. Zoals een aanpassing van de hypotheek of het wijzigen van de verzekerde som en de wachttijd van een arbeidsongeschiktheidsverzekering. Dit kan volgens de nieuwe interpretatie van de financiële toezichthouder voortaan gedaan worden door ongediplomeerde klantmedewerkers. Dit brengt grote financiële risico’s met zich mee voor consumenten, en druist in tegen de belofte van de AFM om bij te dragen aan financieel welzijn in Nederland.

OvFD:

- Diverse overleggen met de AFM
- Beoordeling conceptteksten
- Persreacties

8.3 ACTIEVE SCHADEPROVISIETRANSPARANTIE

Zie paragraaf 1.4.

8.4 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.

Bovenstaande bevindingen zijn via [het rapport ‘Verkenning beheerst uitbesteden’](#) op 28 juni 2021 teruggekoppeld aan de markt. Een groot deel (80%) van de financieel dienstverleners maakt gebruik van uitbesteding. In veel gevallen (75%) gaat het om uitbesteding van IT-gerelateerde diensten (50%) of business process outsourcing (25%). Per onderneming worden gemiddeld iets minder dan zes uitbestedingen aan andere ondernemingen (serviceproviders) gemeld.

Het volgende beeld komt naar voren. Van enkele ondernemingen vormt de dienstverlening een concentratierisico voor de markt. Een concentratierisico komt voor indien een dienstverlener een groot marktaandeel heeft en klanten niet eenvoudig naar een andere aanbieder kunnen overstappen. Verstoring in de dienstverlening van de dienstverlener kan daardoor leiden tot verstoring van de dienstverlening voor een groot deel van de markt. Onder de ondernemingen met een hoog concentratierisico vallen zowel ondernemingen met een AFM-vergunning als niet financiële ondernemingen. Vergunninghouders met een concentratierisico zijn servicers en serviceproviders die

processen uitvoeren voor andere financiële dienstverleners waaronder beheer en acceptatie. Onder de niet financiële ondernemingen met een sterke market presence vallen voornamelijk serviceproviders die IT-gerelateerde diensten leveren.

De beheersing van uitbesteding door financieel dienstverleners verdient doorlopend aandacht. Deze uitvraag laat een verontrustend beeld zien. Zo blijkt één op de zes financieel dienstverleners (16,2% van de respons) activiteiten uit te besteden zonder daar een contract voor te sluiten. Verder voeren financieel dienstverleners in bijna 70% van de gevallen geen risicoanalyse uit voordat zij de uitbesteding aangaan. Tot slot worden er in de beantwoording van de uitvraag incidenten gemeld die mogelijk onder de incidentmeldingsplicht bij de AFM vallen. Dit onderwerp heeft daarom de blijvende aandacht van de toezichthouder.

Ook in de op 16 november 2021 door de AFM gepubliceerde [Marktindrukken 2021](#), waarin de AFM beelden en inzichten over de sector met de sector deelt, gaat zij uitgebreid in op de risico's van uitbesteding. De OvFD heeft met de AFM gesproken over deze uitvraag en de resultaten van het uitbestedingsonderzoek.

8.5 AFLOSSINGSVRIJE HYPOTHEKEN

In januari 2021 publiceert de AFM het [rapport 'Financiële kwetsbaarheid huishoudens met een aflossingsvrije hypotheek'](#) (zie paragraaf 4.5.2).

8.6 ONDERZOEK BEHEERST BELONINGSBELEID

De AFM is in 2021 een onderzoek gestart naar de naleving van de [Wet beloningsbeleid financiële ondernemingen \(Wbfo\)](#). Het onderzoek heeft zich toegespitst op twee onderdelen uit deze wet: de aanwezigheid van een schriftelijk beloningsbeleid en de wijze van belonen van medewerkers. Met betrekking tot het beloningsbeleid is ook onderzocht welke inspanningen worden geleverd op het gebied van sturen en belonen. Het onderzoek heeft plaatsgevonden onder financiële dienstverleners die maximaal 25 fte in dienst hebben en in de [Marktmonitor 2021](#) hebben aangegeven gebruik te maken van de diensten van freelancemedewerkers.

De wetgever beoogt met de Wbfo perverse prikkels te voorkomen die kunnen leiden tot ongewenste en onverantwoorde risico's voor de onderneming of tot het veronachtzamen van het klantbelang. Een beheerst beloningsbeleid waarborgt dus dat medewerkers geen prikkels ervaren die een zorgvuldige klantbehandeling in de weg staan.

Uit het onderzoek naar de aanwezigheid van een schriftelijk beloningsbeleid blijkt dat een meerderheid van de gevraagde partijen niet voldoet aan de verplichting een schriftelijk beloningsbeleid openbaar te maken. In de Wbfo staat dat iedere financiële onderneming een schriftelijk beheerst beloningsbeleid opstelt dat van toepassing is op alle medewerkers. Deze verplichting geldt ongeacht de wijze waarop het beloningsbeleid is vormgegeven. Kleinere ondernemingen blijken minder vaak een schriftelijk beloningsbeleid hebben. Verder valt op dat het beoordelingsproces in de meeste gevallen niet is beschreven of vastgelegd. Dat maakt het ook lastig om tot een goed beloningsbeleid te komen en hier uitvoering aan te geven. De criteria waarop beoordeeld wordt zijn minder vaak uitgedacht of vastgelegd.

Ook moet iedere financiële onderneming een beschrijving van het beloningsbeleid openbaar maken. Dit mag in de vorm van een samenvatting en moet aansluiten bij de omvang van de onderneming. Als de onderneming een jaarverslag publiceert, moet de beschrijving van het beheerst beloningsbeleid daarin opgenomen worden. Daarnaast geldt dat als de onderneming een website heeft, de beschrijving van het beloningsbeleid ook openbaar gemaakt moet worden via de website. Het doel van openbaarmaking is transparantie. Zo is voor de klant duidelijk hoe medewerkers worden beloond

en hoe de onderneming ervoor zorgt dat de risico's op onzorgvuldige klantbehandeling worden beheerst.

Een beheerst beloningsbeleid is gebaseerd op een inventarisatie van financiële en niet-financiële risico's. Ondernemingen moeten de geïnterpreteerde risico's beheersen om perverse prikkels te voorkomen. Het uitvoeren van een risicoanalyse en het nemen van passende beheersmaatregelen zijn daar een onderdeel van.

De AFM verwacht dat alle financiële dienstverleners nagaan of zij aan de wettelijke verplichtingen voldoen en hier indien nodig actie op ondernemen. De OvFD monitort de Wbfo en heeft met de AFM gesproken over de Marktmonitor 2021 en de uitkomsten daarvan. De OvFD overweegt nog om leden te helpen bij de praktische uitvoering van de Wbfo.

8.7 AANDACHTSPUNTEN GEBRUIK ADVIESSOFTWARE

Op 22 juni 2021 publiceert de AFM [een onderzoek](#) met aandachtspunten bij het gebruik van adviessoftware. Het gaat hier over AOV-software maar omdat de functies die de AFM onderzocht ook voorkomen in softwarepakketten voor andere financiële producten, zijn de conclusies relevant voor adviessoftware voor financieel dienstverleners in het algemeen.

Adviessoftware helpt de adviseur om informatie over de klant te verzamelen, wensen in kaart te brengen, producten te vergelijken en een advies uit te brengen. Adviessoftware helpt zodoende om de adviseur werk uit handen te nemen, zich nog meer te richten op de klant en de advieskwaliteit te verbeteren. De AFM ziet dan ook een positieve bijdrage van adviessoftware aan de kwaliteit van de advisering. Het is voor de adviseur van belang om zich er bewust van te zijn welke onderdelen van het adviesproces door de software worden ondersteund en welke onderdelen het (exclusieve) terrein van de adviseur zijn. De kwaliteit van het advies wordt immers bepaald door hoe de adviseur de software inzet. Dit rapport benoemt hiervoor een aantal aandachtspunten.

Financieel advies blijft taak van adviseur

De verantwoordelijkheid voor het gegeven advies ligt altijd bij de adviseur. De software speelt een belangrijke ondersteunende rol in het adviesproces. Een adviseur moet goed kijken of de functionaliteit van de software (adviesproces, CRM, productvergelijking) aansluit bij zijn doelstellingen, en wat hij eventueel aanvullend moet doen om een kwalitatief goed advies te geven. De bestaande wettelijke normen voor advieskwaliteit zijn altijd leidend.

Eindverantwoordelijkheid

De AFM geeft ook aan dat de adviseur wel eindverantwoordelijk blijft voor wat er met de data in de cloud gebeurt en voor de adviezen die door de software worden gegenereerd. Dit wordt ook wel het model van gedeelde verantwoordelijkheid genoemd. Let wel dat u op basis van Artikel 4:16 Wft ook bij gebruik van cloudsoftware eindverantwoordelijk blijft voor de naleving van de op u van toepassing zijnde wetten en regels. Als eindverantwoordelijke is het belangrijk dat de adviseur zich ervan verzekert dat zijn softwareleverancier een goede invulling geeft aan haar informatiebeveiligingsverantwoordelijkheden.

Verifieer de uitkomsten van de adviessoftware.

Bij software die wordt aangeboden via de cloud, worden regelmatig software updates uitgevoerd om fouten of beveiligingsproblemen te verhelpen en om functionaliteit te verbeteren. De softwareleveranciers maken doorgaans gebruik van deels geautomatiseerde testprocessen om nieuwe versies van software te testen, zodat updates snel kunnen worden doorgevoerd. Voor lokale installaties worden ook updates aangeboden, die u zelf dient te installeren. Softwarefouten zijn echter nooit geheel uit te sluiten en u bent als adviseur eindverantwoordelijk voor het gegeven advies. Daarom is het aan

te bevelen om met een kritisch blik naar de uitkomsten van de software te kijken (zoals een gegenereerd adviesrapport) om er zeker van te zijn dat deze juist zijn.

Mening OvFD

Zoals ook al aangegeven in hoofdstuk 6 inzake de IBL-problematiek maakt de OvFD zich zorgen over de steeds grotere verantwoordelijkheid voor (advies)software en andere IT-oplossingen. Adviseurs kunnen hierop niet of nauwelijks en hebben slechts een beperkt zicht op de blackbox die de getallen genereert, terwijl ze wel eindverantwoordelijk blijven voor de uitkomsten en het advies. De OvFD wil daar in 2022 met de sector over praten.

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

9. 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 (verder: EC), houdt de acties van de EC 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!

9.1 RICHTSNOEREN INZAKE MONITOREN VAN LENINGEN

De [Richtsnoeren inzake de initiëring en monitoring van leningen](#) van de Europese Bankautoriteit (EBA) gelden vanaf 30 juni 2021. Deze richtsnoeren specificeren de vereisten met betrekking tot de kredietwaardigheidsbeoordeling van de consument. De kern van de richtsnoeren ziet op de volgende aspecten:

- De informatie en documentatie waarover de kredietgevers moeten beschikken om de kredietwaardigheid en het risicoprofiel van de consument (kredietnemer) te kunnen beoordelen voordat zij een overeenkomst sluiten.
- Hoe kredietgevers de kredietnemer dienen te analyseren om zodoende de kredietwaardigheid voldoende te kunnen beoordelen. Zo wordt gespecificeerd dat niet alleen het vermogen dient te

worden beoordeeld maar ook te worden gekeken naar de vooruitzichten van de kredietnemer om aan de verplichtingen van de leningsovereenkomst te voldoen. De kredietgever dient onder andere rekening te houden met de kenmerken van de lening zoals de aard, looptijd en rentevoet wanneer zij kijkt naar de terugbetalingscapaciteit. Bij variabel/seizoensgebonden inkomen dienen kredietgevers de nodige vragen te stellen en redelijke stappen te ondernemen om de informatie over de bron van de terugbetalingscapaciteit te verifiëren.

- Het bezitten van een onderpand op zichzelf onvoldoende is om een krediet toe te kennen. Volgens de richtsnoeren zal er bij een onderpand dus ook een kredietwaardigheids-toets moeten plaatsvinden, denk bijvoorbeeld aan een hypotheek met o.a. effecten als onderpand.

De OvFD heeft de Richtsnoeren bestudeerd op de gevolgen voor adviseurs en hierover gesprekken gevoerd met aanbieders en haar leden geïnformeerd.

9.2 SUSTAINABLE FINANCE DISCLOSURE REGULATION (SFDR)

In 2018 heeft de EC het Actieplan voor Duurzame Financiering gepubliceerd. Hiermee wil de Commissie een transitie naar een circulaire economie bevorderen. Het Europese Actieplan bestaat uit nieuwe wetten en heeft gevolgen voor bestaande wetten. Per 10 maart 2021 is de [Sustainable Finance Disclosure Regulation \(SFDR\)](#) in werking; de Europese verordening inzake informatieverschaffing over duurzaamheid in de financiële dienstensector.

De SFDR is, 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. Financieel adviseurs moeten transparant zijn over:

- het in aanmerking nemen van ongunstige effecten op duurzaamheid in het beleggings- of verzekeringsadvies;
- de integratie van duurzaamheidsrisico's, de gedragslijnen inzake duurzaamheidsrisico's, en het beloningsbeleid met betrekking tot de integratie van duurzaamheidsrisico's.

De EC heeft in oktober 2020 bekend gemaakt dat de implementatie lagere regelgeving, de 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 EC 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 was 1 juli 2022, maar de EC heeft op 25 november 2021 [aanvullend uitstel](#) van de inwerkingsdatum aangekondigd. De beoogde datum van inwerkingtreding is nu 1 januari 2023. 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 monitort de regelgeving, de impact voor haar leden en gaat bekijken op welke wijze ze haar leden van dienst kan zijn.

9.3 VERORDENING DIGITALE OPERATIONELE WEERBAARHEID (DORA)

Op 24 september 2020 heeft de EC een voorstel gedaan voor een verordening om de digitale weerbaarheid van de sector te vergroten: de [Digital Operational Resilience Act \(DORA\)](#). Het voorstel voor DORA wordt momenteel besproken in de Europese Raad. De verwachting is 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 betaalinstanties. 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 EC 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](#).

Met DORA heeft de EC drie hoofddoelen voor ogen:

- De versnipperde regels ten aanzien van digitale weerbaarheid in de EU harmoniseren;
- Een basiskader scheppen voor financiële organisaties waarvoor nog geen regelgeving is;
- Het beter mitigeren van risico's van uitbesteding door de financiële sector aan kritieke digitale dienstverleners.

Om deze doelen te bereiken stelt DORA eisen aan financiële organisaties ten aanzien van: IT-risicomanagement, IT-incidenten, periodieke testen van digitale weerbaarheid en de beheersing van risico's bij uitbesteding aan (kritieke) derden. Daarbij wordt rekening gehouden met de grootte, het risicoprofiel en het systeembelang van individuele organisaties.

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 derden 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.

9.4 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.

9.5 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](#). 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

10. COMMUNICATIE

10.1 ALGEMEEN

De OvFD heeft op 30 juni 2021 een Algemene Ledenvergadering (ALV) gehouden.

10.2 LIJST MET PUBLICATIES

* Opinie

De OvFD verzorgt regelmatig een (opinie)bijdrage of interviews voor de (vak)bladen. De volgende opinies/artikelen zijn in 2021 verschenen:

- 15-06-2021: [AD - Een op de drie hypotheekadviseurs vraagt niet naar studieschulden](#)
- 20-08-2021: [Zomerserie aflevering 20 AM – Doel is om het adviestraject volledig BSN-vrij te maken](#)
- 15-10-2021: Christian Dijkhof in RTL Z
- 16-10-2021: [De Telegraaf - DNB-topman Klaas Knot doet niets voor starters](#)
- 10-12-2021: [Kop-Munt - Verzwijgen van studieschuld? Gevangenisstraf kan in theorie.](#)

* Overzicht Persberichten

In 2021 zijn de volgende persberichten en reacties verzonden aan de (vak)pers:

- 27-01-2021: [De OvFD herkent zich niet in AFM-onderzoek](#)
- 01-06-2021: [Subsidieaanvraag Adfiz en OvFD voor omscholingstrajecten toegekend](#)
- 02-07-2021: [Christian Dijkhof herbenoemd als voorzitter](#)
- 08-07-2021: [Hypotheeksector staat klaar voor klanten met coronagerelateerde hypotheekproblemen](#) (in samenwerking met NHG en andere organisaties uit de hypotheeksector)
- 13-10-2021: [Subsidieregeling NL leert door maakt carrièreswitch naar financiële sector makkelijk](#)
- 27-10-2021: [OvFD herkent zich niet in berichtgeving van de Consumentenbond Serviceabbonementen hypotheekadviseurs zijn relevant](#)
- 08-11-2021: [Hypotheekadviesketens lanceren gezamenlijk de Advieswijzer](#) (in samenwerking met De Hypotheekshop, De Hypotheker, Van Bruggen Adviesgroep en HypotheekVisie)
- 22-11-2021: [Opleiders en brancheorganisaties maken bezwaar tegen verhoging leges en voorziene stijging uitvoeringskosten](#) (in samenwerking met Dukers & Baelemans, Hoffelijk, NIBE-SVV, Lindenhaeghe en Adfiz)

10.3 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 2021 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.

11. BESTUUR EN DIRECTIE OvFD

In 2021 wordt voorzitter Christian Dijkhof voor een nieuwe periode van drie jaar benoemd als voorzitter van de OvFD. Verder worden Tim Schoonbergen (Nedasco) en Marcel Bax (HomeInvest) voor een nieuwe periode benoemd.

Het bestuur van de OvFD bestaat daarmee vanaf 30 juni 2021 uit de volgende leden:

1. Christian Dijkhof, voorzitter	The HypotheekCompany
2. Tim Schoonbergen, secretaris	Nedasco
3. Tim Rijvers, penningmeester	DAK Intermediaircollectief
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/HomeInvest
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