



Principes doorlopende ondersteuning van klanten en interpretatie informeren en adviseren

De AFM heeft recentelijk de principes doorlopende ondersteuning van klanten en interpretatie informeren en adviseren gepubliceerd <https://www.afm.nl/nl-professionals/nieuws/2021/december/principes-klantondersteuning>

Wij hebben aangegeven dat we vrezen voor de gevolgen voor consumenten van de nieuwe interpretatie van de begrippen 'informeren' en 'adviseren' die de AFM voorstelt. De beoogde verduidelijking van deze begrippen binnen de wet- en regelgeving voor financieel advies, maakt het in de praktijk alleen maar onduidelijker volgens Christian Dijkhof, voorzitter van de OvFD. '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

Christian Dijkhof: 'De AFM creëert met het begrip 'informeren' eigenhandig een nieuwe activiteit, die buiten de Wet Financieel Toezicht (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 'informeren' 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', aldus Dijkhof van OvFD.

Definitie informeren en adviseren volgens AFM

Om onduidelijkheden over wet- en regelgeving die financiële dienstverlening in de weg staan op te lossen, heeft de AFM nu 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:

1. Er moet sprake zijn van een aanbeveling, dus niet enkel het delen van objectieve informatie.
2. 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
3. De aanbeveling moet zien op een nieuw af te sluiten financieel product
4. De aanbeveling is niet (alleen) gedaan aan het publiek
5. De aanbeveling dient zich te richten tot een (gevolmachtigde van een) (potentiële) klant.

NHG start een pilot voor duurhuurders

Aegon, BLG Wonen, Florius, ING, Vereniging Eigen Huis en NHG starten gezamenlijk de pilot 'Duurhuur'. Hiermee willen zij huurders met hoge huurlasten de mogelijkheid bieden om met verantwoorde maatwerkfinanciering een eigen huis te kopen. Nederland telt zo'n 574.000 huishoudens die duur huren in de vrije sector. 61% van hen besteedt zelfs meer dan 33% van het netto-inkomen aan huur¹). Binnen de gestelde standaard leennormen hebben deze 'Duurhuurders' vaak moeite de overstap te maken van de vrije huursector naar een koopwoning, omdat ze op basis van hun inkomen net geen passende financiering kunnen vinden. De deelnemende partijen vinden dat huurders die voor een lange periode maandelijks een hoge huur betalen, bewezen hebben bepaalde woonlasten te kunnen dragen.

Hoge huur, maar geen eigen woning

Carla Muters, voorzitter Raad van Bestuur NHG: "De duurhuurproblematiek is een maatschappelijk probleem. Duurhuurders zitten in hun gevoel nu vaak gevangen. Zij komen niet in aanmerking voor sociale huur, maar kunnen op basis van hun inkomen ook geen passende woning kopen. Daardoor zijn zij gedwongen te huren in de vrije sector waar de huur vaak hoger is dan de totale woonlasten van een koopwoning. Een deel van hen laat wel zien dat zij gedurende een lange periode een hoge huur kunnen betalen. Met deze pilot willen we onderzoeken of maatwerk voor deze groep huurders een oplossing kan zijn."

Hypotheek afgestemd op individuele situaties

Voor deelname aan de pilot moeten duurhuurders voldoen aan gestelde kaders. Iedere aanvraag wordt hierop beoordeeld. Duurhuurders moeten bijvoorbeeld kunnen aantonen dat ze al meer dan drie jaar een hoge huur betalen, zonder dat dit ten koste is gegaan van hun spaargeld of heeft geleid tot olopende schulden. Daarbij wordt gekeken naar het betalingsverleden van de huur en of het inkomen stabiel is. Ook worden de toekomstige kosten die ze als woningeigenaar kwijt zijn aan hun eigen woning meegerekend in de maximale woonlast van de hypotheek. Voordeel is dat ook zzp'ers en flexwerkers in aanmerking komen voor dit maatwerk. Het voldoen aan deze kaders wil nog niet zeggen dat de hypotheek altijd verantwoord is. Dit moet per individuele situatie door de geldverstrekker beoordeeld worden.

Gezamenlijke pilot biedt schaalgrootte

De gezamenlijke pilot loopt maximaal twee jaar of tot 1.000 hypotheekverstrekkingen. Het bouwt voort op de bevindingen uit onder andere de eerdere pilot voor duurhuurders van BLG Wonen en onderzoeken van andere geldverstrekkers. Door deelname van meerdere partijen (met een gezamenlijk marktaandeel van 28 procent), is er voldoende partieel om te beoordelen of dit een oplossing voor duurhuurders kan zijn.

Geïnteresseerde huurders kunnen vanaf 27 januari 2022 terecht bij onafhankelijke adviseurs van Aegon, BLG Wonen en ING. En vanaf eind maart bij de onafhankelijke adviseurs samenwerkend met Florius. Een adviseur beoordeelt of een huurder in aanmerking komt voor de pilot en komt, indien mogelijk, samen met de geldverstrekker tot een verantwoorde hypotheekoplossing. Als het past binnen de gestelde kaders, dan staat NHG borg voor de maatwerkhypotheek.

Brancheorganisaties informeren bij CDFD naar haalbaarheid PE deadline

De brancheorganisaties Adfiz, CFD en OvFD hebben bij het CDFD geïnformeerd naar de gevolgen van de huidige lockdown op de capaciteitsvraag voor de PE-examinering. Aanleiding hiervoor zijn signalen die zijn ontvangen van adviseurs/kantoren die (alvast) hun zorgen uiten of de noodzakelijke PE-diploma's wel tijdig binnen de huidige PE-termijn (vóór april a.s.) behaald kunnen worden.

Als gevolg van de huidige lockdown zijn geplande examens in sommige gevallen niet doorggegaan of verplaatst naar een latere datum. Dit kan zijn weerslag hebben op het op tijd kunnen behalen van PE-examens. Feit is dat diploma-houders opnieuw te maken hebben met een periode waarin zij door ingrijpende ontwikkelingen die buiten hun invloedssfeer liggen, in bepaalde gevallen hinder ondervinden bij het afleggen van de PE-examens. Dat is ook terug te zien in de cijfers die het CDFD hierover in november 2021 verstrekte:

'47.295 diplomahouders hebben één of meer adviesbevoegdheden die geldig zijn na 1 april 2022. Dat is 52,2% van het totaal aantal diplomahouders. Zij hebben in de huidige PE-periode een beroepskwalificatie of een PE-examen gehaald. Een flink aantal adviseurs moet nog één of meer PE-examens halen. Op 30 november waren de adviesbevoegdheden van 48,8% van de beroepskwalificaties verlengd.'

Concreet vragen de brancheorganisaties o.a. naar maatregelen die het CDFD neemt om de benodigde capaciteit voor het afleggen van PE-examens te waarborgen. Ook wordt gevraagd of het CDFD overweegt de huidige PE-termijn te verlengen.

Reactie CDFD

Het CDFD heeft aangegeven bereid te zijn om met ons te bekijken wat de gevolgen van de huidige lockdown zijn, ook gezien de logistieke bottleneck die wij vrezen. Daarbij geeft het CDFD echter ook aan dat diplomahouders sinds 1 april 2019 in de gelegenheid zijn geweest om hun PE-examen(s) te behalen en hun adviesbevoegdheid te verlengen. De meesten hebben dat inmiddels gedaan. Maar net als aan het eind van de overgangperiode en het eind van de eerste PE-periode, kiezen ook deze PE-periode veel diplomahouders er voor om hun examens af te leggen in het laatste kwartaal.

Als gevolg van COVID-19 en de daarmee gepaard gaande overheidsmaatregelen, konden - volgens het CDFD - alleen in maart 2020 twee weken geen examens worden afgelegd. Dat is een bescheiden invloed, gezien de bijna 34 maanden waarin wel PE examens konden worden gedaan. Natuurlijk hebben COVID-19 en de maatregelen meer impact dan de twee weken lockdown van (ook) de exameninstellingen, maar de capaciteit voor examinering is niet wezenlijk aangetast. De beschikbare capaciteit was en is nog steeds continu ruimer dan het aantal examenboekingen.

Op onze vragen geeft het CDFD aan dat de exameninstellingen en de door hen ingeschakelde toetscentra ruim voldoende capaciteit hebben. Een groot aantal exameninstellingen heeft aangegeven juist goed voorbereid te zijn op extra veel examenboekingen voor 1 april aanstaande.

Het CDFD ziet daarom geen aanleiding om de PE-termijn te verlengen. Uitgangspunt daarbij is dat de examenafnamelocaties tot 1 april uitgezonderd zullen blijven van een sluitingsverplichting voor publieke plaatsen als maatregel tegen COVID-19 besmettingen. Mocht in de komende tijd blijken dat exameninstellingen en de door hen ingeschakelde toetscentra door COVID-19 omstandigheden niet langer in staat zijn om de Wft-examinering door te laten gaan tot 1 april aanstaande, zal het CDFD direct bezien welke oplossing mogelijk is.

Mocht u nog examens moeten gaan doen, dan wensen wij u veel succes!



© 2021 OvFD Alle rechten voorbehouden

U ontvangt deze e-mail omdat u lid bent van de OvFD. Indien u geen prijs meer stelt op het ontvangen van informatie van de OvFD kunt u zich eenvoudig [uitschrijven](#). Ook kunt u uw e-mailadres [wijzigen](#)

Contact:

Postbus 4
4260 AA Wijk en Aalburg
T: 06-46273438
M: info@ovfd.nl

