

Verzekeraar

Datum 7 maart 2011
Pagina 1 van 4
Betreft Bevindingen onderzoek passende provisies bij betalingsbeschermers

Geachte heer, mevrouw,

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) heeft in 2010 onderzoek gedaan bij een aantal aanbieders van betalingsbeschermers.¹ De algemene conclusie van dit onderzoek is dat bij een substantieel deel van de onderzochte partijen nog geen sprake is van passende provisies.

De AFM heeft medio 2009 al onderzoek gedaan naar de hoogte van provisies die worden betaald door aanbieders van koopsomverzekeringen aan adviseurs en bemiddelaars. Hieruit kwam naar voren dat verzekeraars die betalingsbeschermers bij consumptief krediet aanbieden provisies uitbetaalden die konden oplopen tot rond de 80% van de koopsom. Bij verzekeraars die woonlastenbeschermers bij hypothecair krediet aanbieden liep de provisie op tot circa 70%. Omdat sinds 1 januari 2010 de passende provisieregels van toepassing zijn op deze betalingsbeschermers, heeft de AFM weer onderzoek gedaan.

De hiervoor genoemde excessieve provisies zien we niet meer. In veel gevallen zien we nog wel provisies die nog steeds te hoog zijn in verhouding tot de gemaakte kosten en de geleverde inspanning van de adviseur/bemiddelaar. De AFM heeft een aantal partijen die het betreft aangesproken op de passendheid van provisies. Deze partijen hebben aangegeven hun provisiestelsel te gaan aanpassen. Belangrijkste aanpassingen hierbij zijn het treffen van aanvullende maatregelen, zoals bijvoorbeeld een provisieplafond en een betere onderbouwing en beheersing van de uitgekeerde provisies op passendheid.

Betaalt u provisies aan adviseurs/bemiddelaars van betalingsbeschermers?

Indien u als aanbieder van betalingsbeschermers provisies betaalt, moeten deze voldoen aan de passende provisieregels. Het is daarom van belang dat u, na lezing van deze brief, nagaat of uw provisiebetalingen passend zijn. Afhankelijk van het thans door u gehanteerde provisiestelsel verwachten wij dat u tijdig de juiste (aanvullende) maatregelen neemt. Met het oog op de actuele ontwikkelingen rond het aangekondigde

¹ Onder betalingsbeschermers vallen verzekeringen die samen met een krediet worden afgesloten tegen het geheel of gedeeltelijk wegvallen van het inkomen door arbeidsongeschiktheid, werkloosheid, overlijden of een combinatie hiervan. Zie ook artikel 1 van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen.

provisieverbod per 1 januari 2013 is het ook denkbaar om direct de overstap te maken naar een systeem met netto-producten. In dat geval brengt de adviseur/bemiddelaar de kosten van zijn dienstverlening direct in rekening bij de klant.

Waarom is het belangrijk dat provisies passend zijn?

Het uitgangspunt voor de AFM is dat provisies passend moeten zijn, dat wil zeggen in overeenstemming met het bepaalde in artikel 149a van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen (BGfo). Dit betekent in elk geval dat voor de klant nadelige prikkels die van provisies kunnen uitgaan, worden weggenomen. Van het gehanteerde provisiestelsel mag dan ook geen sturende werking uitgaan bij het door een adviseur/bemiddelaar verrichten van advies- of bemiddelingswerkzaamheden voor een klant. Daarnaast is het voor een goede werking van de financiële markten van belang dat zo veel mogelijk sprake is van een gelijk speelveld. Gezien de uitkomsten van het onderzoek bestaat bij de AFM het vermoeden dat mogelijk meerdere partijen de passende provisieregels overtreden. Mogelijk geldt ook voor uw instelling dat aanvullende maatregelen nodig zijn om ongewenste prikkels te voorkomen en te waarborgen dat er een gelijk speelveld is.

Welke acties kunt u ondernemen?

Om te voorkomen dat uw provisiebetalingen voor betalingsbeschermers niet passend zijn raden wij u aan om voldoende aandacht te besteden aan de volgende punten:

1. De AFM heeft geconstateerd dat een substantieel deel van de aanbieders van betalingsbeschermers uit het onderzoek een berekeningsgrondslag hanteert die de passendheid van de provisie onvoldoende borgt. Een voorbeeld hiervan is een percentage van premie maal duur. Ook hebben de meeste aanbieders onvoldoende aanvullende maatregelen genomen die de passendheid borgen. Uit het onderzoek blijkt dat ondernemingen die geen aanvullende maatregelen hebben getroffen, niet in staat zijn om aan te tonen dat sprake is van passende provisies. De discrepantie tussen de hoogte van de provisie enerzijds en de kosten en de inspanning van de adviseur/bemiddelaar anderzijds kan dan zo groot worden dat hierdoor een prikkel ontstaat die ertoe kan leiden dat niet in het belang van de klant wordt gehandeld.² De adviseur/bemiddelaar zal immers geneigd zijn een betalingsbeschermers te adviseren omdat hij daarvoor -met weinig (extra) inspanning- een aantrekkelijke provisie ontvangt, en niet zozeer omdat dit product in het belang van de klant is.

Voorbeeld

Bij een provisiepercentage van 20%, een looptijd van 20 jaar en een premie van € 25 per maand is de totale provisie € 1.200.

Een dergelijk provisiebedrag staat in veel gevallen niet in verhouding tot de gemaakte kosten en geleverde inspanning van de adviseur/bemiddelaar. Dit wordt onder meer veroorzaakt door het feit dat de adviseur/bemiddelaar bij het advies over een consumptief of hypothecair krediet reeds moet inventariseren of de klant de risico's van arbeidsongeschiktheid, werkloosheid of overlijden kan en wil dragen. Voor deze inventarisatie wordt de adviseur/bemiddelaar al beloond in het kader van het advies over het krediet. Omdat een groot deel van de inventarisatie en analyse al heeft plaatsgevonden bij het 'hoofdproduct', zijn de aanvullende

² Meer informatie hierover vindt u in de Leidraad passende provisie financiële dienstverleners die de AFM heeft gepubliceerd.

werkzaamheden in het kader van de advisering over het ‘bijproduct’, de betalingsbeschermer, geringer. De meeste bij het onderzoek betrokken partijen hadden hier bij het inrichten van hun provisiestelsel (en de bijbehorende aanvullende maatregelen) in onvoldoende mate rekening mee gehouden. Dit is wel van belang aangezien het overgrote deel van de betalingsbeschermers in combinatie met een krediet wordt geadviseerd.

Om voor de klant nadelige prikkels te voorkomen kan als aanvullende maatregel bijvoorbeeld worden bepaald dat de provisie niet uitkomt boven een vooraf vastgesteld provisieplafond. Ook hiervoor geldt dat dit provisieplafond een evenwichtige relatie tussen de kosten en inspanning van de adviseur/bemiddelaar moet waarborgen. Er zullen door verschillen in werkzaamheden en kosten natuurlijk in de praktijk verschillende provisieplafonds kunnen ontstaan. Dit hoeft geen probleem te zijn mits de verschillen verklaarbaar zijn en niet zodanig afwijkend zijn dat het gelijk speelveld wordt verstoord. In dit kader is het van belang dat aanbieders aan adviseurs/bemiddelaars duidelijk maken welke werkzaamheden (advies, bemiddeling en/of nazorg) zij verwachten in relatie tot de te verstrekken provisie. Uit het onderzoek van de AFM blijkt dat aanbieders die hun provisie op een adequate manier kunnen onderbouwen eenmalig een vast bedrag of een provisieplafond hanteren dat ligt tussen de € 225 en € 450.

Vanzelfsprekend is het wel mogelijk om in aanvulling hierop een vast bedrag te verstrekken indien daadwerkelijk sprake is van activiteiten in het kader van de nazorg, bijvoorbeeld een gesprek over schadeafhandeling.

2. Alleen als sprake is van een specifieke situatie of bijzondere omstandigheden is het mogelijk dat een aanbieder een adviseur/bemiddelaar meer provisie uitbetaalt dan het door de aanbieder zelf vastgestelde provisieplafond. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan een situatie waarin de omstandigheden van een klant zo complex zijn dat de adviseur/bemiddelaar extra werkzaamheden moet verrichten, of bijzondere expertise moet inzetten, om te kunnen komen tot een passend advies. Een aanbieder zal deze uitzonderingen wel moeten monitoren op passendheid.

3. Een betalingsbeschermer is bij kleine consumptieve kredieten doorgaans niet in het belang van de klant. Bij deze kredieten staan in veel gevallen namelijk de kosten van een betalingsbeschermer (zowel de advieskosten als de premie die moet worden betaald) niet in verhouding tot het beperkte risico dat met de betalingsbeschermer wordt afgedekt. De AFM heeft hier in haar nieuwsbrief van 13 december 2010 aandacht aan besteed. Meer informatie hierover kunt u vinden op www.afm.nl/betalingsbeschermers.

Het uitbetalen van passende provisies is ook van belang voor adviseurs en bemiddelaars. Een passende provisie zal bij het transparant maken en bespreken ervan op minder weerstand stuiten van de klant. Daarnaast maken passende provisies de overstap naar een systeem met directe beloning eenvoudiger. Ook bij directe beloning is de AFM van mening dat een redelijk en passend tarief voor de dienstverlening in rekening moet worden gebracht. Voor de consument maakt het immers niet uit of hij de kosten voor het advies betaalt via een fee (directe beloning) of een provisie.

Als u, na lezing van deze brief en na beoordeling van uw provisiebeleid, van oordeel bent dat de door u verstrekte provisies niet (altijd) passend zijn, dan verzoekt de AFM u op korte termijn adequate maatregelen te nemen.

Datum 7 maart 2011
Pagina 4 van 4

Mocht u naar aanleiding van deze brief vragen hebben, dan kunt u contact opnemen met het Ondernemersloket op telefoonnummer 0900 – 6800 680 (5 eurocent per minuut).

Hoogachtend,
Autoriteit Financiële Markten

ir. T.F. Kockelkoren MBA
Bestuurslid

M. Denkers BA MSc MBA
Hoofd
Toezichtgroepen Financiële Ondernemingen