

## Reacties op publieke oproep om mee te denken met de Agenda 2014

Hieronder vindt u de reacties die zijn binnengekomen naar aanleiding van onze eerdere oproep om mee te denken met de Agenda 2014. De reacties zijn voornamelijk van financieel dienstverleners, consumenten en opleidings- en belangenorganisaties. De meeste reacties zien op de financiële dienstverlening aan consumenten. Onderwerpen die vaak terugkomen zijn (bedrijfs)cultuur, provisieverbod, *execution only*, problemen in de hypotheekmarkt, (Europese) regelgeving en marktconcentratie. Wij hebben het merendeel van de reacties, die zien op de consument, meegenomen in de themaplannen van 'Productaanbieders stellen het belang van de klant centraal', 'Kwaliteit van financiële dienstverlening is beter' en 'Kwaliteit van vermogensopbouw is beter'.

### Reacties op publieke oproep Agenda 2014

Geachte heer/mevrouw,

Misschien is het belangrijk om eens te zien naar banken en verstrekkers van doorlopende kredieten en persoonlijke leningen.

De rentes dalen maar worden dan NIET aangepast. Gaan de rentes omhoog dan stijgen de rentepercentages WEL.

Met vriendelijke groet

B. Veenstra  
Het Hypotheekadvies te Leeuwarden

Geachte Dames/Heren,

Graag melden wij ons aan als stakeholder om mee te denken over het agenda voor 2014.

Wij zijn een coöperatie die optreedt als koepel organisatie van kleine en middelgrote brancheverenigingen in de sociale financiële zorgverlening.

Daarnaast treden wij o.a. op als kenniscentrum, onderwijsontwikkelaar en ontwikkelaar van certificeringssystemen.

Wij hebben goede relaties in het reguliere MBO en HBO onderwijs en denken daarmee over de toekomst van het beroepsonderwijs in de financiële dienstverlening.

Vanwege de groei van onze coöperatie lanceren wij onze vernieuwde website met bijbehorende e-mail adressen.

Ook zullen wij dan onze gespreksgroepen op internet herstructureren.

Graag treedt ik voorlopig op als contactpersoon namens onze coöperatie.

Met hoogachting,  
Co. Anibus u.a.

Wijnand Prins PhD.

Bestuurder Strategische Ontwikkeling en Samenwerking.

Beste AFM-ers,

De Wft beschrijving van 'beheerste bedrijfsvoering' omvat o.a. het tegengaan van belangentegenstellingen binnen de eigen organisatiestructuur.

Provisies en commissies zijn gekenmerkt als perverse prikkel, die zijn ondertussen gemanaged, maar er zijn natuurlijk veel meer belangentegenstellingen.

Daar mag wat mij betreft best eens aandacht aan worden besteed, zeker in het licht van de huidige ontwikkelingen in de maatschappij.

Bijv.:

Wij betalen met z'n allen premie aan de verzekeraar, zodat we een uitkering krijgen in geval van schade.

Het is in het belang van de verzekeraar om zo min mogelijk schade wordt betaald t.o.v. de ontvangen premie, terwijl het in het belang van de klant is dat er zo min mogelijk premie wordt betaald t.o.v. de uit te keren schade.

Precies tegenovergesteld dus.

Wat doen aanbieders van financiële producten eraan om deze belangentegenstelling te managen?

Want dit is toch heel duidelijk in strijd met letter en geest van de Wet financieel toezicht.

Met vriendelijke groeten,

Pjotr van Tilburg

Onderlinge Assurantie Waarborg Maatschappij

LS,

Onlangs is Maarten Blom financial mediation geopend, de eerste financial mediation praktijk van Nederland.

Financial mediation is een nieuwe manier om problemen tussen klanten van banken en banken op te lossen, wanneer het interne klachtenproces binnen de bank niet tot een oplossing leidt. Snel, met oog voor de relatie en kostenefficiënt voordat een eventuele stap naar het Kifid wordt gezet.

Het zou mooi zijn wanneer de AFM vanuit haar rol als toezichthouder de aandacht zou vestigen op deze nieuwe mogelijkheid.

Met vriendelijke groet,

Maarten Blom

--

Maarten Blom financial mediation

Mijne heren,

Naar aanleiding van uw oproep om mee te denken en aldus het toezicht te verbeteren: op het gebied van gedrag en cultuur, moet u grote instellingen bezoeken en niet aangekondigd, maar onaangekondigd en praten met de werknemer in de organisatie. Bij zeer grote financiële instellingen zoals verzekeraars, is de tone at the top niet altijd in orde. Naar buiten toe lijkt dat wel, maar in feite is dat niet. De aanwijzing is al hoe er wordt omgegaan met klantbelang. Ook als er klachten zijn over een organisatie, moet u dieper gaan zoeken.

Goedemorgen,

Hieronder twee punten (punt 1 en punt 1a) voor AFM agenda 2014:

Punt 1

Stimuleer banken om duurzaamheid actief te betrekken bij het ontwikkelen van nieuwe producten en diensten; wij lopen tegen de grenzen aan in de voorziening van voedsel, energie en grondstoffen in de wereld en banken kunnen hier een betekenisvolle inspanning leveren om deze processen af te remmen;

Punt 1a

Introduceer duurzaamheid in financiële opleidingen/trainingen. In beginsel moet dit bewustzijn worden gestimuleerd op de hedendaagse basisschool, maar voordat het zover is, laat banken daar alvast een impactvolle aanzet toe geven. Als het bankpersoneel geschoold is op dit terrein, zal het stukje bij beetje betere gaan.

Met vriendelijke groet,

Hans W. Nordbeck

Hallo,

In vervolg op jullie oproep, beveel ik ten sterkste aan om een onderzoek te verrichten naar de hypotheekrente van ING SNS ABNAMRO en Rabobank.

Sinds de ECB begin mei 2013 de rente naar 0,5% verlaagde hoort de variabele rente op hypotheekrenten 1,5% te zijn en niet 3,5%.

Volgens EURIBOR!

Banken houden het geld in hun portefeuille en de consumenten en het bedrijfsleven betalen te veel. Vooral MKB leidt daaronder. En dus de werkgelegenheid en het herstel van de economie.

De hypotheekrente kan omlaag! De variabele hypotheekrente kan onmiddellijk omlaag. Alleen het gebeurt niet.

Het bedrijfsleven kan nog steeds geen krediet krijgen. De economie zit vast en de banken verrijken.

Zie uw reactie en vooral spoedige actie graag tegemoet.

Vriendelijke groet,  
John Klinkhamer

- Crowdfunding kan ook zonder gebruik van een platform. Hieraan wordt geen aandacht besteed in uw recente perscommuniqué.
- Wat betekent een negatieve rente (door ECB) voor de retail consument.
- Welke maatregelen kan ik nemen voor het geval de euro uit elkaar valt ?
- Welke zekerheid heb ik onder NHG gedurende de looptijd van langlopende vaste spaarrekeningen of termijndeposito als limiet wordt verlaagd.

Vriendelijke groet,

Jos Wieleman

Goedemorgen dames, heren,  
De vraag wvb mogelijke aandachtspunten bij de AFM.

De financiële bijsluiters zijn m.i. voor de doorsnee Nederlander te lang en ingewikkeld.  
Iets meer Jip en Janneke taal was beter, ook is hij te lang.

Ik denk dat net als de bijsluiter bij medicijnen, het daardoor niet gelezen wordt.  
Verder als je de doorsnee bijsluiter leest is het risico normaal gesproken 'zeer groot' of je moet in staatsobligaties etc gaan.  
Dat lijkt een verklaring van onmacht, die dus het doel mist.

Met vriendelijke groet,

Jos van Leerdam

Geachte mevrouw, meneer,

U vraagt om inbreng ten aanzien van het toezicht in 2014. Een punt wat in deze tijd voor adviseurs belangrijk is, is het provisieeloos werken. Sinds 01-01-2013 zijn wij gestart met [www.hetadvies.nl](http://www.hetadvies.nl). De klant betaalt daarbij een vast bedrag voor onze dienstverlening, vervolgens ontvangen wij nergens provisie voor indien wij bemiddelen in financiële producten voor onze klanten.

Voor nieuwe polissen is redelijk eenvoudig te regelen dat de provisie eruit moet. Voor lopende contracten is het echter een probleem om de provisie uit de polissen te krijgen. Vooral bij zorgverzekeringen, uitvaartverzekeringen en levensverzekeringen willen maatschappijen hier geen medewerking aan verlenen of slechts heel moeizaam. Elke keer geven we duidelijk aan dat wij onze vergoedingsafspraken al met de klant hebben geregeld en dat de provisie uit de polissen moet. Diverse keren heb ik al gehoord dat het ons probleem is en dat we dit maar zelf met de klant moeten regelen. Dit lijkt me niet de weg en volgens mij moet het redelijk eenvoudig te realiseren zijn om een provisie uit een product te halen.

Ik ben van mening dat ik mijn rol als adviseur zuiver moet invullen en wil daarom ook laten zien dat ik geen inkomstenbelangen in een product heb zitten. Vervolgens wordt dat onmogelijk gemaakt, omdat verzekeraars daar niet aan mee willen werken. Lijkt mij de omgekeerde wereld en niet de bedoeling in deze tijd van transparantie. Hopelijk kan AFM in deze een rol spelen en wellicht verzekeraars dwingen om een oplossing te vinden voor deze problematiek.

Hopelijk een bruikbaar punt voor u als toezichthouder. Mocht u nog aanvullende informatie wensen te ontvangen, dan kunt u mij hierover berichten.

Met vriendelijke groeten,  
Assurantiekantoor Hermanussen  
Bart Hermanussen

Hallo,  
Ik stel voor de vaststellingsovereenkomst door hypotheekadviseurs eerst te laten maken, en deze tesamen met de hypotheekaanvraag in te dienen bij de geldverstrekker voor de juiste offerte. Hiermee maak je het advies mede tot verantwoordelijkheid van de bank enerzijds en anderzijds vergeet de adviseur niet deze overeenkomst met zijn klanten te maken en te bespreken.

Met vriendelijke groet,

Willem van Dijk, FFP, RIFD

Mijne heren,

Mijn verwachting is dat de diverse aanpassingen in de tariefstructuur maar met name ten aanzien van de kick back provisie het gevolg zal hebben dat veel particulieren voor execution only of voor huisfondsen van banken zullen kiezen. Het is voor AFM zaak goed in kaart te brengen of bedoelde maatregelen in de praktijk echt in het belang van de klant zijn.

Mijn ervaring is namelijk dat meer dan 50% van de klanten onvoldoende beseft welke risico's men neemt. Particulieren nemen vaak verkeerde beslissingen, zoals te laat in een stijgende markt stappen, het fonds kiezen dat een aantal jaren goed heeft gepresteerd, maar zich onvoldoende afvragen welk risico zij in feite nemen.

Het belangrijkste is echter dat de meeste klanten onvoldoende hebben aan een standaard risicoprofiel om hun echte risicoprofiel vast te stellen. Er worden te grote, maar soms ook te kleine risico's genomen.

Uit alle onderzoeken blijkt bovendien dat particulieren slechter presteren dan de markt en slechter dan de beleggingsfondsen. Uit mijn eigen onderzoeken blijkt dat de huisfondsen van banken slechter presteren dan de markt voor beleggingsfondsen.

Met vriendelijke groeten,

Maarten van Tiggelen  
FIDUCE® vermogensbeheer bv

Geachte mevrouw mijnheer,

In de meest recente Ondernemingsrecht (2013-5) staan wat interessante artikelen die zien op gedrag. Weliswaar wordt een nadruk gelegd op banken, maar de thematiek van gedragsmatig risicomanagement (stuk van Prof. Stork) kan ook in brede zin worden beschouwd. Voor zover de AFM de mening deelt van professor Stork zou aardig zijn financiële instellingen te vragen inzichtelijk te maken hoe zij dit gedragsmatig risico management hebben ingebed in hun organisatie. Het venijn is natuurlijk dat je zelfs bij goed ondernemerschap altijd een risico loopt en dat soms risicobereidheid de onderneming en haar stakeholders ook ten goede komt. Maar wat is de balans en hoe zorg je dat het door allen onderschreven risicomanagement beleid, wat daar ook onder verstaan mag worden, in het DNA van jouw organisatie komt. En dat iedereen zich daar, in de uitoefening van zijn eigen taakstelling, aan houdt?

Nogmaals, een interessant stukje dat denk ik ook u als gedragstoezichthouder aan het denken zet. Als u weinig tijd tot uw beschikking heeft om alles te lezen kan u beginnen met de aanbevelingen op p 187. Ziet op selectie, diversiteit, permanente educatie, HR afdelingen, taken van risk managers, taken van interne- en externe accountant mbt risk management, controleren op self assesment op risk managementgebied en klokkenluiderregelingen.

Ik denk dat ik niet langer de eerste ben die roept dat de toenemende regelgeving geenszins een waarborg geeft dat dingen beter lopen. En dat het uiteindelijk gaat om mensen en hoe mensen omgaan met hun (juridische) werkelijkheid. Om die reden trof het artikel me als interessant.

Twee voorstellen:

Voorstel 1:

'Het bankwezen is zich onvoldoende bewust (geweest) van de publieke kosten die verbonden zijn aan het private handelen.'

Hier kan de AFM wellicht goed werk doen...

Voorstel 2

'Wat kan de samenleving van het (moderne) bankwezen verwachten'

Laat banken maar eens een ondubbelzinnig antwoord formuleren en publiceren...

Hans Nordbeck

Geachte heer/mevrouw,

Bij deze een reactie van ons kantoor op uw e-mail van 3 mei 2013 inzake "AFM vraagt om inbreng voor agenda 2014".

1. Op welke ontwikkelingen moet de AFM vooral letten?

Dat regelgeving marktbreed wordt gedragen/wordt opgelegd. Daarvan is nu geen sprake.

Voorbeeld. De wens van consumentenorganisatie en politiek om te komen tot kortere contractsduren en tussentijdse opzegmogelijkheden heeft in het verzekeringswezen niet tot algemene wet - en regelgeving maar tot de Gedragscode geïnformeerde verlenging en contractstermijnen particuliere schade- en inkomensverzekeringen geleid, welke 1 maart 2010 is ingegaan.

Dat niet bij het Verbond van Verzekeraars aangesloten maatschappijen lak aan deze Gedragscode hebben blijkt uit het volgende voorbeeld. Cliënte heeft ingaande 1 januari 2010 een opstalverzekering gesloten bij Onderlinge .... met een contractsduur van 3 jaar. Zij wenst de verzekering per 1 juni 2013 te beëindigen. Het **Bestuur** van Onderlinge .... reageert als volgt: *"Zoals u terecht heeft opgemerkt, is Onderlinge .... geen lid van het Verbond van Verzekeraars, zodat Onderlinge .... niet is gebonden aan de door u genoemde code."*

en

*"Daarnaast wil ik u erop wijzen dat mevrouw <cliënte> een langdurig contract bij de Onderlinge heeft afgesloten, zoals u zelf ook hebt kunnen vaststellen. Tussentijdse opzegging is contractueel niet mogelijk. Bij het afsluiten van de contracten was mevrouw <cliënte> hiermee bekend, zoals blijkt uit het door mevrouw <cliënte> ingevulde aanvraag-/vragenformulier."*

De reactie van cliënte hierop was:

*"Eerlijk gezegd wist ik niet dat het contract bij de OWM een 3 jarig contract was en ik het niet eerder kan opzeggen. Inderdaad het staat wel vermeld maar bij mijn weten is dat mij niet verteld. Erg jammer dat ze niet meewerken. Heel goed dat u een opzegging hebt aangemaakt ingaande 1 januari 2016."*

Gevolg: Een ontevreden consument die nog ruim 2,5 jaar aan een contract vastzit.

Conclusie. Met alleen een gedragscode voor een beperkt aantal verzekeraars blijft het een rommeltje en kan de consument dus nog steeds voor verrassingen komen te staan.

2. Waarop is extra of juist minder toezicht nodig?

Op het maatschappelijk verantwoord handelen van **alle** marktpartijen.

### 3. Hoe kan het toezicht slimmer worden georganiseerd?

Open normen waarbij aanbieders en adviseurs naar eigen inzicht de regels in hun bedrijfsvoering moeten implementeren, leiden tot een wirwar van te voeren voorwaarden. De kleinere adviseurs komen om in het omzetten van deze open normen in voorwaarden. De consument leest de voorwaarden niet en vergelijkt deze al helemaal niet met andere adviseurs /aanbieders. In de praktijk kiest de consument voor de adviseur/aanbieder waar hij een goed gevoel bij heeft. Marketing wint het van voorwaarden/regelgeving.

Beter is om te werken zoals De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) doet. Deze stelt modelverordeningen op voor de gemeenten. Iedere gemeente kan deze zonder meer over nemen, dan wel naar eigen inzicht aanpassen.

Een voorbeeld in de verzekeringswereld welke dit benaderd is het nieuwe DVD welke per 1 juli 2013 van kracht is. Kleinere adviseurs kunnen dit DVD zonder bijzondere toelichtingen overnemen. Adviseurs /aanbieders die willen afwijken moeten dit aangeven. Controle technisch is het dan voor de AFM eenvoudig. Alleen zij die afwijken hoeven gecontroleerd te worden.

Ook met betrekking tot andere regelgeving zou op deze manier gewerkt moeten worden.

Bijvoorbeeld. De AFM heeft wel een Wwft-Leidraad "Handvatten ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme opgesteld", maar laat het opstellen van procedures aan de aanbieders/adviseurs over. Beter is een procedure op te stellen. Iedere adviseur/aanbieder mag deze volgen dan wel aanpassen. De adviseur/aanbieder meldt actief dat hij de procedure volgt, dan wel dat hij daarvan afwijkt. Afwijkingen moeten ingezonden worden. Controle kan dan gericht zijn op de aangepaste procedures.

### 4. Welke risico's ziet u?

Huidige ontwikkelingen leiden tot oligopolie van enkele grote maatschappijen.

De woekerpolisaffaire en de kredietcrisis heeft het besef doen groeien dat regelgeving gewenst is. Maatschappijen werken hier uiteraard aan mee, maar kijken uiteraard naar welke strategische belangen bij het aanpassen van deze regelgeving meegenomen kunnen worden.

Wil in de toekomst sprake zijn van concurrentie, dan moeten er:

1. voldoende van elkaar onafhankelijke aanbieders zijn;
2. eenvoudige toetredingsmogelijkheden zijn voor buitenlandse verzekeraars;
3. onafhankelijke serviceproviders zijn die producten van diverse aanbieders voeren;
4. voldoende onafhankelijke adviseurs zijn, die voor hun cliënten de beste producten selecteren en schadewerk e.d. uit handen nemen.



Ontwikkelingen:

- Service Providers komen in handen van de grote maatschappijen;
- Grote (internet)advieskantoren (Meeus, Independer) zijn of komen in handen van de grote maatschappijen;
- Kleine maatschappijen gaan op in de grotere ; Zodra er weer kapitaal beschikbaar is, zal dit weer sneller gaan.
- Open normen zijn ideaal voor grote aanbieders / grote adviseurs maar rampzalig voor kleinere maatschappijen en kleinere adviseurs. De groten kunnen de implementatie van de regels naar hun hand zetten en daarbij de rand opzoeken. De kleinen hebben zoveel tijd nodig voor het implementeren, dat het voeren van het product niet meer economisch verantwoord is. De kleinen worden uit de markt gedrukt.
- Toename van regelgeving kan leiden tot het vertrek van buitenlandse verzekeringsmaatschappijen, dan wel het niet toetreden tot de Nederlandse verzekeringsmarkt.
- Toetreding voor nieuwe adviseurs die zonder overname beginnen wordt steeds moeilijker zo niet onmogelijk

Blijft over: Beperkt aantal grote verzekeraars en een beperkt aantal grotere advieskantoren in handen van diezelfde verzekeraars. Er is dan geen voldoende marktwerking meer. Premies zullen stijgen.

In de energie- en telecomsector is e.e.a. te zien. Verlaging van tarieven moet daar door autoriteiten afgedwongen worden. Marktwerking is er niet voldoende.

5. Wat kan de AFM verbeteren aan haar manier van werken?

Terugkoppelen van meldingen die zijn gedaan, zodat ook de melder weet dat er iets gedaan wordt met zijn/haar opmerking en de AFM verantwoording aflegt wat zij op haar beurt met de opmerking gedaan heeft. Zo houden we elkaar scherp.

Geachte heer/mevrouw,

Op internet kwam ik een oproep tegen waarin de AFM een bijdrage vraagt van consumenten rondom de insteek van het AFM toezicht in 2014. Hier zou ik graag op willen reageren:

In de Gedragscode Hypothecaire Financieringen van de NVB, die door de AFM wordt onderschreven als goede norm voor verantwoorde kredietverlening, staat duidelijk vermeld dat banken mee moeten/zullen werken aan de financiering van een bestaande restschuld. Een zeer relevant punt, aangezien inmiddels bijna een miljoen huishoudens “onder water staan” met hun hypotheek.

In de praktijk blijkt echter dat banken hier totaal niet aan meewerken, en mensen worden opgesloten in hun huis omdat verhuizen hierdoor onmogelijk wordt. Dit is een van de redenen dat de woningmarkt zo op slot zit, het lijkt me dan ook dat dit een punt is waar de AFM veel strenger op moet controleren in 2014, en waar banken veel meer gedwongen moeten worden om mee te werken.

[beschrijving persoonlijke situatie]

Graag zou ik u derhalve willen verzoeken om uw inspanningen op hypotheek gebied te focussen op dit probleem, waardoor meteen een bijdrage geleverd kan worden aan het weer op gang helpen van de Nederlandse woningmarkt.

Ik zie uw reactie met belangstelling tegemoet,  
Hoogachtend,  
Maarten Wolfs

Geachte medewerker,

De volgende onderwerpen willen wij graag ter overweging aandragen in het kader van het toezicht door de AFM in 2014:

1. Hoe gaan intermediairs om met abonnementen?
2. Is er een groeiend aantal adviseurs dat alleen een generiek advies aanbiedt en geen producten aanbeveelt, waardoor deze niet onder de werkingssfeer van de Wft vallen (adviesregels en vakbekwaamheid)?
3. Hoe borgen financiële dienstverleners de wettelijke eis tot 'permanente vakbekwaamheid'?
4. Hoe ver moeten adviseurs gaan met integrale advisering? Is het in bepaalde gevallen mogelijk niet het volledige, integrale adviestraject te doorlopen?

Hartelijke groet,

Drs. Chris H.C.W. Baelemans  
Directeur  
**DUKERS & BAELEMANS ■**

Inzake: aandachtspunten

Graag maken wij gebruik van de door u geboden mogelijkheid om aandacht te vragen voor onderwerpen die in het verlengde liggen van SECVA's doelstelling om de besluitvorming van beursgenoteerde fondsen te verbeteren door middel van digitale interactie. Wij stellen u voor dat AFM in de komende periode waarde hecht aan de volgende twee onderwerpen :

1. prioriteit te leggen bij de stemketen, de integriteit van het stemproces en de sociale innovatie die bevordert dat aandeelhouders gebruik maken van hun stem recht via digitale communicatiemiddelen indien zij niet de (B)AVA in persoon bij kunnen wonen.
2. prioriteit leggen voor het ontwikkelen van best practices ten aanzien van digitale interactie tussen aandeelhouders en beursgenoteerde fondsen waaronder een goede en laagdrempelige informatie voorziening aan beleggers en andere stakeholders over hun (B)AVA's .

Op beide onderdelen is SECVA voornemens het komende jaar initiatieven te plegen. Wij zijn uiteraard bereid om daarover met u in

overleg te treden en zullen u graag op de hoogte houden van de diverse ontwikkelingen.

Met hartelijke groet

drs. H. Kadiks, vz SECVA

Geachte bestuur,

U heeft ons gevraagd input te leveren voor de toezichtagenda van 2014. Graag gaan wij in op uw verzoek.

In deze reactie gaan wij in op twee onderwerpen waarover wij ons als Nederlandse Vereniging van Financieringsadviseurs (NVF) reeds geruime tijd zorgen maken omdat deze de belangen van de consument ernstig schaden. Het betreft misstanden m.b.t. roodstanden en autofinancieringen tegen 0% rente, waarvoor wij al eerder in diverse gesprekken met u aandacht hebben gevraagd. Deze onderwerpen raken ook nadrukkelijk onze leden op grond waarvan wij reeds in 2012 enkele persberichten hebben verzonden (zie bijlagen). Wij vinden deze misstanden zelfs dermate ernstig dat wij ervoor zouden willen pleiten om aan deze onderwerpen, liefst nog in 2013, een hoge prioriteit toe te kennen.

#### **Roodstanden.**

Hoewel bancaire roodstanden op betaalrekeningen ongetwijfeld in een behoefte voorzien, blijkt de totale omvang van de roodstanden veel groter te zijn dan noodzakelijk is om aan de doelstelling van roodstandfaciliteiten te voldoen. Het uitstaand saldo van roodstanden bedraagt inmiddels circa € 10 miljard. Wij constateren dat de omvang van de roodstanden in de afgelopen 5 jaren is gestegen van circa € 7,8 miljard naar de genoemde circa € 10 miljard.

Een roodstand is bedoeld om incidentele en kortstondige kredietbehoeftes van consumenten te faciliteren, voor zover die kredietbehoefte niet verder gaat dan het (netto) maandinkomen. Cijfers van het CBS wijzen uit dat de gemiddelde roodstand ruim 2 keer zo hoog is als het modale netto inkomen. De NVF concludeert dan ook dat daar waar er sprake is van structurele roodstanden, die roodstanden door banken worden gebruikt als een vorm van consumptieve krediet verlening.

Nadelige effecten van dit soort structurele roodstanden voor de consument zijn onder meer:

- De kosten voor de consument zijn hoger dan bij reguliere consumptieve kredieten;
- Bij het tot stand komen van roodstandfaciliteiten worden consumenten niet of onvoldoende gewezen op de risico's en/of alternatieve kredietvormen;
- Onvoldoende duidelijk is of bij het tot stand komen van roodstanden rekening wordt gehouden met de VFN verstrekingsnormen, waardoor het risico op overkreditering aanwezig is.

Door de wijze waarop roodstanden tot stand komen, is er geen sprake van een gelijk speelveld in de markt. Consumptief krediet groter dan € 1.000,- wordt als impactvol aangemerkt, roodstanden lijken zich echter aan de eisen die gesteld worden aan consumptief krediet te onttrekken.

*De NVF vraagt u dan ook om eisen te stellen aan het tot stand komen van roodstanden, te weten:*

- a. Het stellen van deskundigheidseisen gelijk aan die voor consumptief krediet.*
- b. Het stellen van eisen m.b.t. informatievoorziening, waaronder de Europese standaardinformatie inzake consumentenkrediet, gelijk aan die voor consumptief krediet.*
- c. Het stellen van eisen aan de acceptatienormen gelijk aan die voor consumptief krediet.*
- d. Het invoeren van de adviesregels, gelijk aan die voor consumptief krediet.*

### **Autofinancieringen tegen 0% rente**

De NVF maakt zich ernstige zorgen over de groei van het aandeel van autofinancieringen tegen 0% rente in de totale consumptief krediet markt. De NVF maakt zich bovendien zorgen over de 'olievlek' werking die van deze autofinancieringen lijkt uit te gaan, nu zich ook andere marktpartijen (Ikea-bank) voor andere producten (keukens) dit soort kredietvormen gaan hanteren. Hoewel het op deze wijze verkrijgen van een krediet voor de aanschaf van een auto voor de consument in eerste instantie een aantrekkelijk aanbod voor die klant lijkt, zijn er in tweede instantie tal van onduidelijkheden. Geld lenen kost geld en gratis geld lenen bestaat niet. Er wordt echter niet inzichtelijk gemaakt hoe hoog de rente daadwerkelijk is en door wie die uiteindelijk wordt betaald. Als deze rente door de dealer en/of importeur en/of fabrikant gedeeltelijk of volledig wordt 'gesubsidieerd' is er in feit sprake van een verhoging van de kostprijs. Daarnaast wordt in onze optiek bij de advisering rondom een dergelijk krediet de consument onvoldoende geïnformeerd omtrent het vervolg na de 'gesubsidieerde' periode. Met name bij kredietvormen waarbij de consument bij aanschaf van de auto bijvoorbeeld de helft aanbetaald en de andere helft na een 'gesubsidieerde' periode dient te betalen, wordt de lening vaak automatisch omgezet in een lening waarvoor wel rente betaald moet worden indien die consument die andere helft niet ineens kan betalen. Het jaarlijkse kostenpercentage (JKP) die voor het vervolg van die lening moet worden betaald, is veelal hoger dan wanneer die consument, voor het in een rentedragende lening om te zetten deel, zou kunnen gaan 'shoppen'.

Bij het verstrekken van 'gesubsidieerde' leningen is er sprake van een volstrekt gebrek aan transparantie. Niet duidelijk is wie de rentekosten nu feitelijk voor zijn/haar rekening neemt en hoe hoog die zijn. De consument heeft bovendien ook niet de keuze om die 'rentesubsidie' (of die nu afkomstig is van de dealer, de importeur of de fabrikant) aan te wenden voor een extra korting op de aankoopprijs. De consument krijgt die 'rentesubsidie' uitsluitend indien hij/zij gebruik maakt van het financieringsaanbod. Doordat het financieringsaanbod in eerste instantie voor die consument aantrekkelijk lijkt, bestaat bovendien het gevaar dat consumenten zich laten verleiden tot het

afsluiten van een dergelijk krediet, terwijl dat misschien helemaal niet noodzakelijk is.

*De NVF vraagt u dan ook om eisen te stellen aan het tot stand komen van financieringen waarbij er sprake is van een 'rentesubsidie', te weten:*

- a. Het stellen van eisen m.b.t. transparantie bij dit soort producten, bijvoorbeeld door bij de advisering van dergelijke producten aan de consument inzicht te geven over de opbouw van de verkoopprijs van de auto en hoe het krediet en de rente daar onderdeel van uitmaken.*
- b. Het stellen van extra eisen aan de advisering en informatieverstrekking daar waar het gaat om de periode na de 'rentesubsidie'.*
- c. Het verplicht stellen van de keuze voor de consument voor ofwel een 'rentesubsidie' bij financiering ofwel verlaging van de aanschafprijs met een bedrag dat gelijk is aan de contante waarde van de 'rentesubsidie'.*

Tot zover onze reactie. Zoals u tussen de regels door kunt lezen, zien beide onderwerpen vooral op het versterken van het 'level playing field' en het verbeteren van transparantie.

Wij beseffen dat het invulling geven aan onze verzoeken wellicht op onderdelen buiten de taken en mogelijkheden van de AFM als toezichthouder vallen. Daar waar dat nodig is verzoeken wij u dan ook deze onderdelen bij het Ministerie van Financiën en/of andere overheidsorganen onder de aandacht te brengen.

Wij vertrouwen er op u met deze reactie van dienst te zijn geweest. Indien u dat wenselijk vindt, zijn wij uiteraard bereid om een en ander nader toe te lichten.

Met vriendelijke groet,  
Nederlandse Vereniging van Financieringsadviseurs (NVF)  
Carel A.Ch. In der Hees  
Voorzitter

Geachte bestuursleden van de Autoriteit Financiële Markten,

De VFN waardeert de mogelijkheid die de AFM biedt om inbreng te leveren voor de agenda van het toezicht in 2014. De VFN reactie is mede gebaseerd op de door de AFM bij de consultatie gepubliceerde achtergrond documenten: "Agenda AFM 2013", de bijbehorende bijlage "Externe ontwikkelingen" en het jaarverslag van de AFM over 2012.

In deze reactie geeft de VFN haar visie over een aantal generieke ontwikkelingen in het toezicht van de AFM, en meer specifiek over de gewenste rol van de AFM ten aanzien van de Consumptief Krediet markt.

**De VFN steunt de daadkrachtige aanpak van flietskredieten**

De VFN heeft veel waardering voor de wijze waarop aanbieders van flitskrediet zijn aangepakt in het afgelopen jaar. De VFN heeft regelmatig gewaarschuwd voor de ongezonde praktijken van flitskredietaanbieders en heeft de AFM ook meerdere malen opgeroepen om op te treden.

Een ontwikkeling die de VFN zorgen baart, is de verplaatsing van de activiteiten van flitskredietaanbieders naar het Verenigd Koninkrijk. Partijen die in Nederland zijn beboet door de AFM zetten hun activiteiten vanuit het Verenigd Koninkrijk voort op exact dezelfde wijze.

De VFN roept de AFM op om inzichtelijk te maken of deze partijen aangepakt kunnen worden. Het is voor de consument niet duidelijk dat op basis van buitenlandse vergunningen wordt geopereerd. De VFN beschouwt het benaderen van de Nederlandse consument met flitskredieten vanuit het buitenland als zeer ongewenst. De betreffende partijen geven op onvoldoende wijze invulling aan kredietwaardigheidsstoetsing. De kosten zijn veelal ondoorzichtig en niet in lijn met de maximering van het effectieve kredietvergoedingspercentage.

#### **De consument kan verder worden ondersteund bij bewust lenen t.a.v. Roodstanden**

Door de VFN zijn per januari 2012 een aantal wijzigingen doorgevoerd in haar Gedragscode. Met de wijzigingen heeft de VFN invulling gegeven aan veranderende maatschappelijke sentimenten ten aanzien van lenen in het algemeen en Consumptief Krediet in het bijzonder.

Met de wijzigingen worden aanvragen voor doorlopende kredieten strenger beoordeeld in vergelijking met die voor aflopende kredieten, en is de verstrekking van zogenaamde rentekredieten fors beperkt.

De wijzigingen zijn tot stand gekomen na afstemming met de AFM. Door de wijzigingen hebben de VFN leden de consument verder gefaciliteerd om bewuster te kunnen lenen.

Binnen de markt voor Consumptief Krediet is in de afgelopen jaren sprake van een verschuiving van het Klassieke Consumptieve Krediet (Doorlopende Kredieten en Persoonlijke Leningen) naar Roodstanden. Naar mening van de VFN getuigt de forse toename van Roodstanden niet van een bewust lenende consument.

Parallel aan de beperking van de verstrekking van zogenaamde Rentekredieten is het bijzonder gewenst dat ook de verstrekking van Roodstanden wordt beperkt. De facto zijn Roodstanden immers kredieten waarop de consument niet aflost. Doordat limieten worden verstrekt die het netto-inkomen van de consument ver te boven gaan, is veelal sprake van structurele Roodstanden. Hierbij worden rentepercentages in rekening gebracht die hoog zijn in vergelijking met doorlopende en aflopende kredieten.

De minister van Financiën zal in 2013 onderzoek uitvoeren naar de Roodstanden markt. De VFN spreekt de wens uit dat de minister ingrijpt in de verstrekkingmogelijkheden ten aanzien van Roodstanden.

Ten aanzien van de agenda van de AFM voor 2014 zou de VFN graag zien dat de advisering van consumenten op het gebied van roodstanden kritisch wordt getoetst, met name ten aanzien van kredietlimieten die het netto-inkomen van de consument te boven gaan. Op voorhand is immers niet in te zien op welke gronden een consument geadviseerd zou kunnen worden om een structurele kredietbehoefte in te vullen met Roodstanden.

#### **Meer zorgvuldigheid is gewenst ten aanzien van het begrip klantbelang**

Eén van de drie door de AFM geformuleerde hoofddoelstellingen is het bevorderen van het centraal stellen van de klant door productaanbieders. De AFM stelt de mate waarin productaanbieders het belang van de klant centraal stellen onder andere vast op basis van dashboards.

De VFN uit haar zorgen over de wijze waarop de AFM invulling geeft aan het begrip klantbelang. Zorgvuldigheid ten aanzien van het begrip klantbelang is cruciaal, mede op basis van de beoogde wijze waarop het begrip in het kader van de Wijzigingswet Financiële Markten 2014 verder wordt verankerd in wet- en regelgeving.

Met de dashboards geeft de AFM haar visie ten aanzien van gedragingen van financiële dienstverleners die geacht worden het klantbelang centraal te stellen.

Helaas moet worden vastgesteld dat de invulling van het begrip “klantbelang” gedicteerd lijkt te worden door eenzijdig normatieve opvattingen van de AFM. Opvattingen van de AFM over het begrip klantbelang kunnen hierdoor strijdig zijn met wet- en regelgeving die tot stand is gekomen middels een Nederlands of Europees wetgevingstraject.

Naar mening van de VFN dient het klantbelang nadrukkelijk te worden gezien als “gerechtvaardigd belang”. Uiteraard moeten financiële dienstverleners het belang van de consument dienen. Dit belang is echter onderdeel van bredere belangen die financiële dienstverleners geacht mogen worden te dienen.

Door de behartiging van het klantbelang breder te bezien, namelijk in samenhang met de behartiging van andere belangen, kan de AFM aansluiten bij de wijze waarop de minister van Financiën de generieke zorgplicht van financiële dienstverleners wettelijk wenst te borgen.

Conform de wettelijke taakomschrijving van de AFM, richt het gedragstoezicht zich onder andere op zorgvuldige behandeling van cliënten. Daarnaast omvat het gedragstoezicht ook nadrukkelijk het waarborgen van ordelijke en transparante financiële marktprocessen en zuivere verhoudingen tussen marktpartijen. Voor zover de AFM het instrument van een dashboard inzet, zal deze inzet moeten voortvloeien uit haar wettelijke taak. De wijze waarop de AFM met de dashboards het gedrag van financiële dienstverleners stuurt, sluit onvoldoende aan bij de wettelijke bevoegdheden van de AFM.

De opvattingen van de AFM ten aanzien van klantbelang lijken hierbij veelal ingegeven door belangen van een individuele consument. Met een dergelijke opstelling wordt voorbijgegaan aan het collectieve klantbelang dat financiële dienstverleners geacht mogen worden te dienen. Het maximaliseren van individueel klantbelang kan hierbij contraproductief werken voor het gezamenlijke belang.

*Ter illustratie van het bovenstaande noemen wij hier een element van het Dashboard Consumptief Krediet, waarop alle genoemde bezwaren van toepassing zijn.*

De AFM stelt dat niet in te zien valt hoe boetes bij de vervroegde aflossing van een persoonlijke lening in het belang van de consument kunnen zijn. Aanbieders die dergelijke boetes in rekening brengen, stellen naar mening van de AFM het belang van de klant niet centraal.

Het is belangrijk om vast te stellen dat, met de implementatie van de Europese Richtlijn Consumenten Krediet, bindend wordt voorgeschreven welke vergoeding kredietaanbieders, bij vervroegde aflossing van een persoonlijke lening, maximaal in rekening mogen brengen. Europese standaardisatie beoogde de consumentenbescherming te verbeteren en de interne markt te versterken. Het is ongewenst dat de AFM meent het gedrag van aanbieders op dit aspect verder te moeten sturen, en hiermee impliciet wet- en regelgeving bestempelt als niet in het belang van de consument. De integrale belangenafweging heeft immers al op democratische wijze plaatsgevonden.

Afzien van een vergoeding bij vervroegde aflossing kan in het belang zijn van een individuele consument. Tegelijkertijd leidt het collectief niet in rekening brengen van kosten bij vervroegde aflossing tot een hoger rentetarief voor alle consumenten. Hiermee wordt uiteraard niet het collectieve klantbelang gediend.

De VFN heeft eerder haar bezwaren kenbaar gemaakt tegen verschillende elementen van het dashboard Consumptief Krediet. Dit heeft echter onvoldoende geleid tot de gewenste aanpassingen.

Naar mening van de VFN dienen de AFM dashboards te voldoen aan de volgende randvoorwaarden.

- Aspecten die expliciet worden gereguleerd in wet- en regelgeving worden slechts opgenomen in dashboards voor zover wordt vastgesteld of voldaan wordt aan het wettelijke kader.
- De invulling van het begrip klantbelang wordt nadrukkelijk gerelateerd aan alle belangen die de financiële dienstverlener geacht mag worden te behartigen.
- De invulling van het begrip klantbelang dient veel breder te zijn dan uitsluitend de interpretatie van de toezichthouder.

Alleen dashboards die voldoen aan de genoemde randvoorwaarden zullen op duurzaam draagvlak kunnen rekenen en hiermee daadwerkelijk impact hebben op de financiële sector.

De VFN adviseert de AFM dan ook om de dashboards aan te passen op basis van de genoemde randvoorwaarden.

### **Positie van AFM ten aanzien van Europese Regelgeving vraagt om bijstelling**

Zoals de AFM terecht vast stelt, zal Europese wet-en regelgeving steeds meer consequenties hebben voor de nationale regulering van de retail-sector.

De AFM stelt verder opiniërend dat het van belang is dat Europese regelgeving minimaal gelijk is, of in ieder geval niet tegenstrijdig is met de Nederlandse wetgeving. Een dergelijke opstelling draagt niet bij aan het creëren van een level playing field en het versterken van de realisatie van een meer geïntegreerde Europese markt. Integendeel, een dergelijke opstelling leidt juist tot het creëren van ingewikkelde en langdurige overleg- en onderhandelingsituaties waarbij tegengestelde belangen spelen. Dit is juist een risico, zoals de AFM ook betoogt in haar risicoverklaring.

Europese Richtlijnen beogen naast een afdoende niveau van consumentenbescherming ook een level playing field te creëren voor aanbieders. Daar waar een Europese Richtlijn, gericht op maximale harmonisatie, is aangenomen, zou de AFM mede moeten bevorderen dat een level playing field voor Nederlandse aanbieders in Europees perspectief wordt gerealiseerd..

De Europese Richtlijn Consumenten Krediet, die ook in Nederland is geïmplementeerd, ziet toe op volledige harmonisatie van bijvoorbeeld informatieverstreking aan de consument. Verwacht mag worden dat aspecten die middels een Europese Richtlijn worden gereguleerd ook leiden tot het schrappen van lokale regels die op hetzelfde aspect toezien. Als dit niet gebeurt, is immers slechts sprake van een extra “Europese regelgevingsschil”, en kunnen consumenten en aanbieders niet daadwerkelijk profiteren van de beoogde versterking van de interne Europese markt.

Helaas moet worden vastgesteld dat in Nederland geen bepalingen zijn geschrappt ten aanzien van aspecten die worden gereguleerd door de Richtlijn Consumenten Krediet. Hiermee is de invoering van de Richtlijn Consumenten Krediet in Nederland niets meer dan een administratieve exercitie geworden met hoge implementatiekosten, maar zonder enige baten ten aanzien van de interne markt.

De VFN roept de AFM dan ook op om zich sterk te maken voor het afschaffen van regels ten aanzien van aspecten die dwingend worden gereguleerd door Europese Richtlijnen. Op deze wijze kan ook de Nederlandse markt profiteren van de beoogde effecten van Richtlijnen.

Graag doet de VFN een eerste suggestie. Met de Richtlijn Consumentenkrediet wordt de consument voor het aangaan van een kredietovereenkomst uitvoerig, en op gestandaardiseerde wijze, geïnformeerd over de kosten die zijn verbonden aan het krediet. De verplichte waarschuwingzin “Let op! Geld lenen kost geld” in reclame-uitingen is hiermee overbodig geworden.



De VFN nodigt de AFM uit om gezamenlijk vast te stellen welke aanvullende bepalingen op het gebied van informatieverstrekking herzien of beëindigd kunnen worden, en de minister van Financiën hieromtrent te adviseren.

#### **Verskillende ontwikkelingen vragen om beperking begroting en personele capaciteit**

De begroting van de AFM is in de achterliggende periode fors gestegen. De AFM geeft aan dat nieuwe toezichttaken een steeds grotere personele bezetting vragen. Uiteraard zijn er op basis van wet- en regelgeving nieuwe taken ontstaan voor de AFM. Tegelijkertijd wordt in de onderbouwing van de begroting van de AFM geen aandacht besteed aan ontwikkelingen die tot een forse neerwaartse bijstelling zouden moeten leiden.

Het aantal formele (-59%) en informele (-66%) toezichtsmaatsregelen is in de periode 2009-2012 zeer fors gedaald. De toezichtsmaatregelen vormen de meest directe uitwerking van het wettelijke kader waar binnen de AFM haar activiteiten uitoefent. Een forse vermindering van maatregelen zou dan ook moeten leiden tot een neerwaartse bijstelling van de begroting.

Het aantal onder toezicht staande instellingen (-13%) is in de periode 2009-2012 eveneens gedaald. Er is geen reden om aan te nemen dat de trendmatige daling van het aantal onder toezicht staande instellingen niet versneld zal doorzetten in de komende jaren. Een daling van het aantal instellingen zou een direct verlagend effect moeten hebben op de begroting van de AFM. Tenslotte verplaatst het toezicht zich steeds verder naar de Europese autoriteiten ESMA, EBA en EIOPA. Er vanuit gaande dat aan het toenemende internationale karakter van het toezicht op efficiënte en effectieve wijze invulling wordt gegeven, mag eveneens worden verondersteld dat het toezicht van lokale toezichthouders in intensiteit kan afnemen.

Ten einde een begroting te presenteren die op een breed draagvlak kan rekenen, zal de AFM nadrukkelijker duidelijk moeten maken op welke wijze de genoemde ontwikkelingen hun beslag krijgen in de begroting. Het ligt hierbij in de rede dat de totale begroting van de AFM vanaf 2014 op basis van de genoemde ontwikkelingen kan afnemen.

U heeft aangegeven in de komende maanden actief de dialoog op te zoeken met "stakeholders". Op basis van deze bijdrage gaat de VFN graag met u in gesprek.

Hoogachtend,  
Namens het VFN Bestuur  
Bert Reitsma  
Secretaris VFN

AFM maatregelen zijn vaak een reactie. De aard en inhoud daarvan verhinderen vaak werkelijke vernieuwingen in de markt. Dar is bij wetten en regels ook zo. Voorstel is meer vanuit het perspectief van toekomst en mogelijkheden zaken te beoordelen. Meer pro actief dan reactief. Daarmee zouden de Fin. Dienstverlening en de mij. Sterk stimuleren. Een impuls geven aan vernieuwing.

Met vriendelijke groet,  
Ferd Latour

Wij zijn Financieel intermediair en willen graag twee punten noemen die wij vaak in de markt tegenkomen waar wij vinden dat banken consumenten oneigenlijk behandelen.

1. Boetes bij aflossing/omzetting van hypotheke.

Wij komen heel vaak tegen dat banken boetes incorrect berekenen waardoor zij klanten voor duizenden euro's oplichten. Voordat wij een klant adviseert om een hypotheek over te sluiten of aan te passen, berekenen wij altijd nauwkeurig of er een boete verschuldigd zouden zijn of niet. In onze interne procedure hebben wij ingebouwd dat voor passering/aanpassing, de daadwerkelijke boetes vergeleken wordt met de berekening. Door rentewijzigingen kunnen deze altijd nog verschillen. Toch komen het veel te vaak voor dat de boete dat de bank berekend onjuist is. Soms geven zij direct door dat er een fout is gemaakt, maar soms houden zij vol dat de boete terecht was. Het is ook een enorme touwentrekkerig om een gedetailleerde boeteberekening van de bank te ontvangen. Met name de details van hoe zij aan de vergelijkingsrente komen wordt vaak 'geheim' gehouden. Wij laten de klant dan altijd een bezwaarschrift naar de bank sturen en dan begeleiden wij ze in de vaak maanden lang durende 'gevecht' om de (te veel) betaalde boete terug te krijgen. Door onze vastberadenheid, lukt dit altijd, maar het hoort niet zo te zijn.

'Fouten' die banken vaak maken zijn:

- a. De boetevrije aflossing niet of niet correct doorrekenen. Soms wordt dit vergeten maar soms wordt bijv. 10% berekend terwijl de afgesproken percentage 20% was.
  - b. Een verkeerde vergelijkingsrente hanteren. Hier komen wij heel vaak voor dat banken een veel te lage vergelijkingsrente hanteren waardoor er wel een boete wordt berekend of een te hoge boete wordt berekend. Vaak wordt de veel goedkoper Basis rente met alle mogelijke kortingen gebruikt terwijl de klant helemaal niet deze kortingen in de lopende rente heeft. Ook wordt een lager risicoklasse gebruikt waardoor de vergelijkingsrente weer te laag is.
2. Kunstmatig hoog houden van rentes.

Wij weten niet of dit ook tot het werkgebied van de AFM hoort, maar het irriteert ons enorm dat banken oneigenlijk gebruik maken van te hoge tarieven voor verstrekken of verlengen van hypotheeken. Wij worden openlijk door bankdirectie verteld dat hypotheeken momenteel een zeer lucratieve business is vanwege de enorm opgelopen opslagen. Omdat de basisrente (Euribor & kapitaalmarkten) dusdanig laag is, is het tarief dat de klant betaald nog altijd relatief laag en dit feit wordt door de banken misbruikt. Zij geven openlijk toe dat zij niets aan de rente hoeven te doen omdat de consument niet klaagt. Dit terwijl de rentes in Nederland echt 1-2% omlaag zouden kunnen. Wij worden ook door bankdirectie verteld dat zij niet de rente verlagen omdat zij kijken wat de concurrent doet en als die niet verlaagd, hoeven zij ook niet ook al hebben de Euribor of kapitaalmarkten wel de nodige dalingen meegemaakt. Wat wij heel graag willen is openbaarheid van rentestrategie en beleid. Hierdoor kunnen wij onze klanten juist adviseren als het gaat om keuzen tussen banken. Dit is zeker belangrijk als een klant kiest voor korte rente aangezien het zinloos is om voor een korte periode lager rente te betalen en bij vastzetten voor een langere periode, te hoge rente te moeten betalen.

Wij hopen dat deze input bijdraagt aan het beter monitoren van rente bij boeteberekeningen en bij het verbeteren van de hypotheekrentes in Nederland.

Met vriendelijke groet,

Kevin Oosthuizen  
Fiën Adviesgroep Rijsenburg B.V.

Geachte heer Korte,

Onlangs heeft de AFM belangstellenden opgeroepen om inbreng te leveren voor haar Agenda 2014. In dit kader heeft u ook de Pensioenfederatie benaderd. In reactie op uw oproep laten wij u het volgende weten.

Wij waarderen uw oproep vanuit het oogpunt van transparantie en met u zijn wij van mening dat het speelveld van de financiële sector, waarbinnen u uw toezicht uitoefent, snel verandert. Daarom zullen wij graag de dialoog met u aangaan om te praten over relevante ontwikkelingen en risico's in de financiële sector.

Ten aanzien van uw Agenda 2014 vragen wij u de focus te leggen op uw kerntaak. Dit is in lijn met onze brief van 18 maart jl. waarin wij reageerden op uw Agenda 2013. Dit is ook wat de onder toezicht staande instellingen van u verwachten. Voor de pensioensector betekent dat dus dat u erop toeziet of pensioenfondsen hun communicatieverplichtingen nakomen en compliant zijn aan de vigerende wet- en regelgeving op dit punt en in de geest hiervan handelen.

Wij realiseren ons dat u om uw opdracht in adequaat toezicht te kunnen omzetten omgevingsbewust en vanuit visie wilt kunnen opereren. Daartoe hebt u als toezichthouder onder andere kennis nodig over de onder toezicht staande instellingen, hun taakstelling en doelgroepen en het speelveld waarin deze instellingen zich bewegen. Voor het jaar 2014 zal dit speelveld sterk bepaald worden door de transitie naar de nieuwe contracten en de communicatie daarover met de deelnemers. In overleg met SZW, DNB, AFM en Pensioenfederatie is bepaald dat de Pensioenfederatie het initiatief neemt om haar leden te faciliteren met een toolkit 'Transitie'. Het is niet meer dan logisch dat de AFM met de sector meekijkt hoe deze belangrijke verandering in de sector verloopt en hoe deelnemers daar op relevante momenten en op adequate wijze in worden meegenomen. Voorop staat voor ons dat in het speelveld betrokken partijen elkaar nodig hebben om te bereiken dat de deelnemers in pensioenregelingen optimaal gediend worden. Wij vinden dan ook dat de AFM haar rol als toezichthouder op transitieproces onderdeel laat zijn van haar Agenda 2014.

Wij hopen dat u het bovenstaande bij de opstelling van uw Agenda 2014 in gedachte wilt houden. Onze inbreng voor de begroting 2014 lichten wij desgewenst graag toe. Overigens gaan we graag eerder over de Agenda 2014 en de gevolgen daarvan voor de hoogte van de toezichtskosten met u in gesprek dan de najaarsbijeenkomst van het adviserend Panel.

Met vriendelijke groet,

Gerard Riemen,  
Algemeen directeur  
Pensioenfederatie

Ontwikkelingen 2014:

Risicoverzekeringen:

De “perverse” prikkel (provisie) is uit het product, polissen zijn dagelijks af te sluiten, maar ook dagelijks op te zeggen. Uitgebreid advies nodig??

Hypotheeken:

Relaties hebben de keuze uit annuïteiten en/of lineaire hypotheeken , in kaart brengen risico van overlijden , AO , WW en aflossing, Uitgebreid advies nodig?

Als iemand over bijv 11 jaar werkloos raakt of gaat scheiden is nimmer vooraf te bepalen en is een fait accompli, zal dus gevolgen hebben voor de prive situatie.

Ook hier zijn de perverse prikkels uit de producten en weten relaties precies wat ze moeten betalen voor de dienstverlening.

Marktontwikkelingen concurrentie

Grote banken , direct writers, internetverzekeraars proberen het execution only systeem door te drukken, MIJN mening: afschaffen! Ook digitaal!

Met vriendelijke groet,

Ruud Bakker  
SB Groep Verzekeringen BV

In de verenigde Staten is vorig jaar de JOBS act aangenomen, waarmee de weg wordt geëffend voor crowd funding initiatieven. In Nederland heeft de AFM in 2013 een beleidsnotitie over Crowd Funding opgesteld waarbij in feite alle vormen van debt/equity crowd funding netjes onder de Wft worden geschoven.

Dit is begrijpelijk vanuit de AFM bezien, maar onwenselijk vanuit economisch oogpunt. Dit vraagt om de inrichting van een vrijplaats voor vraag en aanbod van debt/equity, waar geen andere regels gelden dan die van moraal en fatsoen, en dus geen specifieke beleggersbeschermingsregels uit de Wft en/of lagere regelgeving. De geldgevers kunnen alleen maar de site op als zij aanvinken dat zij zich bewust zijn van het feit dat er geen toezichthouder heeft gekeken naar het aanbod en er uit dien hoofde dus geen enkele bescherming te verwachten valt. De partijen die debt/equity willen ophalen, worden erop gewezen dat misleiding uiteindelijk zal kunnen worden bestraft met aansprakelijkheid voor de schade, maar dat ze zelf mogen bepalen hoe transparant ze willen zijn in hun aanbod.

Voor veel ondernemers zijn de kosten die het toezicht en de inrichting van een prospectus met zich brengen, prohibitief voor het ophalen van vermogen, waardoor er heel veel initiatieven niet van de grond komen en dat remt de economische groei en dat kan niet de bedoeling zijn van de beleggersbescherming.

Met vriendelijke groet,

Dirk de Lange

Betreft: Dienstverleningsdocument/ deskundigheidseisen en vergunningsplicht

Geachte heer, mevrouw,

Naar aanleiding van uw e-mail d.d. 3 mei jongstleden (AFM vraagt inbreng voor agenda 2014) en het telefonisch contact met mevrouw L. Nguyen d.d. 6 mei jongstleden vraag ik vriendelijk uw aandacht voor het volgende:

In uw e-mail van 3 mei 2013 roept u financieel dienstverleners op om inbreng te leveren voor het toezicht in 2014 en stelt u hen in staat om in een vroeg stadium mee te denken. De reden die u daarvoor aangeeft is dat het toezicht zich steeds opnieuw moet aanpassen aan de veranderende omgeving. Bij de discussie over de financiële sector hoort ook de vraag welk toezicht daar het beste bij past en op welke ontwikkelingen de AFM vooral moet letten.

Allereerst wil ik u laten weten dat ik uw initiatief om financiële dienstverleners bij dit proces te betrekken zeer toejuich. In deze snel veranderende financiële wereld is het des te belangrijker te kijken welke ontwikkelingen er spelen en hoe we er *met elkaar* aan kunnen bijdragen dat er een gezonde advieswereld komt die recht doet aan alle belangen.

In mijn financiële planningspraktijk word ik met een aantal ontwikkelingen geconfronteerd, die naar mijn mening niet kunnen wachten tot de agenda van 2014. Mede met het oog op het gewijzigde dienstverleningsdocument dat per 1 juli 2013 van kracht wordt breng ik het graag eerder onder de aandacht. Mevrouw Nguyen heeft mij gevraagd een en ander op papier te zetten. In verband met mijn vakantie heeft de terugkoppeling per e-mail even op zich laten wachten.

#### **DIENSTVERLENINGSDOCUMENT (DVD)**

Ieder jaar vul ik het assessment van de AFM in en pas ik het beleid van mijn bedrijf aan als er van uw kant verbeterpunten zijn. Overigens pas ik het beleid van mijn bedrijf ook op eigen initiatief aan als ik bepaalde ontwikkelingen signaleer of als er aanbevelingen of reacties van mijn cliënten of andere partijen komen. Dit is een proces dat wij in onze praktijk continu monitoren.

Ons beleid is er opgericht dat wij onze dienstverlening steeds optimaliseren vanuit de gedachte dat wij het belang van de cliënt optimaal willen dienen en centraal willen stellen. Een transparante werkwijze waarbij wij de cliënt vooraf goed informeren over onze dienstverlening is daarbij altijd ons vertrekpunt geweest. Daarbij merk ik op dat wij al sinds de start van ons bedrijf in 1999 op uurtarief werken en in die zin ruime ervaring hebben met het hanteren van een uurtarief alsmede de beleving ervan door onze cliënten.



### **Huidige situatie in onze praktijk**

Hierbij acht ik het noodzakelijk eerst enige achtergrond informatie te geven met betrekking tot onze dienstverlening in het algemeen en specifiek met betrekking tot echtscheiding.

In onze huidige praktijk informeren wij onze cliënten als volgt:

**1.**

Bij het telefonisch maken van een afspraak informeren wij of de cliënt onze website geraadpleegd heeft. Daarop staan onze werkwijze/tarieven/leveringsvoorwaarden vermeld. Als dit niet het geval is wijzen we de cliënt op onze website. Tijdens dit eerste contact bespreken wij onze werkwijze/tarieven en sturen wij vooraf een aantal bescheiden mee. Te weten: relatieformulier/checklist mee te nemen bescheiden/bedrijfsbrochure/stappenplan/afsprakenbevestiging waarin wij de kosten van een eerste gesprek/intakegesprek nogmaals vermelden. Het intakegesprek is het eerste halfuur gratis (nadere kennismaking) en het vervolg (inventarisatiegesprek) is tegen uurtarief.

**2.**

Tijdens het kennismakingsgesprek vertellen wij onze werkwijze/tarieven en specificeren wij de aard van de kosten. Indien mogelijk geven wij op voorhand een begroting van de werkzaamheden in tijd en geld. In dat gesprek vermelden wij altijd expliciet dat onze adviezen exclusief besprekkosten zijn en dat wij dossierkosten, advieskosten en besprekkosten hanteren.

**3.**

Na het kennismakingsgesprek sturen wij de cliënt ter bevestiging het dienstverleningsdocument met daarin de wensen van de cliënt en de aard van de werkzaamheden al dan niet vergezeld van een specificatie van de werkzaamheden als het om onderdelen van een adviestraject gaat, met een checklist nog aan te leveren bescheiden voor zover van toepassing, een toelichting op de diverse kosten (dossierkosten /advieskosten /besprekkosten) en de leveringsvoorwaarden.

**4.**

In onze leveringsvoorwaarden staat dat de opdracht tot stand komt nadat wij een begin met de uitvoering hebben gemaakt. Wij vermelden tijdens het intakegesprek altijd dat wij pas aan de slag gaan als wij alle stukken compleet hebben. Tevens geven wij aan binnen welke termijn wij verwachten het advies aan de cliënt te presenteren.

**5.** Als we een vast aantal uren begroten en de uren lopen uit de pas stellen wij de cliënt daarvan in kennis door de overschrijding van uren met de cliënt te bespreken en schriftelijk per e-mail te bevestigen.

**6.** Bij echtscheiding werken we alleen met indicatieve begrotingen en verstrekken wij tussentijds een opgave van uren om de cliënt op de hoogte te houden van de kosten. Een exacte begroting is helaas niet mogelijk bij echtscheiding. Dit lichten we ook expliciet toe in de bijlage (=toelichting op de kosten per soort) die we meesturen.

Door de adviezen die wij cliënten geven, krijgen de cliënten niet alleen voortschrijdend inzicht waardoor zij adviezen verfijnen/uitbreiden maar ook vertrouwen in onze deskundigheid waardoor zij tot vervolgoopdrachten overgaan. Deze uren zullen dan opnieuw begroot worden.

### **Huidige beleidsregels voor de praktijk**

De AFM en de VFFP hebben hun beleid ter zake van de informatieplicht dienstverlening als volgt geformuleerd:

#### *Artikel 8*

Een FFP'er verricht zijn diensten met inachtneming van de van toepassing zijnde wetten en de regels en voorschriften van bevoegde toezichthouders.

#### *Artikel 9*

De FFP heeft in haar gedragscode artikel 9 bepaald dat een financiële planner de cliënt vooraf per brief/ e-mail of anderszins MEEDEELT welke kosten van dienstverlening er zijn en de wijze waarop die kosten worden berekend.

Wij zijn op basis van onze adviesvergunning jaarlijks verplicht het assessment van de AFM in te vullen. Op basis daarvan hebben wij steeds ons beleid verbeterd en aangescherpt en alle aanbevelingen van de AFM uitgevoerd. Vanuit de AFM hebben wij uitdrukkelijk als verbeterpunt meegekregen dat het dienstverleningsdocument NIET door cliënten ondertekend mag worden. De uitleg die AFM daaraan geeft is de volgende:

*De wetgever heeft nadrukkelijk bepaald dat de cliënt door de aanvaarding van dit dienstverleningsdocument geen juridische verplichting aangaat met de financiële dienstverlener. U mag de cliënt het dienstverleningsdocument dus niet voor akkoord laten ondertekenen.*

Op basis daarvan mag ik afleiden dat wij met onze dienstverlening voldoen aan de eisen en regels die toezichthouder AFM en beroepsorganisatie FFP in hun gedragscode stellen wanneer wij de gevraagde informatie aan cliënten zoals eerder hierboven toegelicht verstrekken en cliënten vervolgens naar aanleiding daarvan de werkzaamheden aan ons als financieel dienstverlener uitbesteden.

De FFP stelt zich inmiddels op het standpunt dat het MEDEDELEN zoals geformuleerd in haar gedragscode niet toereikend is en stelt dat cliënten slechts door middel van ondertekening van het dienstverleningsdocument hun akkoord geven aan onze dienstverlening.

*Het lijkt mij krom dat wanneer de AFM aangeeft dat de wetgever nadrukkelijk heeft bepaald dat de cliënt door de aanvaarding van dit dienstverleningsdocument geen juridische verplichting aangaat met de financiële dienstverlener en ik uit dien hoofde de cliënt het dienstverleningsdocument niet voor akkoord mag laten ondertekenen dit volledig haaks staat op het beleid van de FFP het dienstverleningsdocument door middel van een handtekening te formaliseren onder het mom dat hiermee rechtsgeldigheid aan de opdracht door cliënt kan worden ontleend.*

### **Recente ontwikkelingen in de markt**

Neemt niet weg dat ik tegen de huidige achtergrond (verslechtering economisch klimaat in combinatie met negatieve emoties) ervaar dat verjuridisering van dienstverlening toeneemt en een breed maatschappelijk gedragen discussie daarover noodzakelijk maakt, onder meer met AFM en FFP. Dit heb ik tijdens de vergadering van de VOFP, waarvan ik als onafhankelijk financieel planner lid ben, in maart dit jaar ook al aan de orde gesteld.

Het huidige economische klimaat maakt dat mensen zich niet alleen meer zorgen maken over hun financiën maar ook heftiger en emotioneler reageren op zaken omtrent hun financiën en de facturen die hiermee gepaard gaan. De echtscheidingspraktijk is daar een sprekend voorbeeld van. Dit bevestigen collega-planners die in de echtscheidingspraktijk



werkzaam zijn. Daarbij kan ik mij voorstellen dat er ook heftige emoties kunnen ontstaan in situaties waarbij uitzetting uit de woning of ontslag dreigt.

Op basis daarvan zou nadere afstemming plaats moeten vinden op welke wijze en in welke mate verjuridisering van de dienstverlening aanpassing vraagt van het dienstverleningsdocument. Daarbij dienen niet alleen de belangen van de consument maar ook van de adviseur beschermd te worden.

Het dienstverleningsdocument moet in mijn optiek alle informatie bevatten op basis waarvan een cliënt kan beslissen of hij of zij met een dienstverlener in zee wil gaan. De belangen van de cliënt moeten daarin gewaarborgd worden. Evengoed moet een financiële dienstverlener op enige wijze ervan op aan kunnen dat wanneer de cliënt kennis genomen heeft van de dienstverlening en tot uitvoering van werkzaamheden overgaat rechtsgrond aan het bestaan van een opdracht kan ontlene.

**Mijn concrete vraag aan u is hoe kan een en ander zo vormgegeven worden dat wij als financieel dienstverlener rechtszekerheid kunnen ontlene aan de opdracht door cliënt en wel zodanig dat dit voor alle partijen in de markt eenduidig is en als werkwijze niet alleen wettelijk verplicht maar ook algemeen geaccepteerd is, zodat bij de afhandeling van klachten hierover duidelijkheid bestaat en geen langdurige lees dure procedures hoeven te worden gevoerd?**

Ik wil er van op aan kunnen dat als wij de beleidsregels en gedragsregels van AFM en FFP opvolgen alle partijen in de markt daaraan zodanig rechtsgrond kunnen ontlene dat dit verder geen discussie noodzakelijk maakt over de uitleg en betekenis van deze regels. In dat verband wil ik een tweetal zaken in het kader van de ethiek bespreken.

Net zo goed als van een financiële dienstverlener verwacht mag worden dat hij of zij de ethiek in acht neemt mag dit ook van een cliënt verwacht worden.

Als een cliënt een klacht heeft en deze wordt met instemming opgelost kan een cliënt in mijn optiek daar achteraf niet op terugkomen en vervolgens dreigen een klacht in te dienen bij de AFM, Kifid of de beroepsorganisatie.

Als een cliënt een klacht heeft over de uren en de aard van de kosten en uit alle stukken blijkt dat deze cliënt volledig geïnformeerd is over de werkwijze en alle kosten kan deze cliënt blijkbaar via de rechtsbijstandverzekeraar een procedure opstarten om alsnog onder betaling uit te komen. Vervolgens bestoekt de advocaat van cliënt de financieel dienstverlener met allerlei vragen die door de advocaat van de rechtsbijstandverzekeraar van financieel dienstverlener beantwoord moeten worden.

Kortom, aan welke gedragsregels moet een consument voldoen als we het over de ethiek in de financiële wereld hebben? Daar mogen ook duidelijke regels voor vastgesteld worden.

#### **Samenvattend**

Aan welke handelingen van een cliënt kan ik als financieel dienstverlener wel rechtszekerheid ontlene nu de AFM stelt dat er op basis van een getekend dienstverleningsdocument geen juridische verplichting tussen consument en financieel dienstverlener ontstaat?

## **DESKUNDIGHEID EN VERGUNNINGSPLICHT**

Verder maak ik mij zorgen om een tweetal ontwikkelingen. Terwijl wij als financieel planner/adviseur steeds meer tijd in de schoolbanken mogen doorbrengen om onze deskundigheid op peil te houden en aan onze vergunningsplicht te voldoen, krijgen andere beroepsgroepen werkzaam in de zakelijke financiële dienstverlening carte blanche ons te beconcurreren door op ons vakgebied te adviseren.

Hoe bestaat het dat alleen financieel adviseurs transparant moeten zijn in hun werkwijze en beloning? Mijn eigen ervaring maar ook van mijn cliënten is, dat andere beroepsgroepen in de regel helemaal niet transparant zijn in hun werkzaamheden en kosten. Daarbij kunnen zij zonder vakdiploma en vergunning op ons vakgebied opereren.

Neem bijvoorbeeld de problematiek rondom de eigen woning. Deze is bijvoorbeeld behoorlijk complex. Als financieel planner moeten wij aan bepaalde opleidingseisen voldoen om een cliënt te kunnen adviseren over alle hypotheekmogelijkheden en bijbehorende financiële, fiscale en juridische aspecten terwijl anderen zonder diploma en vergunning dezelfde cliënt een aflosvrije hypotheek via de BV kunnen adviseren. Een advies dat doorgaans fiscaal gedreven is en onder de huidige omstandigheden voor ellende zorgt bij de dga's omdat hen nooit verteld is dat ze op enig moment beter hadden kunnen aflossen (omdat de renteaftrek vervalt).

Een ander voorbeeld is pensioen. Bij echtscheidingen adviseren en onderhandelen allerlei partijen in de zakelijke dienstverlening over financiële zaken van cliënten. Een voorbeeld uit onze praktijk: Een nabestaandenpensioen, dat op risicobasis verzekerd was werd verevend. Na de scheiding kwam de vrouw erachter dat er geen nabestaandenpensioen was maar dit wel als uitgangspunt bij de onderhandelingen had meegenomen. Een risicoverzekering op het leven van haar ex afsluiten was niet meer mogelijk aangezien de man een ernstige hartkwaal had. Zo kan ik nog wel meer voorbeelden noemen.

### **Samengevat**

Hoe ziet de AFM de transparantie in werkwijze en factureren en de eisen aan deskundigheid en vergunningsplicht bij andere zakelijke dienstverleners?

Ik hoop dat bovenstaande een bijdrage kan leveren, niet alleen aan de verbetering van het toezicht maar ook aan een kwalitatieve uitvoering in verband met naleving van ditzelfde toezicht.

Graag maak ik tijd vrij om in een persoonlijk gesprek onze praktijkervaringen en werkwijze met u te delen.

Suggesties van uw kant om onze huidige dienstverlening te verbeteren zal ik uiteraard ter harte nemen.

