

Reacties op publieke oproep om mee te denken met de Agenda 2015

Op de externe oproep om input te leveren op de AFM-agenda 2015 zijn verscheidene reacties binnengekomen. Hieronder vindt u de openbare reacties; de inzenders hebben ingestemd met publicatie. Deze reacties zijn afkomstig van een breed scala aan partijen. Deze variëren van onafhankelijke adviseurs en koepelorganisaties tot consumenten. Uit de reacties komt een breed palet aan zaken naar voren waar de AFM aandacht aan zou moeten besteden. Belangrijke punten die vaker terugkomen zijn het zorgvuldig afsluiten van het woekerpolis dossier, de eventuele negatieve gevolgen van het provisieverbod en

het belang van duidelijke communicatie over pensioenen. Op het gebied van kapitaalmarkten wordt onder andere aandacht gevraagd voor het beijveren van gestroomlijnde rapportageverplichtingen die voortvloeien uit de verschillende Europese wetgevingstrajecten zoals EMIR en MiFID II. Al deze reacties nemen we mee als waardevolle input voor het opstellen van de plannen voor 2015.

Reacties op publieke oproep Agenda 2015

Geachte heer, mevrouw,

De AFM heeft aan input gevraagd op de agenda 2015. Hieraan verleent Achmea haar medewerking. Namens Achmea verstrek ik u graag de volgende input.

Input agenda AFM 2015

1. De AFM geeft aan de manier van toezicht te veranderen: meer in dialoog met de markt. In de Agenda 2015 zouden wij verwachten dat deze wijze van toezicht wordt neergeschreven en toegelicht. Dit wordt bijvoorbeeld in Engeland door de FCA gedaan. Marktpartijen weten hierdoor waar ze aan toe zijn.
2. De AFM hanteert bepaalde uitgangspunten in het toezicht. Het zou goed zijn om deze uitgangspunten, zoals het klantbeeld bij marktpartijen te toetsen.
3. De Belastingdienst geeft elk jaar aan op welke thema's het toezicht gericht is. Wij zouden het toejuichen als de AFM ook een dergelijk systeem in zou richten, waarbij vanuit de risico's de keuze van de thema's wordt afgeleid.
4. Wellicht kan het huidige toezicht nog meer risk based, door niet teveel bedrijfsonderdelen binnen een organisatie telkens te betrekken, maar alleen de relevante. Hierbij is het tevens van belang oog te hebben voor materialiteit van bevindingen. Dus bijvoorbeeld enkel financiële instellingen op hoge kosten jagen als het echt materieel nodig is.
5. Het is een goede zaak als partijen een aantal thema's in een gezamenlijke dialoog kunnen oppakken. Bijvoorbeeld: hoe gaan we nu echt het pensioenbewustzijn in Nederland verhogen?
6. De AFM zou in haar rapporten aan financiële instellingen niet bronnen als Compliance of Internal Audit dienen te vermelden. Gewoon opschrijven wat de AFM vindt of constateert op basis van eigen AFM onderzoek. Vermelding van bronnen als Internal Audit en Compliance legt onnodig druk op deze Risk staven en voegt inhoudelijk niets toe.

7. AFM moet meer met DNB samenwerken op onderwerpen waar tegenstrijdig optreden dreigt. Voorbeeld: spanningsveld tussen consumentenbelangen op de korte termijn (focus AFM) of op de lange termijn (DNB). In dit licht is te noemen de Visie op pricing. AFM: hoe lager de marge hoe beter, want consument krijgt meer waar voor geld = KBC. DNB: marge moet zorgen voor voldoende liquiditeit en solvabiliteit. Verdienmodellen moeten toekomst vast zijn. Consumenten zijn niet gebaat bij staatssteun (belastinggeld) of faillissementen. Ook is te noemen het omgaan met het onderwerp Cultuur & Gedrag: waar de focus AFM voornamelijk op KBC ligt, terwijl DNB iets meer afstand houdt en alle stakeholders raakt.

Vriendelijke groet,

Achmea | Bestuursbureau

Alex Dul

Kern van mijn vraag is: mogen curatoren van DSB voor destijds bij de DSB afgesloten hypotheek een rente vragen die veel hoger ligt dan elders en zelfs kunnen worden gekenmerkt als woekerrente?

Ik heb deze vraag ook aan Kifid voorgelegd maar kreeg op 5 juni 2013 het volgende antwoord:

DSB Bank is bij Kifid niet meer ingeschreven in het register van financiële ondernemingen, omdat de bank inmiddels failliet is. U wordt dan ook niet ontvankelijk verklaard in uw klacht.

Met andere woorden: De curatoren van DSB zijn vogelvrij en Kifid kan daar geen maatregelen tegen nemen. Maar wie dan wel? Kan AFM of een andere instantie (Minister van Financiën?) wel ingrijpen?

Achtergrond: [...]

Maar de DSB is nu al 5 jaar failliet en de curatoren besturen de bank nog steeds, alsof het een gewone Nederlandse bank is die veel winst moet maken. Het zitten blijven als curator legt hen natuurlijk ook geen windeieren, dus waarom zullen ze het faillissement eindelijk eens afwikkelen? De hoge winsten die nu worden gemaakt staan immers borg voor hun salaris!

Ik hoop toch echt dat de AFM hier wel kan ingrijpen, want dit is een etterzweer in de Nederlandse financiële wereld, die moet worden aangepakt en uitgesneden!

Met vriendelijke groet,

B. Boulonois

Geachte heer/mevrouw,

Bij deze onze inbreng voor de Agenda 2015. Deze inbreng mag worden gepubliceerd.

Agenda 2015

Op welke ontwikkelingen in het toezicht zou de AFM in 2015 extra moeten letten?

1. Het versterken van het toezicht op producten en productontwikkelingsprocessen.

1A. De afgelopen jaren zijn de premies voor risicoverzekeringen drastisch gedaald. Vergeleken met de sterftetabellen, welke gebaseerd zijn op het verleden, is de premie vele malen lager en vergeleken met de toekomstige sterfteverwachting enkele malen lager dan op grond van een globale berekening verwacht mag worden.

Waarschijnlijk komt dit voort uit een drang tot behoud van marktaandeel. Gevolg zal echter zijn dat verzekeraars in de toekomst een beroep moeten doen op de en bloc clause, dan wel indien de clause niet in de polisvoorwaarden is opgenomen op een andere wijze in het tekort zullen moeten voorzien.

Dat verzekeraars een beroep op en bloc clauses doen, wordt maatschappelijk als niet wenselijk beschouwd, zeker niet als dit op voorhand al te verwachten is. Het confronteert consumenten met plots hogere prijzen, waar mede gelet op gezondheid niet altijd een alternatief meer mogelijk is. Het schaadt de goede naam van de verzekeraars in het algemeen en in het bijzonder van de betreffende verzekeraars zelf.

1B. Consumenten vergelijken autoverzekeringen op prijs en nemen amper of niet kennis van de inhoud van de voorwaarden.

Verzekeraars weten dit en geven in eerste instantie de indruk van een lage premie en géén of weinig eigen risico, om vervolgens in de voorwaarden te bepalen dat bij herstel door niet aangesloten herstelbedrijven een hoog eigen risico dan wel géén vergoeding volgt. De verzekeringnemer die geschrokken bij een schade direct een beroep doet op zijn eigen garage wordt teleurgesteld en zal de verzekeraars in het algemeen en de betreffende verzekeraar in het bijzonder de schuld daarvan geven.

Vergelijkingssites geven overwegend ook alleen in volgorde van premie de resultaten weer.

Uiteindelijk leidt dit tot ontevreden consumenten, die verwijtend zullen wijzen naar de verzekeraar en de “kleine lettertjes”. Het vertrouwen in verzekeraars zal hierdoor niet beter worden.

Bij de betreffende producten zouden consumenten aantoonbaar geïnformeerd moeten worden over de afwijkingen ten opzichte van de “standaardnorm”. B.v. door opname in de offerte- en polistekst.

1C. Verzekeraars brengen producten op de markt om zich te onderscheiden. Consumenten sluiten verzekeringen in de verwachting dat verzekeraars de betreffende producten langere tijd voeren en niet plots de voorwaarden en premie drastisch wijzigen, dan wel het product geheel van de markt halen en de consument met de “schade” laten zitten.

Ook de afgelopen jaren was er weer een autoverzekeraar die dacht zich te onderscheiden door geen BM ladder toe te passen. Het product is onlangs van de markt gehaald. Bestaande klanten worden overgezet naar een ander autoprodukt met BM, met als gevolg dat premies voor cliënten met weinig schadevrije jaren met meer dan 100 % stijgen. Ook weer op basis van de en bloc clause.

Op voorhand was te zien aankomen dat dit product niet zou lopen, vooraf had waarschijnlijk kunnen worden ingegrepen. Achteraf mag het niet zo zijn dat consumenten zwaar getroffen worden door het plots van de markt halen van het product. Deze zou voor bestaande cliënten uitgefaseerd moeten worden. De werkwijze van deze verzekeraar doet geen goed aan het te herstellen vertrouwen van de consument.

2. Het versterken van het toezicht op bestuurders

Vanaf de jaren tachtig is het beleid van banken en verzekeraars gericht op het vergroten van de shareholder value. Op de afdelingen voor productontwikkeling gold vanaf die tijd het adagium “Hoe ondoorzichtiger het product, hoe hoger de winst”.

Het is goed te beseffen dat de “geslaagde” werknemers van die tijd, de tegenwoordige bestuurders zijn.

3. Het versterken van het toezicht op door maatschappijen en volmachtbedrijven gevoerde administraties.

Het gaat daarbij om de juiste, tijdige en volledige verwerking van schades, aanvragen, mutaties en vooral beëindigingen. Er zouden maximum doorlooptijden moeten gaan gelden.

4. Het versterken van het toezicht op het gebruik van cliëntinformatie voor commerciële doeleinden.

Banken willen graag de informatie die zij uit het betalingsverkeer van cliënten kan halen gebruiken voor commerciële doeleinden. Dit zou alleen mogen worden toegestaan indien:

- cliënten jaarlijks schriftelijk door middel van een handtekening toestemming verlenen;
- de informatie niet gebruikt wordt om zelf concurrerende aanbiedingen te doen. Dit zou dan ongelijke concurrentie opleveren met niet-banken.

5. Ten aanzien van de AFM zelf.

5A. Terugkoppelen van meldingen, zodat ook de melder weet dat er daadwerkelijk 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.

5B. Er zijn meldingen waarbij de melder graag wil dat zijn/haar naam niet genoemd wordt, ten einde zijn/haar eigen zakelijke belangen te beschermen. Binnen de AFM is het echter mogelijk dat andere, niet bij het dossier betrokken personen, inzage kunnen krijgen. Er ontbreekt derhalve een administratief-organisatorisch scheiding waarbij medewerkers van de AFM uitsluitend kennis kunnen nemen van een melding op basis van need-to-know. Er geldt weliswaar een hoge integriteit binnen de AFM, doch de medewerker die lekt is door de gebrekkige organisatie niet te achterhalen.

Met vriendelijke groet,

Ben Vink

VINK Verzekeringen

Geachte heer/ mevrouw,

Hierbij een mogelijk bijdrage voor de focus van toezicht in 2015.

Crowdfunding wordt op dit moment gezien als iets nieuws, ook voor consumenten. Het reguliere wettelijke- en toezichtskader is niet altijd van toepassing, en indien dat wel zo is niet altijd praktisch toepasbaar. Hoe zorgen wij ervoor met uit te oefenen toezicht dat de consument *altijd* beschermt wordt door crowdfunding zoveel mogelijk onder toezicht te krijgen op een manier die ook nog eens werkbaar is in het licht van de businessmodellen.

Met vriendelijke groet,

Dhr. mr. Bastiaan Bloemink

Betreft: inbreng agenda AFM 2015

Geachte heer/mevrouw,

Allereerst willen wij u van harte danken voor de oproep om mee te denken over de agenda van de AFM voor het jaar 2015.

In deze brief nemen wij een aantal uitdagingen op die er nu zijn voor de financieel planner. De agenda van 2014 sluit qua thema's niet rechtstreeks aan op de knelpunten die de groeiende groep financieel planners ervaren. Wij vragen de AFM om de dialoog te zoeken met de gecertificeerd financieel planner en de Vereniging FFP.

Tijdens de gezamenlijke ronde door het land van de FFP met de AFM in het najaar van 2013 kwamen in ieder geval de volgende twee knelpunten op tafel:

- Het standaard dienstverleningsdocument sluit niet aan op de dienstverlening die veel financieel planners bieden. Het dvd is teveel product georiënteerd. Er is geen ruimte om de specifieke dienst van financiële planning te omschrijven. Het roept zelfs verwarring op bij de klant in plaats van dat het verheldert, zeker als het een financieel planner betreft die niet aan productbemiddeling doet of deze in een separate dienstverlening aanbiedt.
- De problemen die ontstaan als gevolg van de beperkte definitie van Wft-advies. Daarmee staat een groep financieel planners of andere aanpalende

beroepsgroepen niet onder dezelfde voorwaarden en toezicht van de AFM. Dat levert een ongelijk speelveld op. Oplossing kan zijn om de activiteit van financiële planners op te nemen in de Wft, waardoor het beroep van financieel planner een wettelijke erkenning kan krijgen. Hiermee zou voor de klant een gelijk beschermingsniveau tussen de verschillende financieel adviseurs gecreëerd kunnen worden, ongeacht of zij alleen adviseren c.q. plannen en/of ook bemiddelen.

Daarnaast brengen wij onze strategische dossiers graag onder de aandacht. Dat betreft:

- Samenwerking met REFA/SEH in een koepelorganisatie, waarbij een van de doelstellingen is om het curriculum van financieel advies en financiële planning te ordenen en voor de consument te verduidelijken;
- Integraliteit; de FFP stelt dat de consument goed bediend wordt als hij of zij eerst inzicht in en overzicht van de financiële positie krijgt met daarnaast een integraal, integer en transparant advies;
- Vakbekwaamheid en de gelijkstelling van het FFP diploma met de verschillende Wft-Modulen;
- Erecode per 1 januari 2015 en de invulling die de FFP biedt aan haar leden (gedragscode en tuchtrecht).

Over deze brief blijven wij graag met de AFM in gesprek.

Met hartelijke groet,
Federatie Financieel Planners (FFP)

Bert Sonneveld
Directeur

Betreft: Inbreng voor agenda 2015

Geachte bestuursleden,

U heeft ons gevraagd input te leveren voor de toezichtagenda van 2015. In deze reactie gaan wij in op dezelfde onderwerpen als bij onze input voor de agenda van 2014:

1. Roodstanden
2. Financieringen tegen 0%.

De Nederlandse Vereniging van Financieringsadviseurs en -bemiddelaars (NVF) vraagt hier al jaren aandacht voor bij de AFM, met name omdat de belangen van de consument hierbij ernstig worden geschaad.

Onze input van vorig jaar treft u als bijlage aan. De daarin vermelde feiten en uiteenzettingen zijn nog steeds actueel m.u.v. het uitstaande saldo bij roodstanden; dat saldo is inmiddels opgelopen tot maar liefst € 13 miljard per ultimo 2013 (bron: DNB). Daarnaast kan nog worden vermeld dat het in opdracht van de Minister van Financiën verrichte onderzoek naar roodstanden momenteel wordt afgerond.

Wij hebben van de AFM begrepen dat er kritisch wordt gekeken naar de 0%-financieringen en de roodstanden, maar deze boodschap bereikt ons al jaren. Er gebeurt echter niets, althans voor ons niet zichtbaar. Dat verbaast ons, betreuren wij en is door ons niet uit te leggen, niet aan consumenten en niet aan onze leden. Wij dringen er dan ook op aan om voor beide onderwerpen zo spoedig mogelijk maximale aandacht in te ruimen.

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 en -bemiddelaars (NVF)
Carel A.Ch. In der Hees, Voorzitter

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 verstrekkingnormen, 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 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 aankoop prijs. 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

LS,

Kijken naar verzoeken via Sociale Media zoals Linked In, waar allerlei partijen via praatgroepen legitieme en valse verzoeken doen tot investeringen ed. Lastig te bepalen wat echt is en wat frauduleus. Zelfs voor een ondernemer en vervolgen te bepalen wat zij mogen vanwege het internationale karakter van die praatgroepen.

Mvg

Dianthus Panacho

Geachte menner/mevrouw,

Via internet heeft u belangstellende opgeroepen om mee te denken over het toezicht in 2015.

Op uw website vind ik ook de volgende passages uit de doelstelling van de AFM:

De AFM bevordert eerlijke en transparante financiële markten. Wij bevorderen eerlijke en zorgvuldige financiële dienstverlening aan consumenten, particuliere beleggers en (semi-)professionele partijen. ... Ons streven is het vertrouwen van consumenten en ondernemingen in de financiële markten te versterken, ook internationaal.

Bij de pensioenfondsen in Nederland is de laatste jaren het risico steeds meer verschoven naar de deelnemers.

Het effect van een daling van de dekkingsgraad met bijvoorbeeld 10% wordt in de pensioenbrief echter niet vertaald naar een lager te verwachten pensioen, terwijl de werkelijke verwachting dan toch met misschien wel zo'n 10% zou moeten afnemen. De deelnemer is immers steeds meer degene die het risico van het pensioenfonds draagt.

Voor de deelnemers wordt het dus steeds belangrijker dat hij realistisch inzicht krijgt in zijn te verwachten pensioen.

Zonder dit inzicht kan hij geen acties ondernemen en zal (en mag) hij geen vertrouwen krijgen in het systeem.

Er is voor de deelnemer dus een transparant en te begrijpen systeem nodig.

De nieuwe voorstellen voor het FTK met 4 verschillende dempingsmethoden (UFR, premie, dekkingsgraad en 10-jaars spreiding van financiële schokken) bevorderen de noodzakelijke transparantie niet of liever gezegd maken de vereiste transparantie veel moeilijker.

Hoe gaat u er voor zorgen dat er een systeem komt dat transparant en uitvoerbaar is, dat de deelnemer het inzicht geeft dat hij nodig heeft en dat de mogelijkheid biedt aan het bestuur om aan de deelnemers te bewijzen dat op een verantwoorde manier met hun pensioengeld is omgegaan.

Graag ben ik bereid om over de oplossing met u mee te denken.

Kind regards / Met vriendelijke groet,

Henk Bets

Dank voor uw uitnodiging om inbreng te leveren voor de toezichtsagenda 2015. Wij hopen dat deze inbreng een bijdrage kan leveren aan een goede taakuitoefening van de AFM en aan het goede functioneren van de financiële markten. Uiteraard zijn wij graag bereid onze inbreng waar gewenst toe te lichten.

De leden van DACSI zijn alle banken met activiteiten in Nederland. Omdat DACSI zich bij uitstek bezighoudt met de belangen van haar leden als gebruikers van de financiële (effecten)infrastructuur, zijn de suggesties hieronder geformuleerd vanuit het perspectief van de infrastructuur, maar niet daartoe beperkt.

Context

Al vele jaren hebben wij een prima contact met de AFM-afdeling die belast is met het toezicht op de (effecten)infrastructuur: de handelsplatforms, de centrale tegenpartijen en het centrale effectenbewaarbedrijf. Van tijd tot tijd nemen de toezichthouders van deze afdeling deel aan bijeenkomsten van ons centraal overlegorgaan of van onze werkgroepen. In het bijzonder vergt de invoering van de European Market Infrastructure Regulation (EMIR) momenteel een intensieve afstemming; die vindt ook daadwerkelijk plaats, en dat tot beiderzijds nut en bevrediging. Vanuit die situatie van een bestendige overlegsituatie – waar die van tijd tot tijd geïntensiveerd moet worden weten wij elkaar kennelijk te vinden – willen wij bij deze gelegenheid enkele suggesties aandragen van iets algemener aard.

Suggesties

Nieuwe en wijzigende regelgeving gaat veelal gepaard aan rapportages. Om die rapportages doeltreffend te laten zijn is het van groot belang dat in een vroeg stadium tussen regelgever, toezichthouder, rapporteur en ontvanger van rapportages wordt overlegd over definities en reikwijdtes. Ons inziens betaalt een grondige voorbereiding met inbreng van alle belanghebbenden zich ruimschoots terug in een werkbare en effectieve rapportage. Rapportages zijn immers geen doel op zichzelf, maar moeten via adequate interpretatie leiden tot inzicht en – waar nodig – verdere maatregelen.

Zou de AFM zich in dit kader willen beijveren voor eenduidige en gestroomlijnde rapportages, ook waar die voortvloeien uit Europese regelgeving? Wij noemen in het bijzonder de nauw aan elkaar verbonden rapportagevereisten vanuit MiFID 2/MiFIR, EMIR, SFT Reporting. Het gaat hier om dezelfde of vergelijkbare transacties; geharmoniseerde specificaties, termijnen en definities komen alle betrokkenen ten goede.

De AFM heeft in maart 2014 een uitgebreide studie gepubliceerd naar aandeelhoudersvergaderingen en stemmen bij volmacht in de Nederlandse markt (“Recht om je stem te laten horen verloren?”). Eén van de – door ons gedeelde - uitkomsten was dat verbeteringen op dit gebied niet lokaal maar Europees opgepakt moeten worden. De AFM zou hierin in 2015 initiatieven moeten nemen.

Bij de invoering van de Alternative Investment Fund Managers Directive (AIFM) spelen segregatie-eisen een grote rol. In het bijzonder speelt de vraag hoe dit bij prime brokers en collateral agents wordt vormgegeven. Evenmin is al uitgekristalliseerd welke rapportage-eisen dienen te gelden voor derde partijen die een rol hebben in het “safekeeping”proces. De AFM zou hierin in 2015 duidelijkheid over moeten verschaffen. 2 (2) | DACSI 14-1108

Gegeven de onlangs ingevoerde en de reeds aangekondigde – veelal Europese – regelgeving: wat zijn dan in de ogen van de AFM nog de meest risicovolle gebieden en kunnen wij vanuit onze rol bijdragen aan het mitigeren van die risico's?

Goedemiddag,

Ik weet niet of jullie deze inbreng bedoelen, maar graag zouden wij als kleine tussenpersoon "dingen" anders geregeld willen zien:

- * voor iedere adviseur een eigen AFM nummer (kan een adviseur zich niet meer verschuilen achter het kantoor)
- * hypotheekverstrekkers: samenwerking met iedereen, nu is het onmogelijk om bij bv. Syntrus, NIBC, Argenta, Florius een aanstelling te krijgen.
- * Vriendjes politiek: soms worden mensen verplicht om bij de Hypotheker, Taxateur, en Notaris te gaan
- * GEEN starterslening alleen voor de woningcorporaties maar voor iedereen, nu is de particulier in het nadeel met de verkoop van zijn huis.

Dit zijn een paar mogelijkheden, u kunt gerust contact opnemen als u nader uitleg wilt

Met vriendelijke groet,

Ingrid Kolle

Ik vind dat de AFM heel goed werk verricht wat betreft de transparantie in de financiële sector
Door er steeds op te hameren dat eerlijkheid het langst duurt.
De relaties/cliënten die dit allemaal niet kunnen bevatten zijn met velen het er overeen eens dat er
Weinig bij hun bekend is waar zij allemaal recht op hebben bij advisering en waar zij met klachten
Terecht kunnen in voorbeelden aangegeven situaties.
Daarom verzoek ik de AFM om hier meer bekendheid aan te geven in de media die iedereen bereikt
Want in de praktijk besteed het intermediair daar te weinig aandacht aan en tijd is mijn ervaring.
Een voorbeeld is hiervan dat een relatie een bericht krijgt van een verzekeraar om zijn beleggingsverzekering
Die gekoppeld is aan een hypotheek aan te passen en voor advies naar de tussenpersoon te gaan.
Die vervolgens weigert omdat de relatie met de andere verzekeringen naar een collega was gegaan en in de
Brief had aangegeven als reden, geen vertrouwen in hun kantoor meer te hebben.
Ik vind dat fout want hij heeft de provisie hiervoor al ontvangen bij aanvang dus ten alle tijden zorgplicht zolang
Die polis onder zijn agentschap hangt.
De betreffende relatie heb ik ingelicht over rechten dat het intermediair zelfs de plicht heeft te helpen om over
Hem een klacht in te dienen bij het KiFid waarbij ook hij is aangesloten.
Dus de relatie/cliënten worden/zijn niet goed geïnformeerd en dat is een topje van de ijsberg

Daar naast zou ik het prettig vinden als de AFM onderzoekt of het wel zo eerlijk is om intermediairs die langer dan 40 jaar het vak uit oefenen en ouder zijn dan 65 en niet kunnen stoppen door lasten van de crisis om hun dispensatie te verlenen op de komende examens.

Zelf behoort ik ook tot die groep en ben met de cursus gestart om bij te blijven maar wetende dat het opslaan voor een examen af te leggen met een moment opname te slagen geen optie is.

Zij die hierover beslissen zitten in de bloei van hun leven en jammer genoeg kan ik er niet bij zijn als ze zelf 65 zijn.

In andere vertrouwelijke sectoren zijn niet zulke zware eisen dus zou je spreken van ongelijke behandeling.

Ik hoop hierover nog het een en ander te vernemen en wenst de AFM alle wijsheid toe en een goed jaar.

M vr gr Kurt.D.Bakker

N.a.v. het artikel vandaag in het FD over misleidende rendementsverwachtingen bij o.a. vermogensbeheerders, onderzoek naar misleiding. [...] maakt TV reclame met daarin de toegevoegde waarde van timing. Wij stappen uit wanneer dit nodig is. Hoe wordt het juiste moment bepaald? Hoe vaak is dit systeem succesvol geweest in het verleden? Deze actieve manier van beleggen heeft voor klanten bij [...] geen extra rendement opgeleverd.

Kortom: de reclame is misleidend.

Ergo, t.o.v. de benchmark heeft deze methodiek grof geld gekost.

Bij passief beleggen is duidelijk wat men kan verwachten.

Kortom: onderzoek naar reclame uitingen. Zijn deze gebaseerd op harde feiten?

Met vriendelijke groet,

Leen Winter FFP / Bachelor Pensioenadviseur

Hypotheclair Planner/ Erkend Hypotheekadviseur/

Geachte heer/mevrouw,

Mijn naam is Maurice Vollebregt en ik ben - naast eigenaar van een middelgrote onafhankelijke financiële dienstverlener - eigenaar en initiatiefnemer van Provisieverbod.nl (www.provisieverbod.nl).

Provisieverbod.nl heeft een tweeledig doel: 1. het systematisch informeren van de consument over het bestaan van het provisieverbod en de (positieve) gevolgen van het provisieverbod, en 2. het (online) faciliteren van de dialoog/discussie over het provisieverbod en verwante onderwerpen binnen de financiële dienstverlening en de politiek, onder meer middels een blog op de website.

Provisieverbod.nl is een groot voorstander van de totstandkoming van 'provisieverbod 2.0', waar in onze beleving ook schadeverzekeringen onder zouden moeten komen te vallen. Wij zien nu dat adviseurs zich in onevenredige mate bezighouden met schadeverzekeringen - hetgeen per definitie ten koste gaat van advies over levensverzekeringen/vermogensopbouw . Dit is een gevaar voor de consument.

Afgelopen weekend hebben wij het 'Keurmerk Provisieverbod 2.0' in het leven geroepen. Gisteren hebben wij de nodige media-aandacht gekregen (onder meer van AMWeb.nl en VVP Online) en wij verwachten de komende tijd nog vaker in de belangstelling te staan. Ik heb onder meer een bijdrage geleverd aan de laatste editie van de veelbesproken rubriek Het Consult van AssurantieMagazine (valt vrijdag op de mat).

Graag bied ik mij dan ook aan als incidentele dan wel vaste gesprekspartner van de AFM als het over thema's als het provisieverbod gaat. In afwachting van uw reactie, verblijf ik.

Met vriendelijke groet,

Vollebregt Verzekeringen

M.S. Vollebregt (Maurice)

Algemeen Directeur

Hoi,

Graag zou ik de volgende zaken terug zien op de agenda bij de AFM.

- 1) Hoe houdt de AFM de kosten in bedwang zodat de markt open blijft voor nieuwe deelnemers? Dit is een vrij kritiek punt als je gaat kijken naar de toekomst. Geen nieuwe instroom, betekend koren op de molen voor de grote spelers welke geen persoonlijke band hebben met de relaties. Er komen immers te weinig een-mans kantoren bij wat ten koste gaat van de keuze mogelijkheden voor de ondernemers welke hun kantoor wensen

over te dragen.

- 2) Graag aandacht voor de dubbele kosten welke tussenpersonen onterecht in rekening brengen. In het kader van abonnementen en provisie voor schadeproducten. Ik hoor geluiden in de markt welke verontrustend zijn.
- 3) Werk execution-only beter uit. Stel vragen op per product waar de consument kennis van moet hebben alvorens hij/zij een provisieloos product kan afsluiten. Dit zorgt voor rust bij de financieel dienstverleners welke het bos in worden gestuurd. Ook dit zal bijdragen aan een betere verstandhouding tussen adviseurs en de AFM.

Groetjes,
Mark Elbers
De Digitale Tussenpersoon

's-Gravenhage, 9 mei 2014

Betreft: oproep AFM inbreng toezicht 2015

Geachte heer, mevrouw,

Gaarne geef ik gehoor als consument/burger aan de oproep van AFM op input te leveren op het thema "Toezicht 2015". Hierbij zal ik niet alleen in voorstellen maar hopelijk ook een bijdrage kunnen leveren in het stellen van vragen.

In de afgelopen jaren wordt financieel Nederland geregeerd door de financiële crisis. Berichtgeving, effecten, maatregelen, welke vanuit de Regering worden genomen missen jammer genoeg inzicht in, bekendheid met, en overzicht over, voor en door de burger. Een groot aantal getroffen maatregelen zullen ongetwijfeld pas in latere jaren effecten sorteren.

Het bankwezen is door de Regering in de afgelopen ofwel genationaliseerd ofwel voorzien van grote sommen geld in de vorm van leningen. Daarnaast blijft het een gegeven dat de hypotheekrente in Nederland tot de hoogste van Europa behoort, en zit ook in het toestaan door Financiën van deze hoge opslag,

een verkapte subsidie aan het Bankwezen.

Voor de consument, burger, heeft het bankwezen in haar algemeenheid in Nederland volledig het vertrouwen verloren. Het is dagelijks heel simpel op overzichten van de eigen bank te zien. Kosten welke zonder een factuur van de bank worden ingehouden, rente percentages welke door de invoering van een nieuw hypotheek systeem volledig in dichte mist verhuld blijven. En het ergste nog, als de burger de bank vraagt om uitleg komt er gewoon geen inhoudelijk reactie.

Zo is de invoering van de bankierseed een wassen neus gebleken en is de Regering eindelijk overgegaan op invoering van bijbehorend tuchtrecht.

Als AFM ligt wat mij betreft een zeer nadrukkelijke rol om het bankwezen in Nederland te monitoren, te reviewen, te auditen op de bankierseed. En maatregelen te treffen. Een bankier welke kosten in rekening brengt bij een klant die zij niet kan onderbouwen, moet gewoon eruit gegooid worden. Geen truus excuus cultuur meer.

Voor de burger, hoe vaak hoor ik het niet, wordt het bankwezen gezien als verlengde van Financiën, waarbij het principe geldt: de ene hand wast de andere.

De bankierseed is tot op heden nog bij geen enkele bank onderworpen aan een review van AFM. Terwijl chaos in de administratie, willekeur in wel of niet verlenen van hypotheek of lening, aan de orde van de dag is, en elke bank haar eigen interpretatie van de wetgeving hypotheek heeft, EN ook toepast. En nooit zie of hoor je AFM daarbij optreden.

Ergo een strak, haalbaar toetsingsplan vanuit de AFM, met vooraf vastgestelde normen die er zijn, EN, sancties die gewoon MOETEN worden toegepast.

De verzekeringsmaatschappijen ontspringen de dans van de financiële crisis volledig. Een van de grootste ergernissen bij de burger is de wijze waarop met de woekerpolissen is omgegaan. Een fooi is wat er als vergoeding - met instemming van Financiën - uiteindelijk is betaald. Kijk is naar Engeland. Een geheel ander beeld: daar is per polis uitgerekend wat is ingelegd en wat de schade is. Miljarden ponden zijn aan gedupeerden uitbetaald.

AFM dient hier nou eens te laten zien wat zij in haar mars heeft. Ben je toezichthouder en onafhankelijk, of ben je het niet. EAGON heeft op de woekerspolis haar uitbreiding van activiteiten in de USA gedaan. Dat is de reden waarom AEGON thans nog goed draait. Het gaat hier niet om die paar tientjes die zijn uitbetaald, het gaat hier om miljarden.

Wanneer komt er nou eens een onafhankelijk, gedegen onderzoek naar de woekerpolis, MET een daarbij behorend schadevergoedingsschema. Een

uitdaging voor AFM.

De willekeur van wel of niet toekennen van een lening / hypotheek van het bankwezen in Nederland is schokkend. Elke bank krijgt volledig de ruimte om haar eigen interpretatie hier aan te geven. Elke burger niet zijnde RA of bedrijfseconoom verliest al heel snel de rode draad in de wetgeving versus de argumentatie van de bank.

AFM pak een kans en schrijf voor hoe de interpretatie dient te zien. Afwijkingen door Bank welke negatief voor de klant uitwerkt, gewoon verbieden.

Ondanks alle stoere taal van de Regering zijn de bonussen en salarissen binnen het bankwezen nooit aangepakt. Grijp in AFM. Kort. Belast. Beboet. Laat zien dat je als AFM staat voor toezicht. Als de Regering A zegt en niet doet, dan moet AFM gewoon A handhaven. Een keer een voorbeeld stellen zal 90% ellende schelen.

De kosten van nationalisatie van banken, de leningen, en de verkapte subsidie van veel te hoge rente tarieven. Breng als AFM in beeld wat hier nu echt gebeurt. Wat kost ons dat nou per burger per jaar. Opgetrokken in mist wederom.

Pensioenen: als burger ben ik verbijsterd hoe de Regering dit probleem aanpakt. Er is helemaal geen probleem. Er is een boekhoudkundig systeem vastgelegd, en volgens die norm gaat het niet goed. Pas het boekhoudkundig systeem aan en het probleem verdwijnt als sneeuw voor de zon. Ik heb niet de wijsheid in pacht wat het wel moet zijn, edoch, ik voel aan alle kanten dat er korte termijn gescoord moet worden. Nooit hoor je hier iets over.

AFM maar ook DNB, ze staan bij te boek als volledig afwezig als het om concreet toezicht houden, en handelen. En BKR en een KiFiD die volledig vrij zijn in hun opereren en waar ongelooflijk veel leed door wordt veroorzaakt. Twee machtige instituten betaald door en voor banken. Wat wordt de bruger nou wijzer, wat is het nu voor de burger van deze twee instituten? Ik kan ze niet verzinnen.

Nederland heeft een hoge hypotheekschuld. Klopt. Maar vooral doordat de Belastingwetgeving het stimuleerde. Nooit hoor je daar iets over.

AFM en DNB overigens moeten als ze nog eens serieus willen worden genomen, een strak kader stellen. EN toezicht inregelen. Bij zoveel verzelfstandigheidsacties van de Rijksoverheid is er geen donder aan het bijbehorende toezicht op, gedaan.

Samengevat:

AFM: speerpunt 1: pak de bankierseed en reken het bankwezen erop af

AFM: speerpunt 2: pak de woekerpolis en neem de burger hierin serieus. Kijk naar UK

AFM: speerpunt 3: toezicht dient te worden ingeregeld.

En waak ervoor: elk stuk repressief beleid duwt het water ergens anders omhoog. Kun je die effecten niet managen, dan kan toezicht beter worden losgelaten. Dan is namelijk Zimbabwe beter in haar beheer van Overheidsfinanciën dan Nederland ooit nog zal worden.

Zorgelijk, verbijsterd, en ronduit ook belachelijk wat hier in Nederland allemaal kan. Alles toegelaten. Dus het miezigerie frauderen wordt ook wel erg makkelijk gemaakt.

Wellicht dat u AFM hier het nut en noodzaak van inziet. Zo niet, dan is het zoals het is, en zal de creativiteit van fraude vanuit Bankwezen of Woekerpolis heel snel worden ingehaald door de burger. Die heeft het mes op de keel. Dat motiveert als niet anders.

Met vriendelijke groet,

Marius van Welie

Geachte heer/mevrouw,

Op uw verzoek wil ik hierbij graag een punt onder uw aandacht brengen wat mij nogal zorgen baart, maar waar het lijkt dat weinig oog voor is.

Onze organisatie is als pensioenadviseur betrokken in nogal wat probleem dossiers bij verzekeraars, in die zin dat ondernemingen of individuele klanten met niet correcte uitvoering door verzekeraars onze hulp inroepen.

Naar ons blijkt is er nogal wat mis, en is datgene wat wij boven water halen het topje van de ijsberg. Waar wij veel fouten zien is de afwikkeling van individuele pensioenen, dat kan dan gaan om beleggingspensioenpolissen, waarde-overdrachten, en streefregelingen. Met name met deze laatste categorie is marktbreed veel mis. Het meest in het oog springend zijn daarbij niet-reglementaire financiering, onjuiste communicatie, vergeten affinanciering etc. De verzekeringsportefeuilles waarin zich e.e.a. afspeelt zijn bij verzekeraars historisch nogal omvangrijk.

Geregeld slagen wij er in om correcties of financiële aanvullingen voor elkaar te krijgen, echter is het duidelijk dat de meeste gerechtigden die het betreft

geen idee hebben van de problemen die er spelen, waardoor veruit het meeste blijft liggen, een situatie die naar onze indruk de verzekeraars wel prima vinden. Het moet naar onze inschatting landelijk om vele duizenden gevallen gaan.

Het is een complex onderwerp, wat wij u indien gewenst nader toelichten. Ook kunnen wij u voorzien van voorbeelddossiers, mocht u dat nodig achten.

Met vriendelijke groet,
Pieter van Egmond

De grote bedreiging is voor de financiële branche is dat door de gang van zaken ivm met de opleidingen en het examineren de branche wordt afgebroken en dat veel kennis en ervaring verloren gaat! In mijn contacten met medewerkers van verzekeraars die wat ouder zijn blijkt dat duidelijk. Mensen die reeds meer dan 30 jaar met liefde hun werk gedaan hebben nemen ontslag omdat zij de opleidingen niet normaal vinden! Er is geen branche die zo wordt behandeld door de overheid!

Diverse medewerkers van verzekeraars stoppen gedemotiveerd met hun carrière! Een verarming! Want kennis en ervaring is mijns inziens belangrijk! Zelf ben ik 64 jaar en wil nog vier jaar werken. Vindt u het redelijk dat ik mijn opleiding helemaal overnieuw moet doen?

Moeten notarissen en advocaten dit ook?

Vriendelijke groet
Otto Broertjes

Delphis

marketing & management consultancy

Woekerpolisdossier: echte oplossing niet mogelijk; goede afsluiting wel.

Het nieuwste hoofdstuk in het woekerpolisdossier is het hersteladvies. Adviseurs en verzekeraars worden geacht dit gratis aan consumenten te geven. Doel: het aanpassen of omzetten van de polis, zodat het eindkapitaal alsnog zo hoog mogelijk uitvalt. Belangrijk voor consument en maatschappij, omdat dit kapitaal vaak bedoeld is voor aflossing van de hypotheek of financiering van de oude dag. Dat hersteladvies wordt vaak niet of inhoudelijk beperkt

gegeven. Verzekeraars laten het meestal over aan adviseurs (tussenpersonen). Als ze zelf al iets doen is dat binnen de vaak beperkte mogelijkheden van het eigen productaanbod. Adviseurs hebben het sinds het provisieverbod moeilijk omdat de klant de directe beloning te hoog vindt. Gratis adviseren kan dan, zo vinden zij, helemaal niet uit. Bovendien is dit hersteladvies geen wettelijke verplichting; hoewel de AFM stelt het wel af te zullen dwingen. Slechts een beperkt aantal adviseurs vult het hersteladvies goed en proactief in. Daarbij komt dat de consument volstrekt apathisch is. Kortom: het hersteladvies huidige stijl maakt geen einde aan dit dossier.

Dat einde is noodzakelijk: voor herstel van het vertrouwen in de financiële branche, verkleinen van problemen van consumenten, voorkomen van maatschappelijke collateral damage door probleemschulden, verminderde koopkracht en lagere belastingopbrengsten. En voor rust, waardoor de blik van alle betrokkenen weer op de toekomst wordt gericht.

De succesfactoren: duidelijke voorlichting over feiten, aanreiken van een concreet handelingsperspectief, het aansturen van realisatie daarvan én bijdragen van alle partijen . De uitwerking kan in de basis de volgende zijn.

Verzekeraars bieden individueel alternatieve producten aan die aan harde criteria voldoen. Consumentenbelangen zijn hierbij leidend . Alternatief: een uniform alternatief product dat wordt ondergebracht in een pool van banken en verzekeraars.

Verzekeraars verstrekken alle relevante gegevens aan een landelijk kantoor. Dit wordt gefinancierd door de verzekeraars en banken. Dit kantoor analyseert de lopende polis en vergelijkt deze met het nieuwe hiervoor genoemde product. De software hiervoor bestaat reeds; een groeiend aantal adviseurs werkt hier al mee. De analyse wordt aan de consument én aan de eventuele adviseur en verzekeraar gezonden, vergezeld van écht goede communicatie, gebaseerd op de principes van gedragseconomie. Communicatie dus die écht stimuleert tot actie.

Adviseurs en direct writers krijgen een bepaalde tijd om hun klanten inhoudelijk goed te adviseren over hun situatie, de huidige polis, het nieuwe standaardproduct én de eventuele alternatieven.. Diens situatie kan immers veranderd zijn; 1:1 omzetting van de oude polis in het nieuwe standaardproduct is dan suboptimaal. Bovendien kunnen er producten zijn die in algemene zin voor de betreffende consument beter zijn dan het standaardproduct; los van een eventueel gewijzigde situatie. In het advies en de productvergelijking worden verplicht het standaardproduct en andere alternatieven meegenomen. Het advies moet zich immers conform de aanbevelingen van de minister uitstrekken tot verschillende producten van verschillende aanbieders. Zo wordt het beste voor de consument geselecteerd en wordt aangesloten bij de praktijk van de adviseurs die al wel het

hersteladvies professioneel verzorgen.

Hierbij gebruiken deze adviseurs en direct writers dezelfde software als het landelijk instituut. Hierdoor blijven de vergelijkingen consistent en worden appels met appels vergeleken. Deze adviseurs mogen een door de toezichthouder goedgekeurd tarief rekenen. Zo behouden ze de band met hun klant en kunnen ze bedrijfseconomisch verantwoord een werkelijk zinvol, toekomstgericht advies geven.

Accepteert de consument het nieuwe product, dan kan hij, zijn adviseur of verzekeraar, dit melden aan het landelijke kantoor. Dit zorgt voor de administratieve afhandeling tussen oude verzekeraars en de aanbieder (of pool) van het nieuw gekozen product. Betrokken partijen dienen dit te faciliteren; belemmeringen zijn niet toegestaan: geen acceptatiedrempels; fiscale voordelen blijven behouden.

De overheid moet de consument tot acceptatie stimuleren. Bijvoorbeeld door lagere belasting op een deel van de lijfrente-uitkering als het benodigde eindkapitaal toch niet gehaald wordt of het toestaan van hogere aanvullende stortingen. Bij hypotheek kan gedacht worden aan het (langer) aftrekbaar maken van de restschuld.

Doet de consument niets, dan rest de overheid alleen paternalistisch optreden: een negatieve optie. De oude polis wordt dan omgezet conform de door het landelijke instituut gemaakte analyse. De consument die bovenstaande bewust niet accepteert kan natuurlijk nog steeds ageren via Kifid en burgerlijke rechter. Of 'bewust' niets doen. Een alternatief: alle dossiers die niet voor een bepaald moment bij Kifid of rechter zijn aangemeld, vallen onder bovenstaande regeling.

Als een consument actief aangeeft 'bewust' niets te doen wordt zijn polis niet aangepast, maar hij kan dan ook geen gebruik maken van de fiscale stimuli. Tenzij uit de analyse blijkt dat de huidige polis toch een beter eindresultaat geeft dan een alternatief. Anders zou er rechtsongelijkheid bestaan.

Geen oplossing waarvan iedereen helemaal blij wordt. Iedereen betaalt, want iedereen heeft ook 'schuld'. Maar daardoor is een evenwichtige sluiting van dit dossier mogelijk. Noodzakelijk, omdat grote maatschappelijke issues door probleemschulden in de toekomst nu worden voorkomen. Kansrijk, omdat wordt uitgegaan van de intrinsieke drivers van alle partijen.

Mr. Paul de Heer is managing consultant van Delphis Marketing voor financiële dienstverlening en directeur vennoot van BeleggingsPolisCheck

Geachte medewerker van de AFM,

Hartelijk dank voor uw uitnodiging mee te denken over toezichtsthema's voor 2015.

Als pro deo pensioenvoorlichter in de wijkwinkel in Scheveningen valt het me op dat burgers de mogelijkheden van uitruilbaar nabestaandenpensioen niet goed doorgronden.

Wanneer het voor hen specifiek relevant is snappen ze niet (altijd) op basis van de (algemene) correspondentie van de uitvoerder. Terwijl de huwelijkse en economische crisis alle aanleiding geven uitruilbaar nabestaandenpensioen bij alleenstaanden toch echt te gaan uitruilen voor meer ouderdomspensioen.

Of pensioenuitvoerders allen goed toetsen bij aanstaande alleenstaande gepensioneerden of ze uitruilbaar NP willen uitruilen in begrijpelijke relevant bewoordingen kan ik niet overzien, maar ik vraag het me wel af o.b.v wat ik zie in mijn kleine praktijk. In het licht van de overige uitruilmogelijkheden (hoog laag, vroeger later, deeltijd etc.) ligt verwarring voor de hand.

Wellicht ziet u aanleiding dit thema mee te nemen in uw toezicht in 2015. Het zou toch jammer zijn als er alleenstaande gepensioneerden zouden rondlopen met uitruilbaar NP.

Met vriendelijke groet,

Peter Elshout

Betreft: Bijdrage aan input beleidsfocus 2015

Beste Tim en collega's,

Allereerst, mijn complimenten voor het initiatief van de AFM om mensen binnen en buiten de financiële sector uit te nodigen input te leveren aan de

invulling van en /of priorisering van het toezichtbeleid voor het jaar 2015.

Graag maak ik van deze uitnodiging gebruik. Onderstaand tref je een opsomming van punten die ik voor de het beleidsjaar 2015 als relevant beschouw.

- Verplicht stellen van het verstrekken van alle kosten die direct en indirect samenhangen met de te verlenen beleggingsdienstverlening. Je weet dat ik doel op het begrip TCO. Het kan en mag vanaf nu toch niet lang meer duren dat (potentiële) beleggers een eerlijk en compleet kostenoverzicht wordt voorgehouden bij het nemen van een voor hun uiterst belangrijke financiële beslissing(en).
- Onderzoeken van de manieren waarop binnen de vermogensadvies- en vermogensbeheerpraktijk gewerkt wordt met het bepalen van het juiste risico- of portefeuilleprofiel. Representeren de gebruikte begrippen ('behoedzaam', 'defensief', 'waakzaamheid plus' en dergelijken) wel het te verwachten risicogevoel van de klant? Er worden allerhande begrippen gebruikt met soms een voor mij niet uitlegbare uitkomst zoals bij bijvoorbeeld profiel 'behoedzaam' met een invulling 100% aandelen.
- In het verlengde hiervan kom ik regelmatig bandbreedtes tegen die de betreffende beleggingsonderneming wel heel erg veel ruimte geeft voor een eigen opvatting over risico. Is het niet zo dat de onwetende, slecht of matig geïnformeerde klant/belegger een beetje houvast moet worden geboden als hij/zij zich gaat begeven in de wereld van beleggen? Het is mij bekend dat over dit onderwerp eerder een discussie is gevoerd. De huidige praktijk baart mij echter zorgen en leidt mijns inziens regelmatig tot onverantwoorde situaties. Wat te denken van een bandbreedte 0-80% aandelen bij profiel defensief?
- Een speerpunt zou ook kunnen zijn een onderzoek te doen naar de mate van zorgvuldigheid bij het gebruik van benchmarks. Deze worden veelal gebruikt om de eigen prestaties in een quasi objectief maar te positief perspectief te plaatsen. Te vaak stel ik vast dat de gebruikte benchmark niet correct is en een verkeerde voorstelling van zaken geeft. Wat te denken van bekende waterfondsen die haar prestaties vergelijken met de MSCI World. Indien de prestaties worden vergeleken met een waterindex dan blijken de prestaties, zoals te verwachten valt, flink tegen te vallen.
- Bij een transparante en klantgerichte financiële sector hoort dat het klanten niet moeilijk of lastig mag worden gemaakt wanneer zij besluiten hun vermogen bij een andere bank of broker onder te brengen. Helaas zijn er in onze sector veel 'slechte verliezers' onder banken en vermogensbeheerders en wordt een overstap niet zelden op voorhand gefrustreerd. Het doen van onderzoek hiernaar komt mij zeer wenselijk voor. Voorbeelden van tegenwerking zijn: het voor een belangrijk deel niet direct kunnen liquideren van de effectenportefeuille (tot soms wel negen maanden), de soms lange duur van het overboeken van de portefeuille naar de nieuwe bank of broker, het bij opzegging verplicht liquideren van de effectenportefeuille tegen vaak relatief hoge transactiekosten en dergelijken.
- Met de komst van het provisieverbod per 1 januari 2014 heeft beleggen door middel van mandaten en beleggen in eigen fondsen een grote vlucht genomen. De kans op een weinig doorzichtige manier van stapeling van kosten is hierdoor navenant toegenomen. Het zou een goede zaak zijn als de AFM

hiernaar gericht onderzoek zou gaan doen. Het lijkt er serieus op dat er nieuwe wegen worden gezocht en zijn gevonden om het provisieverbod te ontwijken.

- Het komt steeds vaker voor dat vermogensbeheerders beleggingsresultaten rapporteren, niet zelden in verband met deelname aan een vergelijkingswebsite. Het spreekt voor zich dat er beleggers zijn die zich in hun keuze voor een bepaalde vermogensbeheerder laten leiden door geleverde beleggingsresultaten. Het is dan ook in toenemende mate van belang dat de opgegeven rendementen daadwerkelijk kloppen, niet opgeleukt zijn en dat alle kosten er in zijn opgenomen. Wanneer er binnen de sector rendementen worden gerapporteerd dan zouden deze aan een aantal belangrijke voorwaarden dienen te voldoen. De AFM zou ook hier een speerpunt van kunnen maken en op deze manier een bijdrage kunnen leveren aan het bevorderen van eerlijke vergelijkbare rendementen.

Tot zover mijn bijdrage aan het toezicht van de AFM voor het kalenderjaar 2015. Ik vertrouw erop jou en je collega's hiermee van dienst te zijn.

Van harte wens ik jullie veel input uit alle relevante kanalen toe en natuurlijk succes en plezier in jullie werk.

Met vriendelijke groet,
Peter van der Slikke

Geachte mevrouw, heer,

Graag wil ik de AFM vragen om de mogelijkheid te openen om verzoeken in te kunnen dienen m.b.t. het instellen van toezicht op reeds bestaande vastgoedmaatschappen en andere beleggingsmaatschappijen.

Mijn verzoek is gebaseerd op vele ervaringen met frauduleus handelen en het niet nakomen van afspraken en conflicten door bestuurders van vastgoedmaatschappijen, die vaak in de vorm van commanditaire vennootschappen worden gedreven.

Kortom, door bepaalde initiatiefnemers worden vastgoedmaatschappen / commanditaire vennootschappen opgericht waarin men met participaties van vaak € 10.000 tot € 25.000 kan deelnemen.

Bij de oprichting is het niet noodzakelijk om de prospectussen te laten toetsen door de AFM en blijken er vaak in de loop der jaren diverse problemen te ontstaan door mismanagement en ook door frauduleus handelen.

Is het mogelijk om hiervoor een regeling te gaan opzetten, zodat de bestuurders van dit soort beleggingsmaatschappijen alsnog kunnen worden geconfronteerd met onderzoeken door de AFM en ter verantwoording worden geroepen?

Participanten zouden de mogelijkheid moeten krijgen om deze misstanden te melden en te vragen voor toezicht en onderzoek door de AFM.

Het introduceren van dit soort toezicht zou niet alleen repressief, maar ook preventief kunnen werken.

Naar mijn mening zouden bestuurder daarmee veel meer op hun hoede zijn en ervoor zorgen dat er professioneel en integer wordt gehandeld.

In de afgelopen jaren zijn hierdoor al vele miljoenen euro's voor beleggers verloren gegaan, en daar is de kapitaalmarkt zeker niet mee gebaat, vaak is het pensioengeld van gewone burgers die daar meestal hard voor hebben moeten werken.

Het past in ieder geval in de strategie van de overheid om binnen nu en enkele jaren te kunnen komen tot een betrouwbaarder beeld en toename van vertrouwen in de financiële markten die de laatste 5 tot 10 jaar enorme knauwen hebben opgelopen.

Graag zou ik van u willen vernemen, welke mogelijkheden geboden kunnen worden voor mijn voorstel.

Bij voorbaat dank voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,

P.J.M. (Piet) Knops AA

Zoals ik reeds eerder heb aangegeven , vind ik het absurd dat de banken niet verplicht zijn om de steeds wisselende marginpercentages bij opties bekend te maken aan de beleggers in opties . Momenteel heb je hier helemaal geen grip op , waardoor de marginverplichtingen continu sterk wijzigen ! De marginpercentages verschillen zelfs per bank !

Beste AFM-ers,

De toezichtkosten Bankenunie worden door de ECB geschat op 260 miljoen euro, de Nederlandse toezichtkosten bedragen 220 miljoen euro.

Dat gaat over jullie en over evenknie DNB. Waar haal ik dat vandaan? Zie de landelijke financiële pers van de afgelopen 8 dagen.

Nu kun je natuurlijk betogen dat het Nederlands toezicht 40 miljoen euro goedkoper is dan het Europese toezicht, dus dat het best nog 40 miljoen euro

duurder mag. :) Maar hoe je het ook wend of keert; toezicht kost Nederlanders aanzienlijk meer dan het Belgen kost, en Duitsers, en Italianen, etc. Zelfs Luxemburgers zijn beter af dan Nederlanders.

Dus mijn agendapunt voor 2015? Maak jullie agenda zo klein mogelijk. Want het is de consument die uiteindelijk de rekening betaalt.

Met vriendelijke groeten,

Pjotr van Tilburg

OAWM , Onderlinge Assurantie Waarborg Maatschappij (-) B.A.

Beste mensen,

Hierbij een suggestie voor meer focus:

<http://amweb.nl/financiele-planning-724354/beste-hersteladvies-beleggingspolis-niet-altijd-toegepast>

Met vriendelijke groet,

Vera Vernooij

Teamleider Financieel Advies

LS,

Ik vraag me af of u zichzelf niet de opdracht/taak heeft, geeft en ziet, wettelijke suggestie's aan te dragen en maatregelen voor te stellen om de inhoud, van door klanten van banken gehuurde bankkluisjes, zonder dat daar een juridische aanwijzing voor aan ten grondslag ligt, zowel nationaal als internationaal, transparant te maken?

Uw reactie zie ik graag tegemoet.

Over bovenstaande vraag heb ik reeds vorige jaar met u gecorrespondeerd en ook voorgelegd aan de Nat. Ombudsman.
U deelde mij toen telefonisch mee dat bovenstaande op de lijst zou komen te staan. Op publicatie stel ik prijs, niet op naamvermelding.

Met vr.gr.

Beste,

Hieronder mijn input voor de AFM agenda 2015.

Wat mij betreft mag het toezicht van de AFM er in 2015 op gericht zijn om te zorgen dat grootbanken op dezelfde wijze invulling geven aan hun zorgplicht / dossiervorming.

Deze invulling dient vanzelfsprekend te voldoen aan de eisen van de AFM, maar de mate waarop dit gebeurt verschilt volgens mij nogal.

Ik heb het idee dat de banken er verschillend mee omgaan en dat er veel van elkaar te leren valt.

Meer openheid en transparantie op dit gebied is gewenst door onderling de inrichtingskeuze van de verschillende banken en AFM-normen te vergelijken en zodoende te verbeteren.

De ene bank leunt zwaar op zijn of haar zorgplicht door veel tijd en geld te investeren, de andere bank steekt er minder energie in omdat zij recent geen aanwijzing ontvangen hebben.

M.i. valt hier voor de banken een aanzienlijke efficiency slag te halen, ook de AFM kan zodoende de toezichthoudende taken efficiënter en effectiever inrichten.

Met vriendelijke groet,
Remco van Hooijdonk

Geachte mevrouw, heer,

Sinds januari 2013 is provisieverbod van toepassing voor o.a. uitvaartverzekeringen. Wij signaleren dat hierdoor de klanten, waarvoor een

uitvaartverzekering relevant is omdat zij over onvoldoende financiële middelen beschikken om dit risico zelf te dragen, niet in staat zijn de advies- en bemiddelingskosten te dragen die bij een dergelijk product passen. Doordat deze kosten slechts over 24 maanden mogen worden gespreid zijn deze veelal hoger dan de premie.

Wij hebben begrip voor de intentie om van het provisieverbod, maar zien dat het op dit onderdeel ongewenste effecten heeft.

Wij signaleren dat de DVD's niet juist worden gebruikt. Hierbij signaleren wij vooral de volgende punten:

- Gemiddelde beloning: bij de dienst moet de gemiddeld in rekening gebrachte beloning worden vermeld. Bij de DVD risico's afdekken zit er nogal een verschil in de complexiteit van de producten die onder deze groep vallen en daarmee ook in de beloning (denk aan een uitvaartverzekering versus een AOV). Deze nuance komt nu niet naar voren. Daarnaast zien wij dat het voor de financieel dienstverleners niet duidelijk is of het om een gewogen gemiddelde dient te gaan of het gemiddelde over de productgroepen;
- Combinatie van diensten: Als een financieel dienstverlener zowel adviseert als bemiddelt zien wij vaak dat de beloning bij de combinatie van deze diensten de optelsom is van beide losse diensten. Naar onze mening is dit niet juist en wellicht zelfs kennelijk onredelijk. Een financieel dienstverlener die zowel adviseert als bemiddelt maakt minder kosten dan wanneer hij deze beide diensten los zou aanbieden (denk aan de precontractuele informatie, het vaststellen van de identiteit, het opbouwen van een dossier, het invoeren van de klant in de systemen);
- Stapelen van DVD's: Wij signaleren dat er financieel dienstverleners zijn die, bij een hypothecair krediet, DVD's stapelen. Klanten worden 'gelokt' met een relatief laag tarief in de DVD 'Woonvraag' en vervolgens geconfronteerd met de kosten van de risicoafdekking in de DVD Risico's afdekken en/of Vermogen opbouwen.

Tenslotte vragen wij graag uw aandacht voor de vakbekwaamheid. Met ingang van 1 januari 2014 geldt er met een overgangstermijn van 2 jaar een diplomaplicht voor adviseurs. Voor overige medewerkers met klantcontact (in de Wft wordt overigens gesproken over een vakbekwame financiële dienstverlening) geldt geen diplomaplicht, maar moet een vakbekwame uitoefening van de financiële dienstverlening worden geborgd door de vergunninghouder. Het is vanaf dit moment ook mogelijk om te bemiddelen zonder dat hiervoor een geldig diploma aanwezig is bij de financieel dienstverlener. Er zijn verschillende functies bij een financieel dienstverlener, waaraan verschillende eisen gesteld zouden kunnen worden. Wij achten het zinvol indien u met een leidraad vakbekwaamheid komt, waarin u duidelijk uiteenzet welke vakbekwaamheid u voor welke werkzaamheden op zijn plaats acht. Denk bijvoorbeeld aan een secretaresse op een hypotheekadvieskantoor. Zij adviseert niet, maar is er voor verantwoordelijk dat het bemiddelingsdossier (de hypotheekaanvraag) compleet wordt. Hierover heeft zij zowel contact met de klant als de geldverstrekker. Zij houdt een checklist bij of de benodigde stukken binnen zijn en of deze compleet zijn, zij rappelleert de klant en stuurt de ontvangen stukken door aan de geldverstrekker.

Welke inhoudelijke vakkennis acht u hier op zijn plaats?

Ik vertrouw erop u hiermee een aantal zinvolle punten voor uw agenda 2015 aan te leveren. Indien u nog vragen heeft of een nadere toelichting wenst, kunt u altijd contact met mij opnemen.

Met vriendelijke groet, Richard Meinders

Waar wij tegen aan lopen is het volgende: simpele producten zoals spaarverzekeringen, studieverzekeringen en begrafenis verzekeringen, daar zijn de mensen, die juist het advies nodig hebben, niet bereid daarvoor te betalen mede omdat ze het ook daadwerkelijk niet hebben. Dat betekent dus dat een hele grote groep verstoken blijft van advies. Daarbij speelt bij ons nog iets anders mee. Wij hebben onze portefeuille ondergebracht bij een serviceprovider die zaken doet met 65 verzekeraars. Wij hebben dus geen directe contacten met verzekeraars. Als wij nu een offerte willen hebben gaat de provider daar geld voor vragen die wij niet kunnen doorvertalen naar de klant want dan wordt het product helemaal onverkoopt. Ook moet de provider het gesloten product administreren waar zij ook geld voor in rekening brengen. Dit kunnen wij niet verkopen aan de klant dus geven wij hier geen adviezen meer in. Mensen vragen ons inmiddels om betrouwbare sites op internet zodat ze het zelf kunnen sluiten. Dit kan nooit de bedoeling zijn van de AFM!!!

Met het gehele Wft en PE Plus traject en inruilen diploma's gaat veel te ver. Kleine kantoren kunnen dit niet meer bolwerken. Qua tijd en financieel niet. Wij lopen 20 jaar mee in de branche en moeten aan al deze nieuwe maatregelen voldoen. Dit slaat door. Bedenk wel dat intermediair alleen maar producten kan verkopen die verzekeraars en banken leveren. Niet het zelfstandige intermediair is de schuldige van al deze ellende maar de banken en verzekeraars die een ontzettende geldhonger hadden om de bonussen te kunnen betalen. Voor een pensioen klant moeten we nu verwijzen naar een ander intermediair, belachelijk als je weet dat we 10 jaar als leven specialist hebt rondgelopen bij een grote verzekeraar. Alleen grote partijen kunnen dat nog en die hebben geen binding met hun klant.

Controle prima maar het slaat veel te ver door. De AFM laat zich sturen door de politiek maar die weten absoluut niet wat er in de markt speelt. Controle is niet alleen maar van boven naar beneden maar ook van beneden naar boven. En dat laatste daar ontbreekt het ten ene male aan. Iedereen in het veld laat zich de oren wassen en laat alles gelaten over zich heen komen. Een hele branche wordt kapot gemaakt en de klanten waar u het zo goed mee voor heeft en die beschermt moet worden krijgt geen advies meer.

Beste mensen,

Als aandachtspunt stel ik voor de efficiëntie van de keten te belichten.

Wij zitten midden in hersteladviezen. . Het is verbazingwekkend om te zien hoeveel extra werk en tijd het kosten om veranderingen te wijzigen. Extra documenten, lange doorlooptijden kosten ons extra tijd. Soms kan je de offertes niet zelf maken en is het wachten op de verzekeraars, die pas na de 2^e keer met de juiste offerte komen.

Ook bij ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid zien we de vraag naar extra documenten. Een bank zou de vraag moeten stellen : wat is de toegevoegde waarde van een document?

Ik heb sterk de indruk dat risk absoluut leidend is bij banken en verzekeraars en dat er niet meer normaal gedacht kan worden. Het klantbelang moet voorop staan: hier horen efficiëntere procedures bij. Weg met de afvinkcultuur.

Armada
Theo Spruit

Geacht heer, mevrouw,

Met waardering hebben we uw oproep gelezen om inbreng te leveren voor uw agenda voor het toezicht in 2015. Graag maken wij dan ook van deze extra gelegenheid gebruik, naast inbreng in het Adviserend Panel en in bilaterale overleggen.

De afgelopen maanden heeft de AFM aandacht besteed aan het thema “dienstverlening op maat”. In het verlengde van dit onderwerp willen wij graag uw aandacht vragen voor de verschraving van de dienstverlening en meer in het bijzonder van de aanbieders op dit gebied. In de bancaire sector heeft de consolidatieslag inmiddels geleid tot een landschap nagenoeg beheerst door een paar grote banken. Vraag is of dit ook een wenselijke ontwikkeling is¹ In dit kader is ook illustratief het voornemen van het Ministerie van Financiën om bij de privatisering van SNS zorg te dragen dat er een reëel alternatief blijft bestaan op de traditionele drie grootbanken².

De afgelopen jaren is de financiële sector geconfronteerd met een fors toegenomen regulering. Een alleszins begrijpelijke reactie op de financiële crisis in de wereld. Door nieuwe wet- en regelgeving wordt getracht te voorkomen dat de economieën c.q. de belastingbetaler opnieuw wordt geconfronteerd met de gevolgen van een financiële crisis.

Er is echter ook een keerzijde te constateren aan de toenemende regeldruk.

De toegenomen regeldruk in samenhang met moeilijke economische omstandigheden leiden tot het risico van verschraling van het aanbod en de proposities waaruit consumenten kunnen kiezen. Voor nieuwe toetreders tot de markt zijn de kosten voor oprichting van een bedrijf en het voldoen aan alle eisen voor een AO/IC hoog. Maar ook voor bestaande kleine en middelgrote bedrijven zijn deze zgn. administratieve lasten en overige nalevingslasten inmiddels reden om het voortbestaan van het bedrijf te heroverwegen.

De VV&A acht dit een onwenselijke ontwikkeling.

Uit diverse studies blijkt het belang van een gezond MKB voor de economie. Niet alleen van belang voor een gezonde concurrentie, maar ook of wellicht juist voor de ontwikkeling van de arbeidsmarkt, innovatie van markt en producten, voor ondernemerschap en tenslotte zeker ook voor het belang van de consument. Uit onderzoek blijkt dat de dienstverlening aan de klant op een hoger niveau wordt gebracht door het bestaan van goede concurrentie³.

Als door toenemende regeldruk de concurrentie en verscheidenheid van het landschap in de financiële sector wordt verminderd, is dat op termijn schadelijk voor de economie én voor de consument. Het aanbod verschaalt, van dienstverlening op maat kan niet of nauwelijks meer sprake zijn, producten lijken op elkaar en innovatie, zowel van product als van dienstverlening wordt niet gestimuleerd.

De VV&A zou het op prijs stellen als dit onderwerp op uw agenda 2015 geplaatst zou worden en daarmee de zo noodzakelijke aandacht zou verkrijgen. Wij vertrouwen u hiermee van dienst te zijn en zijn vanzelfsprekend te allen tijde bereid tot nader overleg.

Met vriendelijke groet,
Vereniging van Vermogensbeheerders & Adviseurs

T.F.C. Andringa
Voorzitter

mr. M.E.A. Hiskes-Willemse
Directeur

1 zie onder meer interview met Jeroen Kremers in het FD van 7 mei jl.

2 o.a. TK 2012-2013, kamerstuk 33532, nr. 1

3 Concurrentie in het MKB, uitgevoerd door Panteia n opdracht van het programmaonderzoek MKB en Ondernemerschap (www.ondernemerschap.nl), maart 2013

Geachte heer, mevrouw,

Wat mij als tussenpersoon zeer stoort is het feit, dat de AFM de tussenpersoon ziet als een soort melkkoe! Indien de overheid besluit om de AFM niet meer te subsidiëren, dan gaat de AFM dit maar weer rücksichtslos terughalen bij o.a. het intermediair. Schande! Er wordt überhaupt niet gekeken hoe dat de financiële positie is van het intermediair en wat deze aan vaste lasten heeft te dragen.

Waarom niet kijken of dit (wellicht) intern kan worden opgelost! Kijk eens naar de salarissen van jullie topmensen en kijk ook eens of dat bepaalde functies niet overbodig zijn. Wij als intermediair moeten bezuinigen: dit verwachten wij ook van de AFM!

En ga niet met de botte bijl zwaaien en hardop roepen: wie niet betaald verliest zijn vergunning!!

Met vriendelijke groet,
Assurantiekantoor Wouter Kolk
W. Kolk

focus: check elke actie op positie in de gehele (betreffende) procesketen - maak er een ruimtelijke voorstelling van. Hoe anders valt te bepalen dat je niet alweer in een patroon stapt van symptoombestrijding i.p.v. gestructureerd "verbeteren"?

dhrP_Kuipers @AutoriteitFM mijn agenda punt 1 #hypotheekfraude door o.a. #rabobank, agenda punt 2 gevolgen van deze #fraude activiteiten. #coMedia

Neutraal **nicokoesveld** 2.071 volgers - 3.4 invloed
28/04/2014 13:04 **AFM VRAAGT INPUT VOOR AGENDA** 2015 <http://t.co/KVe4IAf1jJ> Begin met terugkoppelen van aangedragen zaken zonder
16 uur geleden verschuiling achter privacy
Reactie  <https://twitter.com/nicokoesveld/status/460736392184987648>

Geachte redactie, beste lezer,

Via deze weg brengen wij twee onderwerpen bij u in voor de focus van 2015.

1. Beëindiging van de relatie met een financiële dienstverlener.

De dienstverlening en de beloning van de (onafhankelijke) adviseur zijn mede dankzij alle ontwikkelingen sterk verbeterd maar niet alles is helder. Wat te doen wanneer de consument besluit om niet of niet langer gebruik te maken van de diensten van een financieel dienstverlener dan stopt daarmee in de praktijk alleen de beloning.

Met het oog op zorgplicht vragen wij ons af hoe de financiële Dienstverlener de beëindiging van de relatie met alle betrokkenen verwerkt?

2. Professionele en onafhankelijke hulp.

Waar en bij wie kan een consument terecht voor hulp en of vragen over schade. In de praktijk is een ding duidelijk "de consument heeft geen idee" en de roep om (professionele en onafhankelijke) betaalbare hulp groeit.

Ondanks de positieve veranderingen blijven de rollen van de adviseur en de aanbieder in geval van schade voor de consument onduidelijk.

Problemen met schadevaststelling (onafhankelijke expertise), registratie in verschillende systemen (FISCH) en de aanzet tot fraude zijn terugkerende onderwerpen.

Wij hebben ons verdiept in de BGK materie, die op zich makkelijk lijkt, maar in de praktijk niet zo makkelijk is.

Machtspositie en belang

Het lastige van het vraagstuk zit nog niet eens zozeer in de juridische problematiek (waarover hierna meer), maar in het verschil in 'machtspositie' en 'belang'.

De aansprakelijkheidsverzekeraars hebben in dit soort schadezaken de portemonnaie in handen. Degene die met succes een vordering wegens gemaakte BGK geldend wil maken zal er om moeten vragen en zo nodig een procedure moeten opstarten. Dat laatste kost geld, veel meer geld dan het uiteindelijke belang. En dat schrikt af. Dat weten verzekeraars en van de aldus bestaande 'machtspositie' maakt men dankbaar gebruik door een passieve houding in te nemen of mondjesmaat kosten te vergoeden.

Het standpunt van de aansprakelijkheidsverzekeraars is op zich niet onbegrijpelijk. Voor hen geldt immers dat zij hun schadelast enorm zien stijgen, als zij meegaan in de (op zich alleszins begrijpelijke) wens van tussenpersonen e.a., om in alle schadezaken de werkelijk gemaakte kosten vergoed te krijgen. We hebben hier te maken met de wet van de grote getallen. Per individuele zaak gaat het niet om veel geld, maar alles bij elkaar opgeteld wordt het voor verzekeraars een kostbare aangelegenheid als ze in de wens van de tussenpersonen e.a. meegaan. En dat doen ze dus niet zomaar. Het loont vooralsnog voor de aansprakelijkheidsverzekeraars om 'de hakken in het zand te zetten', immers de kans dat is bijzonder klein dat een eisende partij of diens belangenbehartiger de zaak procedureel voortzet. De kosten wegen per individuele zaak nu eenmaal niet snel tegen de baten op. En als de eisende partij onverhoopt toch doorzet, wordt er alsnog snel iets (maar niet alles) betaald, om de zaak de wereld uit te krijgen.

De grote vraag is hoe je het voor verzekeraars (of individuele verzekeraars) aantrekkelijk kunt maken om hierover toch afspraken te maken, al is het op individueel niveau met bijv. alleen professionele kantoren.

Je kunt daarbij denken aan een convenant en de aansluiting op clearinghuis een reductie van behandelingstijd en dus kosten zou de basis moeten vormen van de inzet.

Convenanten

Het Convenant Administratiekosten van het Verbond waar professionals zich bij aan sluiten heeft alleen betrekking op zakelijke relaties. Door verzekeraars (c.q. enerzijds de aansprakelijkheidsverzekeraars en anderzijds de rechtsbijstandsverzekeraars) zijn nog twee andere Convenanten afgesloten die zien op schades van particulieren. Deze Convenanten zijn tot stand gekomen omdat dit voor aansprakelijkheidsverzekeraars en rechtsbijstandsverzekeraars op het grote geheel kennelijk lonend was. Doel van beide Convenanten was, net als in het Convenant Administratiekosten, om allerlei ingewikkelde, tijdrovende en daarmee kostbare discussies over de (omvang van de) te vergoeden BGK te vermijden. Voor veel verzekeraars was het sluiten van deze Convenanten uiteindelijk vestzak-broekzak, omdat veel aansprakelijkheidsverzekeraars ook een rechtsbijstand-afdeling hebben. Dus wat ze aan de ene kant als aansprakelijkheidsverzekeraar aan BGK uitgeven, halen ze aan de andere kant als rechtsbijstandsverzekeraars weer binnen.

We spreken over twee Convenanten:

- het Convenant Buitengerechtelijke Kosten - Materieel
- het Convenant Buitengerechtelijke Kosten - Letsel (PIV-Convenant).

Het is ons bekend dat individuele professionele partijen (letselschaderegelaars etc.) aan mogen sluiten bij het PIV-Convenant en dat dit ook op redelijk grote schaal gebeurd is. Advocaten mogen dit overigens niet, omdat die geen belang mogen hebben bij de afloop van de zaak (hoewel er nu wel een proef met een soort no-cure-no-pay loopt). De individuele professionele partijen zijn uiteindelijk (overigens met enige gretigheid vanuit de verzekeraars) toegelaten, omdat dit de kosten voor de aansprakelijkheidsverzekeraars enigszins beheersbaar en vooral voorspelbaar maakt en daar houden verzekeraars van.

De vraag is of de aansprakelijkheidsverzekeraars er om zitten te springen dat individuele professionele partijen ook aansluiten bij het Convenant Buitengerechtelijke Kosten - Materieel.

Ik vermoed van niet, maar het zou eventueel (mogelijk via belangenorganisaties of de toezichthouder) bespreekbaar gemaakt kunnen worden bij het Verbond van Verzekeraars.

In feite een soort analoge toepassing van het PIV-Convenant.

Een professionele dienstverlener zou, als men het niet via de band van de eigen belangenorganisaties wil spelen, natuurlijk ook een poging kunnen wagen om met individuele verzekeraars een afspraak, analoog aan het Convenant BGK-Materieel te maken, maar afdwingbaar is dit niet.

Overigens merk ik op dat het Convenant BGK-materieel andere vergoedingen kent dan het Convenant Administratiekosten. Men gaat uit van een lumpsumvergoeding van € 31,28 bij een verhaalsvordering zonder discussie en € 286,72 in overige gevallen.

Juridische positie

Er bestaan, behalve voornoemde Convenanten, geen duidelijke richtlijnen voor de te vergoeden BGK.

Art. 6:96 BW vormt het juridische kader. Dit artikel zegt niets meer of minder, dan dat de BGK vergoed moeten worden, mits voldaan is aan de dubbele redelijkheidstoets. Die dubbele redelijkheidstoets houdt in:

- a) dat het redelijk moet zijn om een belangenbehartiger (zoals bijv. Blaak) in te schakelen
- b) dat de kosten in omvang redelijk moeten zijn.

Over de eerste eis kun je heel lang twisten. Is het daadwerkelijk nodig dat een particulier, die materiële schade lijdt, voor het verhaal daarvan een belangenbehartiger inschakelt? Verzekeraars zullen zeggen van niet, omdat het gaat om een eenvoudige handeling die een particulier ook zelf kan verrichten. Als de aansprakelijkheid duidelijk is en ook meteen erkend wordt, dan zou je het als het ware als een eigen keuze kunnen zien om er toch iemand bij in te schakelen, maar waarom zou de verzekeraar voor die keuze moeten betalen? Daartegenover staat dat een feit van algemene bekendheid is dat voor veel mensen de hele papierwinkel, die samenhangt met het indienen van een claim, onduidelijk en allerm minst eenvoudig is, hetgeen het inschakelen van een belangenbehartiger wel degelijk noodzakelijk maakt. Je kunt zeggen dat dit voorheen in feite ook door verzekeraars onderkend werd en wel middels de provisie-regeling (waarmee indirect voor dit soort belangenbehartiging betaald werd). Het afschaffen van de provisie-regeling is niet bedoeld en kan ook niet bedoeld zijn als een 'douceurtje' richting aansprakelijkheidsverzekeraars, waarmee zij - als ik de redenering van verzekeraars volg - van een kostenpost (de beloning voor tussenpersonen e.a.) bevrijd zijn.

Als ik het zo moet inschatten, denk ik dat de rechter vrij snel zal aannemen dat particulieren redelijk handelen door hulp in te schakelen bij ogenschijnlijk eenvoudige schadekwesities. In feite lijken verzekeraars de redelijkheid van inschakeling van hulp ook niet te betwisten (getuige het feit dat men wel iets wil vergoeden) en bovendien was het voorheen (onder de provisie-regeling) ook usance om hulp (van de tussenpersoon) in te schakelen.

Dat zou betekenen dat het uiteindelijk toch weer vooral om de redelijkheid van de kosten gaat (zie ad b). Een financiële dienstverlener zou in dit verband

aansluiting kunnen proberen te zoeken bij het Convenant BGK-materieel. Maar dat sluit veelal op weerstand.

Als dat op weerstand blijft stuiten en als ook de route via de eigen belangenorganisatie(s) op niets uitloopt, zie ik geen andere oplossing dan het (dreigen met het) opstarten van een (proef)procedure. Het dreigement zou verzekeraars nog over de streep kunnen trekken, als ze daadwerkelijk de indruk hebben dat het menens is. Maar de kans is ook groot dat als verzekeraars niet meteen willen meewerken, zij van plan zijn om het hard en principieel te spelen (mogelijk zelfs t/m de Hoge Raad). Er staat voor hen veel (geld) op het spel, zoals sommigen subtiel al hebben aangegeven.

Tot slot

Al met al staat een gelaedeerde machteloos aan de kant.

Wij zouden graag met u van gedachten willen wisselen over deze twee onderwerpen.

Met vriendelijke groet,

Roy van de Blaak