

Autoriteit Financiële Markten  
Vijzelgracht 50  
1017 HS AMSTERDAM

Van Lanschot  
IBAN NL21 FVLB 0699 4622 74  
BIC FVLBNL22  
BTW nr. NL 0025.85.339.B01  
KvK 40506331

Amersfoort, 8 november 2022

Betreft : consultatie Nrgfo vergelijkingskaart financiële dienstverleners  
Contact : L.C.C. de Bruijn  
Email : [l.de.bruijn@adfiz.nl](mailto:l.de.bruijn@adfiz.nl)

Geachte heer/mevrouw,

Wij willen graag gebruikmaken van de gelegenheid om te reageren op het consultatiedocument wijziging Nrgfo inzake de vergelijkingskaart en andere regels.

Wij vinden het belangrijk dat consumenten goed geïnformeerd worden over de inhoud van advies- en bemiddelingsdienstverlening. Dat wordt ons inziens echter vooral bereikt door een goede persoonlijke uitleg en vastlegging van afspraken over de specifieke diensten van een advieskantoor. Een gestandaardiseerd document draagt daar met al haar beperkingen nauwelijks aan bij, voor zover het niet tegenwerkt in situaties dat belangrijke onderscheidende kenmerken niet belicht worden omdat deze buiten de standaard informatierubrieken vallen. De keuze voor wel of geen standaard informatiedocument is echter geen onderdeel van deze consultatie. Wij gaan hieronder daarom verder in op de inhoud van de kaarten.

Inhoudelijk hebben wij enkele principiële bezwaren tegen de voorgestelde uitwerking van de vergelijkingskaarten:

1. **De risico's van execution only worden gebagatelliseerd**  
Door de tekst kan bij de consument het beeld ontstaan dat bij execution only dienstverlening wel begeleiding plaatsvindt (*samen met jou*) en wordt onvoldoende gewaarschuwd voor wat je zelf moet weten en doen als je afziet van advies.
2. **De Wft nazorg/informatieplicht wordt opgerekt**  
De dienstverlener moet met het standaard document feitelijk een verdergaande toezegging doen dan hetgeen de Wft hem verplicht.
3. **Het onafhankelijkheids criterium beantwoordt niet aan de kernvraag**  
koppelt niet relevante producten aan de klantvraag waardoor onnodig onduidelijkheid ontstaat en het criterium van 60% van het aantal geregistreerde aanbieders is niet reëel.

In de bijlagen geven we per punt een nadere toelichting en geven we per model-vergelijkingskaart onze overige opmerkingen.

Tot slot vinden wij het belangrijk te herhalen dat:

- De vergelijkingskaart een wijziging is ten opzichte van de DVD met aanzienlijke impact/kosten, terwijl het onderzoek slechts een zeer marginale meerwaarde liet zien. Slechts een zeer beperkt aantal consumenten geeft in de laboratorium-setting aan de informatie meer of beter te gebruiken.

Overall blijft het gebruik van de kaart laag. Met deze beperkte baten van de aanpassing vragen wij aandacht voor een uitwerking tegen minimale (onderhouds)kosten.

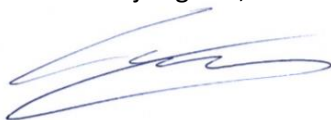
- De uitkomsten van de consultatie van het besluit zijn nog niet bekend, maar in het concept besluit is een invoering voorzien van de vergelijkingskaart per 1-1-2023. Wij hebben in de consultatie van het besluit aangegeven dat de termijn te kort is en dat er voldoende tijd moet zijn om samen met de AFM te werken aan de introductie van het nieuwe document. Daar hebben we nog geen reactie op gehad.
- De ontwikkeling van het nieuwe informatiedocument is een lang lopend proces geweest waarbij veel opties langskwamen. Na 2 jaar stilte ligt er nu een uitwerking. De uitwerking van “onafhankelijk advies” was geen onderdeel van de eerdere ontwikkeling. Gezien het belang dat wordt gehecht aan dit begrip is nader onderzoek van de werking van kaarten en in het bijzonder de invulling van “onafhankelijk advies” in de praktijk van belang. Wij vragen de AFM voordat deze kaarten worden ingevoerd en de huidige DVD wordt vervangen dit eerst te toetsen in de praktijk.

Zoals hierboven en in de bijlage aangegeven is de invulling in de Nrgfo van de kaarten door de AFM in deze vorm niet passend voor de praktijk. Wij verzoeken de AFM om:

- Deze Nrgfo niet te publiceren en een nieuwe opzet te maken van de vergelijkingskaart, waarbij:
  - o Een wezenlijke waarschuwing wordt opgenomen voor keuze van dienstverlening zonder advies bij een complex product
  - o De teksten voor nazorg aansluiten bij de verplichtingen vanuit de Wft zorgplicht en reële verwachtingen ten aanzien van additionele dienstverlening.
  - o Onafhankelijk advies de norm in aantallen wordt ingevuld op basis van relevante meerwaarde en op basis van onderzoek naar het daadwerkelijk relevante aanbod per categorie in de markt.
- De kaarten en de invulling van onafhankelijk advies te toetsen in de praktijk.
- De invoering van de nieuwe kaarten uit te stellen.

Wij gaan graag met de AFM in gesprek over de opzet van de kaarten en de introductie van de kaarten in de markt.

Met vriendelijke groet,



Mr. L.C.C. de Bruijn  
*Senior Adviseur Public Affairs en Beleid*

## Bijlage: toelichting op principiële bezwaren tegen de voorgestelde uitwerking in de Nrgfo van de vergelijkingskaarten

### 1. De risico's van execution only worden gebagatelliseerd

De kaart wordt voorgeschreven om de keuze van de consumenten voor een bepaalde (vorm van) dienstverlening bij complexe producten te verbeteren. De informatie die nu in de teksten is opgenomen over execution only (zonder advies) is daarvoor volstrekt onvoldoende. Voor complexe producten moet een consument wanneer hij geen advies inwint een kennis- en ervaringstoets afnemen om te beoordelen of het in zijn situatie verantwoord is het product zonder advies aan te schaffen. Execution only is een dienst die met waarborgen en waarschuwingen is omkleed. De teksten in de vergelijkingskaart doen geen recht aan dit gekozen uitgangspunt. In dit kader noemen wij de volgende punten:

- De tekst bij alleen contract regelen suggereert meer dan het is (“*jij kiest een hypotheek/verzekering die je wilt afsluiten. Wij regelen het contract samen met jou.*”) Het samen met jou klinkt als samen keuzes maken en dat zet de consument op het verkeerde been dat hij toch advies krijgt. Alternatieve tekst: “*jij kiest zelf (zonder begeleiding van een adviseur die kijkt naar je persoonlijke situatie) en Wij zorgen ervoor dat je het contract kunt afsluiten*” Daarmee sluit de tekst ook aan bij de contract-regel tekst in geval van advies én bemiddelen.
- Over de kennis en ervaringstoets staat: “*de uitkomst van de toets helpt je om in te schatten of het verstandig is om een contract te regelen zonder advies.*”
  - o Deze tekst koppelt advies alleen aan de keuze voor het te regelen product/contract, en laat daarmee onbenoemd het andere belangrijke onderdeel van advies, nl. de inventarisatie en analyse van de klantsituatie. Terwijl juist die van belang is om te kunnen bepalen of een product van belang is en zo ja welk, en terwijl juist hier de grootste gedragsvalkuilen liggen voor een consument.
  - o De tekst is bovendien in strijd met waarschuwings-doelstelling van de kennis- en ervaringstoets. Die beoogt immers niet te helpen inschatten of het verstandig is om iets zonder advies te regelen (zonder advies is default/heeft voorkeur), maar of het verantwoord is om iets zonder advies te regelen (met advies is default/heeft voorkeur).

Wij pleiten voor een betere waarschuwing, namelijk:

“De kennis- en ervaringstoets is een verplichte toets bij veel financiële producten. In de toets geef je antwoord op vragen over het product en de risico's bij het product. Zo zie je of je **voldoende weet** over de risico's die er zijn en de gevolgen daarvan voor jou eigen situatie. De uitkomst van de toets helpt je om in te schatten of het **verantwoord** is om een contract te regelen zonder advies.”

## 2. De wft nazorg/informatieplicht wordt opgerekt

### *Wft zorgplicht*

In de tekst staat dat in het kader van toekomstige diensten staat de standaard tekst dat de bij relevante veranderingen in de wet of in het product de dienstverlener: "contact met je opneemt, zonder dat je daarvoor betaalt."

Dat gaat verder dan de wettelijke informatieplicht, die behalve via persoonlijk contact ook via een schriftelijke en digitale communicatiemiddelen (bijv. een goede gerichte nieuwsbrief) kan worden vervuld. Met deze tekst wordt de adviseur door de vergelijkingskaart gedwongen een verdergaande toezegging te doen dan hetgeen de Wft hem verplicht.

### *Informatie over de additionele dienstverlening*

Ook de informatie over de onderhoudsdiensten is te vergaand. In de standaardtekst staat: met onderhoudsdiensten kan een financiële dienstverlener voor jou in de gaten houden of er veranderingen zijn waardoor een aanpassing in je hypotheek of verzekering nodig is.

De adviseur kan niet in de gaten houden of er veranderingen zijn. Dat is aan de klant om hem daarover te informeren. De adviseur kan wel zorgen dat hij met de klant regelmatig kijkt of het product nog past bij zijn situatie.

Wij hebben de volgende alternatieve tekst suggestie:

Wij kunnen, naast de wettelijke verplichtingen die wij al hebben, de donkergedrukte activiteiten verrichten voor het onderhoud van uw contract.

- Regelmatig controleren of het product nog steeds past bij uw persoonlijke (financiële) situatie en wensen.
- Regelmatig vergelijken of er nieuwe of vernieuwde producten wel/niet van andere aanbieders zijn die mogelijk beter bij uw (persoonlijke) situatie passen.
- Uw belangen behartigen wanneer het tussen u en de bank of verzekeraar misgaat.

De kosten worden apart in rekening gebracht via een abonnement of een uurtarief.

3. Onafhankelijk: Het onafhankelijkheidscriterium is weinigzeggend en wel zeer belastend vormgegeven

### 3.1 Onafhankelijk adviseren of onafhankelijk bemiddelen

Onduidelijk is of de norm betrekking heeft op advies, kunnen adviseren of op daadwerkelijk kunnen bemiddelen. Wij pleiten voor het betrekken op het ‘kunnen adviseren van een toereikend aantal’.

- In het geval van daadwerkelijk meenemen van toereikend aantal in ieder advies leidt dit een mogelijke minder diepgaande beoordeling van de producten op specifieke voorwaarden. In ieder geval resulteert het in een sterke verhoging van de advieskosten.
- In het geval van kunnen bemiddelen van toereikend aantal stelt het eisen aan het aantal samenwerkingsovereenkomsten met aanbieders en resulteert het met name bij kleinere kantoren mogelijk tot onuitvoerbaarheid.<sup>1</sup>

### 3.2 Verkeerde maatstaf voor normgrenzen in aantallen

De normgrenzen voor de aantallen die moeten worden meegenomen bij bepaalde producten zijn niet altijd realistisch (bijlage 7).

- De AFM hanteert als richtpunt 60% van het totaal aantal aanbieders met een maximum van 20. De AFM baseert de 60% nu op het aantal geregistreerde aanbieder. Er is echter een wezenlijk verschil tussen het aantal aanbieders dat *daadwerkelijk relevant* is voor de keuze voor de klant en het aantal aanbieders dat *bij de AFM geregistreerd* is als aanbieder in een bepaalde productcategorie.
- Bij sommige vragen ligt de waarde zo hoog dat de meerwaarde voor het bepalen of een dienstverlener onafhankelijk is beperkt is en zijn daarmee onnodig belastend en beperkend. Wij zien onvoldoende meerwaarde voor de klant om meer dan 10 aanbieders in de analyse mee te nemen die rechtvaardigt hier de kwalificatie wel/niet onafhankelijk van te laten afhangen. Dit wettelijk voor te schrijven leidt tot onnodige kostenverhoging voor de klant. Bij een bredere vergelijking boven de 15 is bovendien een goede analyse van alle voorwaarden nauwelijks goed mogelijk en zal vergelijking voornamelijk op prijs zijn. Dat zou een onbedoeld negatief effect zijn en is niet in het belang van de klant.

Voor de meeste producttypes leidt de keuze van de AFM voor deze norm in de praktijk tot een te hoge drempel voor onafhankelijk advies. Wij lichten dat hieronder per kaart toe. (punt 4)

---

<sup>1</sup> In dit kader verwijzen wij ook naar de consequentie dat een eis een toereikend aantal te kunnen bemiddelen ook betekent dat een adviseur die in het geheel niet bemiddelt niet onafhankelijk zou kunnen adviseren.

## 4 Opmerkingen per model vergelijkingskaart

### **hypotheken:**

- Soorten hypotheken in de dienstverleningskaart verwarrend. Wat is de relevantie voor de klant bij zijn keuze voor dienstverlening?
- Verzekeringen bij hypotheken: Waarom wordt door de AFM een koppeling gemaakt bij hypotheken en betalingsbeschermer? In de leidraden geeft de AFM aan dat bij dienstverlening hypotheken ook het overlijdensrisico moet worden meegenomen. Hoe zit dat met betalingsbeschermer? Is het zo dat om onafhankelijk te zijn je standaard een betalingsbeschermer moet kunnen aanbieden?
- Is er niet het risico dat de klant bij de productkaart hypotheken verwacht dat de verzekering onderdeel is van het product? (zie tekst: *verzekeringen die verbonden zijn met je hypotheek*)
- Waarom wordt in de kaart de mogelijkheid gegeven om toe te lichten dat men niet onafhankelijk is? Wat verwacht de AFM dat daar aan relevante informatie voor de klant staat?
- Volstaat deze hypotheekkaart voor de verbonden verzekering of moet de klant naast de hypotheekkaart ook de risico's afdekken kaart ter beschikking krijgen?

### **risico's afdekken:**

- Wat is de relevantie voor de klant bij zijn dienstvraag van de ongelijk soortige verzekeringen overlijden, betalingsbeschermer, uitvaart dekking en arbeidsongeschiktheid. Waarom zou ik als ZZP'er die zijn arbeidsongeschiktheid wil verzekeren willen weten dat er ook dienstverlening mogelijk is voor de begrafenis/uitvaart?
- Als een dienstverlener inzake arbeidsongeschiktheidsrisico's geen uitvaardienstverlening aanbiedt, is hij dan niet onafhankelijk?
- Het onderscheid in type dekking roept veel vragen op. De uitleg van de AFM in de regels maakt niet duidelijk hoe hier in de praktijk mee moet worden omgegaan. bijvoorbeeld: Bij dienstverlening inzake betalingsbeschermer wordt gekeken naar de regelingen die de werkgever biedt in zijn CAO. Hierdoor kan het nodig zijn een aanvulling te sluiten alleen voor ww en niet voor ao en ongeval, omdat dit via de werkgever wordt opgevangen. Dit zijn overigens vrijwel altijd gecombineerde producten.
- De AFM norm van 60% van de aanbieders leidt ertoe dat minimaal 6 aanbieders vergeleken moeten worden om onafhankelijk te kunnen zijn. Dit is buiten de praktijk en maakt dat onafhankelijk advies bij arbeidsongeschiktheid de facto niet zal voorkomen. Wat is de relevantie dan van deze norm?

### **vermogensopbouw**

- Wat is de relevantie voor de klant bij zijn dienstvraag vermogensopbouw van de ongelijk soortige producten als beleggingsobject en lijfrente? Dekkt dit overzicht alle vormen van vermogensopbouw die in de markt beschikbaar zijn?

- Waarom is niet gekozen voor de klantvraag? Voorbeeld: Een ZZP' er wil een inkomen voor later na zijn pensioen. Hij kan gebruikmaken van de derde pijler. Is het niet verwarrend om de ZZP' er die inkomensopbouw wil voor later te confronteren met dienstverlening over beleggingsobjecten? Is de verwachting van de AFM dat de ZZP' er inkomen gaat reserveren om in beleggingsobjecten te investeren voor inkomensopbouw voor later?
- De AFM norm van 60% van de aanbieders leidt ertoe dat minimaal 20 aanbieders vergeleken moeten worden om onafhankelijk te kunnen zijn. Dit is buiten de praktijk en maakt dat onafhankelijk advies bij vermogensopbouw de facto niet zal voorkomen. Wat is de relevantie dan van deze norm?
- Als je geen beleggingsobjecten aanbiedt ben je dan niet onafhankelijk? Stelt de AFM daarmee een vergunning Nationaal regime verplicht om onafhankelijk te kunnen zijn?

## **pensioen werkgever**

- Het is volledig onduidelijk voor wie deze kaart is bedoeld. Zo staat in de kaart '*we kijken naar jouw persoonlijke situatie*'. Hoe ziet de AFM dit in de situatie van een werkgever met meer of minder dan 250 werknemers?
- Wat is de relevantie van deze informatiekaart voor een werkgever met meer of minder dan 250 werknemers?
- Welke dienstverlening verwacht de AFM dat de FD' er biedt bij een pensioenproduct bij een algemeen pensioenfonds? Is het voldoende dat hij in zijn advies meeneemt dat het bedrijf al dan niet onder een verplichtstelling valt of gaat dit verder?
- Bij de kosten dienstverlening maakt de AFM onderscheid tussen werkgever met *minder dan 250 medewerkers en meer dan 250 medewerker*. Waarom zou bij het aantal van 250 er een relevant onderscheid zijn in de kosten dienstverlening?
- Veel dienstverlening bij pensioenvraag werkgever gaat over lopende pensioenverplichtingen. Wat is de relevantie van de pensioenproductsoorten in dit kader?
- De AFM norm van 60% van de aanbieders leidt ertoe dat minimaal 13 aanbieders vergeleken moeten worden om onafhankelijk te kunnen zijn. Dit is buiten de praktijk en maakt dat onafhankelijk advies bij pensioen werkgever de facto niet zal voorkomen. Wat is de relevantie dan van deze norm?
- Zoals hierboven aangegeven vinden wij de informatie in de kaarten over de risico's van execution only volstrekt onvoldoende. Wat zijn de verwachting van de AFM inzake execution only afsluiten van een pensioenverzekering door een werkgever met meer of minder dan 250 werknemers?