

Per email

|             |                                                                                                                           |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Datum       | 3 juni 2025                                                                                                               |
| Ons kenmerk | InBn-25043305                                                                                                             |
| Pagina      | 1 van 4                                                                                                                   |
| Betreft     | Uitvoeringstoets inzake<br>implementatiewet richtlijn op afstand<br>gesloten overeenkomsten inzake<br>financiële diensten |

Geachte heer Smits,

Op dinsdag 29 april 2025 verzocht u de Autoriteit Financiële Markten (**AFM**) een uitvoerbaarheids- en handhaafbaarheidstoets inzake de implementatiewet richtlijn op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten<sup>1</sup> (hierna: Uitvoeringstoets).

## 1. Inleiding

De implementatiewet resulteert voor de AFM in nieuwe taken, voor het toezicht op o.a. financiële ondernemingen, financieledienstverleners, beleggingsondernemingen en beheerders van beleggingsinstellingen/icbe's. De Richtlijn leidt tot regels voor deze instellingen, wanneer consumenten op afstand diensten bij hen afnemen, m.b.t. tot ontbindingsfuncties, precontractuele informatie, menselijke tussenkomst bij geautomatiseerd advies en de inrichting van hun websites zodat deze niet misleidend zijn. De AFM zal toezicht gaan houden op deze nieuwe verplichtingen.

De Richtlijn is op 22 november 2023 in werking getreden en de verwachting is dat de implementatie van de wet op 19 december 2025 in werking treedt. De Richtlijn leidt tot wijzigingen van de Wet op het financieel toezicht (**Wft**), Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek (**BW**) en de Wet handhaving consumentenbescherming (**Whc**). Verder leidt de implementatie van de Richtlijn tot aanpassing van lagere regelgeving, waaronder het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (**BGfo**). Deze brief bevat het resultaat van de Uitvoeringstoets. Hieruit volgt dat de implementatiewet nieuwe taken oplegt aan de AFM. De meeste taken zijn uitvoerbaar, mits daarvoor de benodigde capaciteit ter beschikking wordt gesteld.

## 2. Inhoud nieuwe taken

---

<sup>1</sup> De wet implementeert Richtlijn (EU) 2023/2673 (**de Richtlijn**).

Als gevolg van de implementatiewet krijgt de AFM nieuwe taken, die hieronder zijn toegelicht:

#### *Ontbindingsfunctie*

Financiële ondernemingen dienen een ontbindingsfunctie aan te bieden bij overeenkomsten die via een online-interface zijn gesloten. Dit betekent dat zij op hun website een ontbindingsknop dienen te plaatsen zodat consumenten een overeenkomst gedurende de ontbindingstermijn eenvoudig kunnen ontbinden. Deze ontbindingsfunctie moet gemakkelijk te vinden zijn, te allen tijde beschikbaar en duidelijk zichtbaar zijn. De AFM zal erop moeten gaan toezien dat financiële ondernemingen deze ontbindingsknop gemakkelijk vindbaar en duidelijk zichtbaar tonen. De AFM zal het toezicht hierop risicogestuurd inrichten en moeten kunnen reageren in het geval van signalen en meldingen over naleving van de Richtlijn.

#### *Precontractuele informatie*

Financiële dienstverleners dienen bepaalde precontractuele informatie te verstrekken aan consumenten. Het gaat hier om modernisering van regels over het verstrekken van precontractuele informatie, zoals het verstrekken door een financiële dienstverlener van zijn emailadres. Het toezicht hierop zal worden belegd bij de AFM. De AFM zal hier risicogestuurd toezicht op houden.

#### *Website mag consumenten niet misleiden*

De Richtlijn bevat een verbod voor financiële ondernemingen om hun website zo in te richten dat consumenten worden misleid, gemanipuleerd of dat het vermogen van de consument om vrije en geïnformeerde beslissingen te nemen op een andere wijze wezenlijk wordt verstoord of beperkt. Dit betekent dat er geen sprake mag zijn van zogenoemde 'dark patterns'. De regels met betrekking tot de online-interfaces zullen landen in lagere regelgeving. Om die reden is het in dit stadium moeilijk te bepalen wat de precieze impact hiervan op de AFM zal zijn.

#### *Menselijke tussenkomst bij geautomatiseerd advies*

Consumenten krijgen het recht op menselijke tussenkomst als de financiële onderneming gebruik maakt van geautomatiseerd advies. Dat betekent dat elke financiële dienstverlener, beleggingsonderneming of beheerder van een beleggingsinstelling of icbe die geautomatiseerd advies aanbiedt, ook over een klantenservice moet beschikken die de vragen van consumenten kan beantwoorden. Medewerkers moeten daarvoor worden opgeleid. Het toezicht hierop wordt belegd bij de AFM en zij zal dit meenemen in haar risicogestuurde toezicht.

#### *Pechhulpdiensten*

Met de wijziging van artikel 1:6 Wft worden bepaalde pechhulpdiensten, die ingevolge Solvency II eerder van de Wft waren uitgezonderd, onder de werking van artikel 4:20, eerste en tweede lid, Wft en 4:25, eerste lid, Wft gebracht. Dit leidt voor de AFM tot een nieuwe taak, namelijk het toezichthouden op dergelijke pechhulpdiensten. Dat toezicht behelst ten eerste het toezicht op de bestaande Wft-norm van 4:20, eerste lid, Wft. Ten tweede moet de AFM toezicht houden op de

normen die later in het BGfo zullen landen via 4:20, tweede lid, Wft en 4:25, eerste lid, Wft. Het toezicht hierop wordt belegd bij de AFM en zij zal dit meenemen in haar risicogestuurde toezicht

### 3. Uitvoerbaarheid

De AFM beoordeelt de meeste nieuwe taken als uitvoerbaar, mits daarvoor aanvullende capaciteit ter beschikking wordt gesteld.

De nieuwe regels van deze Richtlijn gelden voor alle financiële ondernemingen en financiële dienstverleners. Het gaat dan om meer dan 7000 ondernemingen. De scope is om die reden erg groot. De impact van de bepalingen over de ontbindingsfunctie, precontractuele informatie en menselijke tussenkomst bij geautomatiseerd advies schatten we laag in. Wel geldt een belangrijk voorbehoud, omdat sommige bepalingen uit het wetsvoorstel pas volledig worden uitgewerkt in lagere regelgeving (BGfo). De verwachting is dat de regels omtrent 'dark patterns', die zullen landen in lagere regelgeving, zullen leiden tot nieuwe taken voor de AFM. We verwachten dat dit leidt tot extra benodigde capaciteit, omdat het een volledig nieuwe taak betreft. Hier zal specifieke expertise en de ontwikkeling van een toezichtstrategie voor nodig zijn, die verankerd moet worden in het lopende toezicht. Dit betekent dat de AFM op dit moment niet met zekerheid de uitvoerbaarheid van dergelijke bepalingen kan vaststellen en dat haar oordeel hierover kan veranderen nadat de uitwerking in lagere regelgeving bekend is. Bovendien kan het Ministerie van Financiën op basis van het voorgestelde artikel 4:18 Wft doorlopend nieuwe financiële diensten en producten toevoegen via een Algemene Maatregel van Bestuur (AMvB)-constructie. Daarmee kunnen telkens bij wijziging van die AMvB nieuwe taken ontstaan voor de AFM, omdat haar mandaat kan worden uitgebreid met nieuwe financiële diensten en producten.

### 4. Bekostiging

De Richtlijn leidt tot nieuwe taken voor de AFM. Het toezicht op de ontbindingsfunctie en het toezicht op menselijke tussenkomst bij geautomatiseerd advies zijn taken die de AFM op dit moment niet uitvoert en ook niet direct aansluiten op een bestaande taak. Dit samen met de andere regels waar de AFM toezicht op zal gaan houden, verwacht de AFM structureel 1 fte nodig te hebben. De precieze impact voor de AFM kan pas definitief worden bepaald wanneer de lagere regelgeving (BGfo) is uitgewerkt. De verwachting is dat voor het toezicht op deze regels in het BGfo extra capaciteit nodig zal zijn. De toezichttaken die voorvloeien uit deze richtlijn zijn niet voorzien in het kostenkader 2025-2028 van de AFM. De AFM zal eerst nagaan of de benodigde capaciteit kan worden opgevangen binnen haar begroting en het bijbehorend kostenkader. Als dit niet mogelijk is, gaat de AFM graag in gesprek met het Ministerie van Financiën om een passende oplossing te vinden.

|             |               |
|-------------|---------------|
| Datum       | 3 juni 2025   |
| Ons kenmerk | InBn-25043305 |
| Pagina      | 4 van 4       |

*Doorberekening aan de markt*

Deze Richtlijn heeft geen impact op het vergunningsverleningsproces of personentoetsingen. De kosten voor het doorlopend toezicht zullen worden gedekt door de marktpartijen waarop toezicht wordt ingesteld middels deze implementatiewet. Dit zal worden uitgewerkt in het Besluit bekostiging financieel toezicht (Bbft).

Hoogachtend,  
Autoriteit Financiële Markten

J.R. Heuvelman  
Bestuurslid

N.M. Aartsen  
Afdelingshoofd  
Lenen, Sparen en Retailbeleggen