

Publicatie bemiddelen September 2014

Inleiding

Deze publicatie geeft u antwoord op de vraag wanneer sprake is van bemiddelen volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft).¹

Consumenten kunnen op verschillende manieren terecht komen bij een bank of verzekeraar. Zij kunnen worden begeleid door een financiële dienstverlener, of zij kunnen zelfstandig een aanbieder kiezen.

De AFM krijgt regelmatig de vraag of werkzaamheden waarbij klanten worden doorgeleid naar een aanbieder of bemiddelaar, bijvoorbeeld via een vergelijkingssite, onder de definitie van bemiddelen vallen, zoals bepaald in de Wft.

Als werkzaamheden kwalificeren als bemiddelen, moet er aan verschillende eisen worden voldaan. Zo moet de financiële dienstverlener een vergunning van de AFM hebben voor het verrichten van bemiddelingswerkzaamheden. Ook mag de financiële dienstverlener op grond van het provisieverbod voor het bemiddelen in [bepaalde producten](#) geen vergoeding ontvangen van de aanbieder. Tevens dient hij bij deze producten voorafgaand aan zijn dienstverlening een dienstverleningsdocument te verstrekken.

Hieronder wordt nader uitgelegd welke werkzaamheden kwalificeren als bemiddelen. De AFM heeft eerder nieuwsbrieven uitgebracht over het bemiddelingsbegrip. Deze nieuwsbrief vat de eerdere nieuwsbrieven van de AFM samen. Daarnaast gaat de nieuwsbrief specifiek in op de werkzaamheden die vergelijkingssites kunnen verrichten en wanneer deze werkzaamheden kwalificeren als bemiddelen.

Het wettelijke begrip bemiddelen

Welke werkzaamheden onder het begrip bemiddelen vallen, volgt uit de Wft.

De Wft kent een ruim begrip van bemiddelen. Bemiddelingswerkzaamheden zijn onder andere: *'alle werkzaamheden in de uitoefening van een beroep of bedrijf gericht op het tot stand brengen van een overeenkomst tussen een klant en een aanbieder'*. Deze werkzaamheden vereisen een *inhoudelijke betrokkenheid bij het tot stand brengen van een overeenkomst*.

Bij verzekeringen gaat het niet alleen om overeenkomsten tussen een consument en een aanbieder, maar ook om overeenkomsten tussen zakelijke klanten, ook wel cliënten, en een aanbieder.

Ook het assisteren bij het beheer en de uitvoering van de overeenkomst valt onder het begrip bemiddelen. In deze nieuwsbrief wordt alleen ingegaan op de werkzaamheden die zijn gericht op het tot stand brengen van een overeenkomst.

¹ Bij bemiddelen als bedoeld in de Wft gaat het om de volgende producten: beleggingsobject, betaalrekening, elektronisch geld, krediet, spaarrekening, verzekering die geen herverzekering is, een premiepensioenvordering of andere bij algemene maatregel van bestuur aangewezen producten.

Eerdere voorbeelden van bemiddelen

De AFM heeft in het verleden verschillende voorbeelden gegeven van werkzaamheden die al dan niet zijn aan te merken als bemiddelen.

Het enkel doorgeven van contactgegevens van de klant

Het enkel doorsturen van de contactgegevens van de klant naar een aanbieder, zonder andere relevante klantinformatie, is geen bemiddelen. Relevante klantinformatie is bijvoorbeeld informatie ten behoeve van de overeenkomst, zoals de gewenste looptijd van het product, het gewenst verzekerd kapitaal of het inkomen. Als er alleen contactgegevens worden doorgestuurd is er geen sprake van inhoudelijke betrokkenheid bij het tot stand brengen van een overeenkomst.

Wat zijn contactgegevens?

Contactgegevens zijn in ieder geval naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres (NAWTE). Maar let op, het hoeft niet altijd te gaan om exact deze gegevens. Het gaat om informatie die maakt dat de relevante klantinformatie herleidbaar is naar die specifieke klant. Contactgegevens kunnen bijvoorbeeld ook uit een IP-adres bestaan. Wanneer een klant via internet wordt doorgeleid naar een aanbieder, is deze klant in de meeste gevallen immers herleidbaar.

Het doorgeven van meer dan contactgegevens van de klant

Er is pas sprake van bemiddelen als er meer werkzaamheden worden verricht dan alleen het doorverwijzen van de klant.

Dit is bijvoorbeeld het geval als een dienstverlener naast contactgegevens, ook andere relevante informatie van de klant doorgeeft aan de aanbieder of bemiddelaar. Relevante informatie is informatie ten behoeve van de overeenkomst, zoals het kenteken van een auto, het gewenst verzekerd kapitaal of het inkomen. De AFM heeft dit uitgelegd in haar nieuwsbrief van 5 september 2006. Deze is opgenomen als bijlage 1.

Er is al sprake van bemiddelen als er meer dan contactgegevens worden doorgegeven, dus bijvoorbeeld contactgegevens plus de geboortedatum van de klant. In deze situatie is sprake van werkzaamheden gericht op inhoudelijke betrokkenheid bij het tot stand brengen van een overeenkomst. Het is voor de kwalificatie van bemiddelen niet relevant dat alle benodigde gegevens voor het afsluiten van het product worden doorgegeven. Ook is niet vereist dat alle contactgegevens worden doorgegeven. Als de klant maar herleidbaar is én er meer dan alleen contactgegevens door worden gegeven.

Inwinnen van informatie met het oog op het sluiten van een overeenkomst

In een nieuwsbrief van 3 maart 2009 heeft de AFM onder de aandacht gebracht dat er ook sprake kan zijn van bemiddelen als er relevante informatie bij de klant wordt ingewonnen. De informatie uit de nieuwsbrief is opgenomen als bijlage 2.

Van bemiddelen is bijvoorbeeld sprake als de dienstverlener relevante informatie inwint bij een klant en die klant doorstuurt naar een aanbieder waarmee de dienstverlener een overeenkomst heeft. De overeenkomst tussen de bemiddelaar en de aanbieder is bedoeld om potentiële klanten in contact te brengen met de aanbieder. Betaling door de aanbieder of bemiddelaar aan de dienstverlener wijst op het bestaan van een dergelijke overeenkomst. Het totaal aan werkzaamheden dat wordt verricht is gericht op een inhoudelijke betrokkenheid bij het tot stand brengen van een overeenkomst en kwalificeert dus als bemiddelen.

Overigens kan zich ook de situatie voordoen dat de dienstverlener niet met een aanbieder of bemiddelaar een overeenkomst heeft, maar met een consument. Deze overeenkomst heeft dan als doel dat de consument in contact komt met een aanbieder of bemiddelaar. Ook in deze situatie kan betaling door de consument aan de dienstverlener, wijzen op het bestaan van een dergelijke (dienstverlenings)overeenkomst. Als de tussenpersoon vervolgens bij de consument relevante gegevens inwint voor het afsluiten van een overeenkomst inzake een financieel product, dan is er volgens de AFM sprake van bemiddelen.

Voorbeeld

Een klant vult op een website gegevens in die relevant zijn voor het afsluiten van een product, zoals het geslacht en het verzekerd kapitaal. Vervolgens klikt hij op een link op deze website. Via deze link komt hij terecht op de website van een aanbieder. Zijn naam, adres en woonplaats gaan niet mee naar de site van de aanbieder, maar andere relevante informatie wel, zoals zijn wens om een product met bepaalde kenmerken af te sluiten. Ook kan het zo zijn dat de informatie die wordt meegezonden, voor de consument al wordt ingevuld op de website van de aanbieder. Het is zichtbaar voor de aanbieder vanaf welke website de klant komt.

In deze situatie is er sprake van bemiddelen. Als een klant wordt doorgestuurd naar een aanbieder of bemiddelaar en hierbij worden relevante gegevens meegestuurd, dan is er sprake van werkzaamheden gericht op het tot stand laten komen van een overeenkomst, waarbij sprake is van inhoudelijke betrokkenheid. Er worden meer werkzaamheden verricht dan het enkel doorverwijzen van de klant.

Kwalificeren de werkzaamheden van vergelijkingssites ook als bemiddelen?

De vraag of vergelijkingssites aan het bemiddelen zijn, hangt af van de werkzaamheden die de vergelijkingssites verrichten. Er kan niet in zijn algemeenheid worden gezegd dat alle vergelijkingssites werkzaamheden verrichten die kwalificeren als bemiddelen.²

Bij beantwoording van de vraag of vergelijkingssites bemiddelen, is het van belang om na te gaan of de werkzaamheden van de vergelijkingssite gericht zijn op inhoudelijke betrokkenheid bij de totstandkoming van een overeenkomst tussen klant en aanbieder.

Concreet betekent dit dat er onder meer sprake is van bemiddelen als een vergelijkingssite meer dan alleen contactgegevens van de klant doorgeeft aan een aanbieder. Dit kan bijvoorbeeld de wens van de klant zijn voor een allrisk autoverzekering van een aanbieder.

Er kan ook sprake zijn van bemiddelen als de vergelijkingssite relevante klantinformatie inwint en mede op basis hiervan een vergelijking maakt. De klant kan via de vergelijkingssite (via bijvoorbeeld een link) terecht komen bij de aanbieder of bij een andere bemiddelaar, waar hij opnieuw zijn gegevens invoert. Deze werkwijze wordt aangemerkt als bemiddelen als de vergelijkingssite een contract heeft met de aanbieder, een andere bemiddelaar of consument dat tot doel heeft om de aanbieder of bemiddelaar met consumenten in contact te brengen om een overeenkomst inzake een financieel product tot stand te laten komen. Bij deze werkzaamheden is er geen sprake van het enkel doorverwijzen van de klant door de vergelijkingssite.

Niet in alle gevallen hebben partijen hun afspraken schriftelijk vastgelegd in een overeenkomst. In zo'n geval is een betaling door de aanbieder, de andere bemiddelaar of consument aan de website (bijvoorbeeld een leadvergoeding) een aanwijzing voor het bestaan van een overeenkomst. Voor bemiddelen is het niet vereist dat de relevante klantinformatie wordt doorgegeven aan de aanbieder.

Dit betekent dat naast het doorgeven van meer dan alleen contactgegevens, de werkzaamheden van vergelijkingssites in ieder geval ook onder bemiddelen vallen als voldaan is aan de volgende voorwaarden:

1. De website vraagt andere relevante gegevens dan NAWTE van een klant op en maakt op basis hiervan een vergelijking.
2. Er is een overeenkomst tussen een vergelijkingssite en een aanbieder, bemiddelaar of klant die tot doel heeft klant en aanbieder of bemiddelaar met elkaar in contact te brengen. Is er geen schriftelijke overeenkomst, dan is een betaling van een vergoeding een aanwijzing voor het bestaan van zo'n overeenkomst.

² Overigens kunnen de werkzaamheden van vergelijkingssites afhankelijk van de manier waarop zij zijn vormgegeven ook kwalificeren als adviseren. Van adviseren is volgens de wet sprake wanneer is voldaan aan drie eisen: (1) Het moet gaan om een aanbeveling. Een algemene uitleg of toelichting over een product is geen aanbeveling; (2) De aanbeveling moet zijn gericht op een individuele klant. Een algemene publicatie is geen advies; (3) De aanbeveling moet betrekking hebben op een specifiek product van een specifieke aanbieder.



Een vergelijkingsite bemiddelt als aan deze twee vereisten worden voldaan. Zo bemiddelt een vergelijkingsite niet als er geen relevante klantinformatie wordt ingewonnen, en de consument vervolgens wordt doorgelinkt naar de webpagina van de geselecteerde aanbieder.

Als werkzaamheden kwalificeren als bemiddelen, moet er aan verschillende eisen worden voldaan. Zo moet een financiële dienstverlener een vergunning van de AFM hebben voor het verrichten van bemiddelingswerkzaamheden. Ook mag een financiële dienstverlener op grond van het provisieverbod voor het bemiddelen in [bepaalde producten](#) geen vergoeding ontvangen van de aanbieder. Informatie over het aanvragen van een vergunning en de daaraan verbonden kosten kunt u hier vinden: [Hoe vraagt u een vergunning aan?](#)

Bijlage 1 Bemiddelen conform de nieuwsbrief van 5 september 2006

Doorverwijzen: een vorm van bemiddelen?

Doorverwijzen van klanten kan een financiële dienst zijn waarvoor een Wfd-vergunning nodig is. Het doorgeven van informatie van een consument aan een aanbieder of andere bemiddelaar die relevant is voor het afsluiten van een financieel product, is bemiddelen in de zin van de Wet financiële dienstverlening (Wfd). Bijvoorbeeld een bemiddelaar in autoverzekeringen met een Wfd-vergunning ontvangt van een autodealer de contactgegevens van de koper, de dagwaarde van de te kopen auto en het aantal schadevrije jaren. De autodealer is daarmee aan het bemiddelen. Hiervoor heeft hij een Wfd-vergunning nodig. De bemiddelaar in autoverzekeringen mag geen zaken doen met de autodealer tenzij de autodealer zelf een Wfd-vergunning heeft. Als de autodealer alleen de contactgegevens van de koper doorgeeft aan de bemiddelaar is dat geen bemiddeling.

Bijlage 2 Bemiddelen conform de nieuwsbrief 3 maart 2009

Inwinnen van meer dan contactgegevens: een vorm van bemiddelen?

In de nieuwsbrief van de AFM van 5 september 2006 is al onder de aandacht gebracht dat het doorverwijzen van consumenten³ een financiële dienst kan zijn waarvoor een vergunning nodig is. Daarnaast is onder de aandacht gebracht dat het doorgeven van meer dan contactgegevens van een consument aan een aanbieder of andere bemiddelaar, onder bemiddelen valt.

De wet kent een ruim begrip van bemiddelen. Activiteiten die in verband kunnen worden gebracht met het tot stand brengen van een overeenkomst tussen een aanbieder en een consument, vallen al snel onder 'bemiddelen'. Het bemiddelen in financiële producten is een vergunningplichtige activiteit. Je mag dus niet bemiddelen in financiële producten zonder dat je aan de eisen van een vergunning voldoet.

Hoewel in de wet is vastgelegd wat onder bemiddelen wordt verstaan, leidt dit begrip in sommige gevallen tot vragen aan de AFM. De AFM hecht er daarom aan om nadere aandacht te besteden aan het begrip 'bemiddelen'. Wanneer sprake is van bemiddelen leidt dat er onder meer toe dat verschillende verplichtingen jegens consumenten in acht moeten worden genomen. Zo dient een bemiddelaar de consument onder meer te informeren of hij al dan niet een contractuele verplichting heeft om uitsluitend voor één of meer aanbieders te bemiddelen. Ook gelden er bijvoorbeeld transparantieplichtingen met betrekking tot beloning.

Wanneer is er sprake van bemiddelen?

Wanneer meer dan alleen contactgegevens worden ingewonnen, kan sprake zijn van bemiddelen. De volgende drie vragen kunt u gebruiken om te bepalen of u bemiddelt:

1. Wint u meer dan alleen contactgegevens in van consumenten?
 - a. NEE? U bemiddelt niet
 - b. JA? Ga naar de volgende vraag

2. Heeft u een overeenkomst met een of meerdere aanbieders of bemiddelaars met de bedoeling dat consumenten in contact komen met die aanbieder of bemiddelaar?
 - a. JA? Dan bent u een bemiddelaar die een vergunning nodig heeft van de AFM
 - b. NEE? Ga naar de volgende vraag

3. Geeft u meer dan contactgegevens door aan aanbieders of bemiddelaars?
 - a. JA? Dan bent u een bemiddelaar die een vergunning nodig heeft van de AFM
 - b. NEE? U bemiddelt niet

Nadere uitleg

³ Onder consument wordt hier verstaan: consument of (in verband met verzekeringen) cliënt.

Er is sprake van bemiddelen als een persoon meer dan alleen contactgegevens inwint bij de consument, en een overeenkomst heeft met een aanbieder of bemiddelaar met de strekking dat consumenten (rechtstreeks of met tussenkomst van een derde) in contact komen met die aanbieder of bemiddelaar. Betaling door de aanbieder of bemiddelaar aan de persoon die de betreffende gegevens inwint, wijst op het bestaan van een overeenkomst. De overeenkomst leidt ertoe dat het inwinnen van de betreffende informatie gericht is op het tot stand brengen van een overeenkomst tussen een consument en de aanbieder of bemiddelaar. Omdat meer dan alleen contactgegevens worden ingewonnen, is sprake van werkzaamheden die gericht zijn op een inhoudelijke betrokkenheid bij het tot stand brengen van een overeenkomst. Wanneer geen sprake is van een overeenkomst, en de persoon die de nadere gegevens inwint meer dan alleen contactgegevens doorgeeft aan een aanbieder of bemiddelaar, is ook sprake van bemiddelen.