

www.internetconsultatie.nl

Onze referentie
2016-00044774/LSCHE

Den Haag
29 september 2016

Betreft

Reactie op consultatiedocument 'Effectiviteit en gewenste mate van bescherming voor zzp-ers en mkb-ers bij financiële diensten en producten'

Geachte heer/mevrouw,

Het Verbond van Verzekeraars heeft kennis genomen van het consultatiedocument 'Effectiviteit en gewenste mate van bescherming voor zzp-ers en mkb-ers bij financiële diensten en producten' en maakt graag gebruik van de mogelijkheid om te reageren.

Enkele algemene opmerkingen

Het valt ons op dat de consultatietermijn met 4 weken korter is dan de gebruikelijk. Het is immers goed gebruik dat consultatietermijnen 6 weken bedragen en alleen voor urgentere zaken kortere termijnen worden gehanteerd. Voor ons is het onduidelijk waarom in dit geval hier van is afgeweken. De breedheid van de vragen maakt ook dat er breed in onze achterban geconsulteerd moest worden. Een kortere reactie termijn helpt dan niet mee.

Alhoewel wij begrip hebben voor uw vragen valt het ons op dat diverse vragen betrekking hebben op wetgeving die momenteel of binnenkort geëvalueerd wordt. Zo wordt het provisieverbod, de generieke zorgplicht als de werking van Kifid geëvalueerd. Het lijkt ons verstandig deze uitkomsten af te wachten alvorens definitieve standpunten en conclusies in te nemen. Wij sluiten niet uit dat deze evaluaties relevante inzichten opleveren die ook ons standpunt nader kunnen inkleuren.

Daarnaast zijn er in de recente jaren nieuwe regels geïntroduceerd, bijvoorbeeld rondom de productontwikkeling (productgoedkeuringsproces), die ook maken dat bescherming van zzp-ers en mkb-ers is verbeterd. Wij zijn van mening dat deze nieuwe regels eerst de kans moeten krijgen effect te sorteren alvorens na te gaan denken over nieuwe vormen van bescherming. In uw inleiding verwijst u naar enkele situaties die zich in het verleden hebben voorgedaan. Sommige problemen stammen uit een periode van voor de nadere regelgeving zoals het productgoedkeuringsproces.

Informatie: dhr. mr. L.G. van der Scheer

Doorkiesnummer 0703338696 Fax 0703338510 E-mail l.vd.scheer@verzekeraars.nl

Bordewijklaan 2, 2591 XR Den Haag, Postbus 93450, 2509 AL Den Haag, Internet www.verzekeraars.nl



Andere problemen zijn wellicht specifiek voor specifieke segmenten van de markt. Ons is daarom onduidelijk of er brede misstanden zijn.

Dit gezegd hebbende hebben wij de volgende reactie op de door u gestelde vragen:

Vragen 1 en 2

In het huidige Wft-stelsel worden alle klanten van verzekeraars beschermd, zowel consumenten als zakelijke klanten. Uitbreiding van de reikwijdte is ten aanzien van verzekeraars niet mogelijk.

Vraag 3

Er zijn voldoende mogelijkheden voor handhaving door de toezichthouder. Vooralsnog zijn deze mogelijkheden effectief. Wij hebben in de praktijk geen situaties meegemaakt waaruit is gebleken dat de huidige mogelijkheden niet toereikend zouden zijn.

Vraag 4

Wij vinden een aanpassing of uitbreiding van de mogelijkheden voor handhaving niet nodig. We zijn van mening dat de Wft voldoende basis biedt voor handhaving.

Vragen 5, 6 en 7

Een kleine ondernemer zal in zijn gedragingen veel overeenkomsten vertonen met consumenten. Bescherming vanuit de Wft is gericht op informatiescheefheid die bestaat tussen consumenten en financiële ondernemingen. De vraag is of een kleine ondernemer over meer kennis en informatie beschikt dan een consument. Dit zal in de praktijk in de meeste gevallen niet het geval zijn. Wij zijn van mening dat er geen noemenswaardige verschillen zijn tussen consumenten en kleine ondernemers om een verschil in bescherming te rechtvaardigen.

Vraag 8

Gekozen zou kunnen worden voor de Wft-oplossing voor verzekeringen: de regelgeving voor verzekeringen is van toepassing op het aanbieden van en/of adviseren over verzekeringen aan cliënten, waardoor zowel consumenten als ondernemers zijn beschermd. Daarmee wordt tevens voorkomen dat een definitie moet worden geformuleerd van een 'kleinzakelijke klant', hetgeen uiteraard altijd arbitrair zal zijn.

Vraag 9

Gezien het feit dat de algemene zorgplicht in de Wft in 2017 geëvalueerd wordt, is een uitbreiding op dit moment niet gewenst en stellen we voor de inzichten uit deze evaluatie af te wachten. Het is goed om eerst vast te stellen of de algemene zorgplicht toegevoegde waarde heeft gehad (bovenop het bestaande stelsel van publiekrechtelijke en privaatrechtelijke zorgplichten) alvorens over te gaan tot een aanpassing dan wel een uitbreiding van de reikwijdte van de algemene zorgplicht.

Wij zijn van mening dat de algemene zorgplicht (mede) tot gevolg heeft dat financiële ondernemingen steeds meer risico-avers worden. Hierdoor worden bepaalde, potentieel wel nuttige, producten en diensten niet of slechts in beperkte mate aangeboden. Zie bijvoorbeeld het beperkte aanbod van producten dat op execution only basis kan worden afgesloten: alhoewel er expliciet niet is gekozen voor een adviesplicht in Nederland en execution only aanbieden voor alle producten derhalve is toegestaan, durven ondernemingen het vaak toch niet aan. Een van de verklaringen hiervoor kan zijn dat aanbieders bang zijn dat de AFM de generieke zorgplicht zal aangrijpen om toch tegen execution only aanbieders op te treden. Wij verwachten daarom dat een uitbreiding van de generieke zorgplicht naar kleine ondernemers zal zorgen voor een verdere "verkramping" van financiële dienstverleners en zijn om die reden van mening dat dit niet wenselijk is.



Vraag 10

Wij zijn van mening dat een adviesplicht in het geheel niet wenselijk is, nog afgezien van de juridische (EU) vragen die gedwongen winkelnering met zich zouden brengen. Klanten moeten in staat zijn en blijven om zowel de dienst als het product te kiezen dat het beste aansluit bij hun kennis en ervaring, wensen en doelstellingen. Een adviestraject zal voor veel klanten zeer nuttig zijn maar er is ook een grote groep klanten die zelf voldoende kennis en ervaring heeft om producten af te sluiten. Het lijkt ons zeer onwenselijk indien deze klanten verplicht een kostbaar adviestraject moeten doorlopen terwijl hier geen behoefte aan is. U verwijst overigens in uw inleiding naar onderzoek van de AFM over gebrekkige adviesdienstverlening. Een adviesplicht lijkt daardoor ook om die reden niet direct aangelegen.

Vraag 11

Er is onlangs een evaluatie van het provisieverbod aangekondigd. Het lijkt ons wenselijk de uitkomsten van die evaluatie af te wachten en afhankelijk daarvan te besluiten of een uitbreiding van het provisieverbod al dan niet wenselijk is.

Vraag 12

Gezien het doel van de consultatie (klein zakelijk beter beschermen in verband met informatieasymmetrie), is een wettelijke plicht om door te verwijzen niet passend. Dit staat haaks op de bescherming van de doelgroep ten aanzien van de risico's die ze lopen. Kleinzakelijke klanten worden niet beter beschermd als doorverwijzing verplicht is in situaties waarin het bijvoorbeeld onverantwoord wordt geacht om financiering te verstrekken.

Vraag 13

Wij zijn huiverig voor het creëren van de mogelijkheid dat toezichthouders externe beoordelaars aan kunnen stellen bij mogelijke schendingen van zorgplichten. Uitgangspunt moet zijn dat toezichthouders zorgen dat zij beschikken over voldoende bekwame medewerkers om alle noodzakelijke werkzaamheden zelf te verrichten (inspanningsverplichting). Alleen in uitzonderlijke situaties zou inschakeling van externe beoordelaars tot de mogelijkheden moeten behoren. Hoewel deze externe beoordelaars onder verantwoordelijkheid van DNB c.q. de AFM hun werkzaamheden verrichten, moet zonneklaar zijn dat door hen veroorzaakte schade wegens een handelen of nalaten wordt afgewikkeld volgens het algemene burgerlijk recht. De aansprakelijkheidsbeperking in artikel 1:25d Wft dient alsdan te worden aangepast.

Vraag 14

Het opnemen van een wettelijke bevoegdheid voor het kunnen opleggen van een compensatieschema naar aanleiding van (grootschalige) schendingen van zorgplichten bij dienstverlening, vinden wij niet wenselijk. Dat geldt zowel ten aanzien van consumenten als ten aanzien van zakelijke klanten.

Het staat de toezichthouders en ondertoezichtgestelden vrij om op vrijwillige basis dergelijke afspraken te maken. In het document wordt daaraan ook gerefereerd.

Indien er geen vrijwillige afspraken gemaakt kunnen worden, is het aan de civiele rechter om zich daarover uit te laten. Wij hechten aan scheiding der machten (trias politica leer). De toezichthouder moet niet op de stoel van de rechter gaan zitten.

De Nederlandse wet kent goede mogelijkheden om collectief actie te ondernemen. Op 27 juli 2005 is in Nederland de Wet collectieve afwikkeling massaschade (WCAM) in werking getreden. Deze regeling maakt het mogelijk om op een efficiënte en effectieve manier massaschades af te wikkelen (zie artikel 7:907 en volgende BW). Het biedt de mogelijkheid om een overeenkomst die voorziet in de afwikkeling van een massaschade en die is gesloten tussen een organisatie die de belangen van de gedupeerden behartigt en de aansprakelijke partij of partijen, door de rechter



verbindend te laten verklaren voor de gehele groep van gedupeerden.

Deze gedupeerden kunnen vervolgens krachtens deze overeenkomst hun schade vergoed krijgen. Momenteel bereidt het ministerie van Veiligheid en justitie een wetsvoorstel voor (Wet afwikkeling massaschade in een collectieve actie) die het mogelijk moet maken dat gedupeerden collectief via een belangenbehartigende stichting of vereniging alle soorten schade kunnen verhalen. Dus ongeacht of de aangesprokene bereid is een regeling te treffen. Dat vinden wij een goede ontwikkeling die niet doorkruist moet worden via extra bevoegdheden van toezichthouders.

Vraag 15

Momenteel wordt Kifid geëvalueerd. Het lijkt ons verstandig de uitkomsten van deze evaluatie nadrukkelijk bij deze vraag te betrekken. Dat gezegd hebbende staan wij in beginsel niet negatief tegenover het idee gezamenlijk te onderzoeken hoe de zakelijke klant buitengerechtelijke klachtbehandelings- en geschilbeslechtigingsmogelijkheden geboden kan worden. De doelgroep van zzp-ers lijkt daarbij het meest aangewezen om toegang tot het Kifid te krijgen. Voor de rest van het MKB ligt dat lastiger.

Het Kifid is uiteraard nooit bedoeld voor bedrijven die draagkrachtig genoeg zijn om zelfstandig de gang naar de rechter kunnen maken. Maar voor wie dan wél, dat blijkt een moeilijke vraag. Tot nu toe heeft niemand de scherpe grens kunnen trekken tussen het groot-zakelijke en het klein-zakelijke segment. Minister Dijsselbloem benoemde dit probleem eerder zelf ook in de beantwoording van Kamervragen over dit onderwerp. De doelgroep is zeer divers, qua grootte niet bekend en dynamisch. En, al mag de zzp-er dan vergelijkbaar zijn met de consument, de producten die hij afsluit zijn dit zeker niet altijd. Denk bijvoorbeeld aan arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, bedrijfsschadeverzekeringen en specifieke maatwerkproducten. Belangrijk is ook om op te merken dat bedrijven zich ontwikkelen gedurende de looptijd van de polis: waar klein gestart wordt is een verwijzing naar het Kifid in de polis op zijn plaats, wanneer het bedrijf verder groeit is dat niet langer het geval terwijl de polis van kracht blijft.

De hamvraag is ook hoe groot de groep 'zakelijke klagers' is. Kifid verklaart jaarlijks ongeveer 150 zzp-ers niet-ontvankelijk. Bredere toegang zal naar verwachting meer klachten opleveren. Ook klachten waarmee een zzp-er niet naar de rechter stapt vanwege bijvoorbeeld de hoogte van de griffierechten. De aard van de klachten zal ook anders zijn. Kifid zal andere kennis in huis moeten halen en waarschijnlijk moeten uitbreiden om het aantal zakelijke klachten op te vangen. Kifid heeft op dit moment al moeite om de werkstroom van consumentenklachten binnen een redelijke termijn weg te werken, dit punt hebben wij ook aangekaart in de evaluatie van het Kifid. Een dergelijke uitbreiding van werkzaamheden zal geen positief effect hebben op de behandeltermijnen en doorlooptijden bij Kifid.

Tot slot is er het vraagstuk van de kostenverdeling. Kifid wordt volledig gefinancierd door de aangeslotenen uit de branche. Een aanzienlijk deel van de rekening ligt bij de leden van het Verbond. Kifid en wij hebben destijds afgesproken dat verzekeraars dispensatie van de (collectieve) aansluiting bij Kifid kunnen aanvragen als men uitsluitend diensten aanbiedt aan partijen die niet vallen onder de definitie van consument zoals opgenomen in de reglementen van Kifid. Het openstellen van Kifid voor de zakelijke klant zou verandering brengen in deze situatie. Zakelijke verzekeraars moeten dan meebetalen aan de rekening van Kifid en dit kan effect hebben op premies.

Zoals gezegd willen wij op basis van deze argumenten niet meteen de deur dicht doen. Het onderzoeken van toegang voor zzp-ers tot het Kifid lijkt onder onze leden draagkracht te hebben. Van belang is daarbij dat een reële inschatting van de kosten kan worden gemaakt en dat er inzicht komt in het aantal te verwachten klachten.



Vraag 16

Wij hebben geen andere relevante punten die wij onder uw aandacht willen brengen.

Uiteraard zijn wij graag bereid vragen naar aanleiding van deze brief te beantwoorden en een nadere toelichting te geven.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'H.L. De Boer'.

H.L. De Boer