

De Minister van Financiën  
Zijne excellentie de heer J. Dijsselbloem  
Postbus 20201  
2500 EE Den Haag

10 november 2014

Excellentie,

**Betreft: Consultatie concept Regeling eed of belofte financiële sector 2015**

**Inleiding**

De Nederlandse Thuiswinkel Organisatie (Thuiswinkel.org) is de belangenorganisatie voor bedrijven die via internet, catalogus, telefoon- en post, op afstand producten en diensten verkopen aan consumenten. Een aantal van de leden verstrekken klanten daarbij de mogelijkheid hun aanschaf gespreid af te betalen, waarbij het gaat om goederenkredieten tot maximaal € 5000. De specifieke hoogte van het krediet wordt daarbij gebaseerd op de behoeften (de waarde van de aan te schaffen goederen) én financiële mogelijkheden van de betreffende klant.<sup>1</sup>

De financiële crisis heeft gezorgd voor wantrouwen in de sector. Financiële ondernemingen moeten dat vertrouwen terugwinnen. Hiervoor is van groot belang dat financiële ondernemingen zich correct gedragen; het klant belang centraal stellen. Thuiswinkel.org onderschrijft in dat kader het belang van een moreel ethische verklaring, kortweg de bankierseed en voldoet hieraan.

Elke financiële onderneming moet aan de uitgangspunten voldoen die in de bankierseed staan. Een financiële onderneming wordt vertegenwoordigd door zijn beleidsbepalers. Zij moeten deze bankierseed dus namens hun financiële onderneming afleggen. Doen ze dat niet, zijn zij volgens de wet niet geschikt. Hetzelfde geldt voor hen die intern toezicht houden op het opereren van de financiële onderneming.

Dit werd tot nu toe geregeld in de Regeling eed of belofte financiële sector uit 2013. Echter, met de Wijzigingswet Financiële Markten 2015 wordt een aantal andere groepen aangewezen die ook de bankierseed moeten gaan afleggen. Voornoemde Regeling eed of belofte financiële sector wordt daarom vervangen door de concept Regeling eed of belofte financiële sector 2015 (hierna: de Regeling) die nu ter consultatie voorligt.

Thuiswinkel.org maakt hierbij graag gebruik van de mogelijkheid om te reageren op de concept Regeling eed of belofte financiële sector 2015 en de daarbij behorende Toelichting.

**Reactie concept Regeling eed of belofte financiële sector 2015**

Met de Wijzigingswet financiële markten 2015 (TK 33918) wordt de verplichting de bankierseed af te leggen, uitgebreid naar andere medewerkers van financiële ondernemingen. Het gaat hier om medewerkers wier werkzaamheden het risicoprofiel van de onderneming wezenlijk (kunnen) beïnvloeden of die zich rechtstreeks bezighouden met het verlenen van financiële diensten (artikelen 3:17b en 4.15a).

Deze laatste doelgroep van zogenaamde “klantmedewerkers” is onduidelijk. Het is namelijk maar moeilijk voorstelbaar dat de wetgever heeft bedoeld dat alle medewerkers die de klant over een

<sup>1</sup> Zie <http://www.thuiswinkel.org/leden-maatschappelijk-verantwoord-ondernemen>



financieel product informeren, zonder daarbij te adviseren of zelf beslissingen te nemen (de zogenaamde execution-only relatie) deze eed moeten afleggen.

Als achtergrondinformatie het volgende: vernoemde leden van Thuiswinkel.org bieden hun klanten de mogelijkheid goederen op afstand en op afbetaling (krediet) te kopen. Het gaat daarbij slechts om kleine kredieten met een gemiddelde waarde van € 600<sup>2</sup> die als bijkomende faciliteit wordt aangeboden bij de verkoop van die producten. Dat gebeurt veelal online maar soms ook via de telefoon.

Voor de afhandeling van de telefonische bestellingen maken de webwinkels gebruik van call centers. Nadat de goederen zijn besteld, wordt gevraagd hoe de klant de rekening wil betalen. Daarbij bestaat de mogelijkheid een kredietovereenkomst aan te vragen, waarbij de call center medewerker via een strikt bescrypt de klant informeert en begeleidt bij de aanvraag (waaronder het verrichten van een kredietwaardigheidstoets) en ook expliciet aangeeft dat hij de klant niet adviseert maar op grond van een bescrypt slechts (door-)verwijst of begeleidt in dit proces (het zogenaamde “execution only” kanaal).

De wijze waarop de webwinkels de kredietverlening tijd- en kostenefficiënt ten behoeve van de klant hebben ingericht, past overigens volledig binnen de visie van de AFM met betrekking tot dienstverlening op maat.<sup>3</sup>

Een uitbreiding van de reikwijdte van de bankierseed tot deze call center medewerkers heeft vergaande gevolgen voor de bedrijfsvoering van vernoemde webwinkels. Voor hun diensten op het gebied van klantenservice maken deze online retailers namelijk veelal gebruik van externe aanbieders van call centers. Deze aanbieders kunnen elkaar afwisselen en daarbij gaat het ook niet zelden om buitenlandse call centers. In de praktijk is dat geen probleem, immers alle callcenter medewerkers zijn toch strikt gebonden aan het bescrypt. Invoering van de bankierseed voor deze doelgroep leidt tot hoge invoeringskosten en daarnaast tot onduidelijkheid op allerlei praktische onderdelen zoals controle en afdwingbaarheid.

Daarnaast plaatst Thuiswinkel.org ook vraagtekens bij hoe zinvol het afleggen van een dergelijke eed of belofte is. Immers, het betreft hier geen beleidsbepalers die hun financiële onderneming vertegenwoordigen. Daarnaast zijn de betrokken call center medewerkers, zoals aangegeven, ook niet vrij om zelf iets te beslissen over het klantcontact en hebben daarmee ook geen invloed op de inhoud van het klantcontact omdat ze zich strikt dienen te houden aan het bescrypt. Zij hoeven zelf bijvoorbeeld ook geen Wft-diploma te hebben. Hun vakbekwaamheid is al door middel van de bedrijfsvoering gewaarborgd.

In het verlengde daarvan, wordt nog gewezen op het advies van de Raad van State die de bankierseed nog wel accepteert als onderdeel van een geschiktheidstoets en wellicht ook als onderdeel van de vakbekwaamheid maar niet algemeen voor medewerkers die geen (eind-)verantwoordelijkheid dragen voor het handelen van de onderneming. De Raad van State raadt de uitbreiding van de bankierseed naar “gewone” medewerkers af en stelt zelfs: “Een verplichte eed is in deze context een oneigenlijk instrument”<sup>4</sup>. Het is daarbij dus tot slot ook nog onduidelijk of c.q. hoe een dergelijke verplichting zou kunnen worden gesanctioneerd.

<sup>2</sup> [Bron CBS 2014](#) gegevens over december 2013

<sup>3</sup> Zie <http://www.afm.nl/~media/Files/leidraad/2013/financiele-dienstverlening.ashx>

<sup>4</sup> [http://www.raadvanstate.nl/adviezen/zoeken-in-adviezen/tekst-advies.html?id=10618&q=financi%C3%A5le%20markten%202013&summary\\_only](http://www.raadvanstate.nl/adviezen/zoeken-in-adviezen/tekst-advies.html?id=10618&q=financi%C3%A5le%20markten%202013&summary_only)



Bovenstaande in overweging meegevend, verzoekt Thuiswinkel.org de wetgever om in de Regeling eed of belofte financiële sector 2015 duidelijk te maken wie precies onder de definitie van klantmedewerkers valt en dit in elk geval in de Toelichting daarbij op te nemen.

Meer specifiek, verzoekt Thuiswinkel.org de wetgever om in de Regeling eed of belofte financiële sector 2015 dan wel in de Toelichting daarop, te bevestigen dat de voorgestelde uitbreiding van de reeds bestaande bankierseed naar medewerkers van financiële ondernemingen die zich rechtstreeks bezighouden met het verlenen van financiële diensten (artikel 4.15a), wordt beperkt tot medewerkers met inhoudelijk klantcontact en niet geldt voor het execution-only kanaal waarin voornoemde call center medewerkers op grond van een bescrypt, dus zonder een eigen beslissbevoegdheid, slechts klanten informatie verstrekken of doorverwijzen/begeleiden in een met de AFM afgestemde kredietwaardigheidstoets en niet effectief deelnemen aan het verkoopproces.

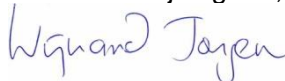
Voornoemd artikel 4.15a van het wetsvoorstel biedt ruimte voor deze uitleg, daar het gaat om de medewerkers die zich rechtstreeks bezighouden met het “verlenen van financiële diensten”. Execution only kan buiten het begrip rechtstreeks bezighouden met het “verlenen van financiële diensten” worden geplaatst.

Daarbij komt dat de Minister in het wetgevingsoverleg<sup>5</sup> hierover al lijkt te hebben aangegeven dat de call centre medewerkers niet onder deze scope van de bankierseed vallen: “Als het alleen maar een kwestie is van het verstrekken van strikt van tevoren gedefinieerde informatie waarbij geen ruimte is voor advisering of zelfs besluitvorming, dan zou het [afleggen van de bankierseed] niet hoeven.” Deze lezing wordt verder ondersteund doordat de Minister aan de Eerste Kamer laat weten dat het in dit geval gaat om medewerkers met klantcontact voor zover dat contact ziet op de inhoud van een financiële dienst (inhoudelijk klantcontact). De (niet-bepalende) klantenservicemedewerkers voor zover die enkel doorverwijzen, vallen hier niet onder.<sup>6</sup>

Thuiswinkel.org zou de wetgever zeer erkentelijk zijn als hij de lezing van Thuiswinkel.org wil bevestigen en, met het oog op de rechtszekerheid, wil verankeren in de Regeling eed of belofte financiële sector 2015 dan wel in de Toelichting daarop.

Deze reactie mag openbaar worden gemaakt.

Met vriendelijke groet,



Wijnand Jongen  
Directeur Thuiswinkel.org

<sup>5</sup> Tweede kamer 33 918 nr. 14, p. 29

<sup>6</sup> Eerste kamer 33 918 Memorie van Antwoord, p 2.