

De Minister van Financiën  
Mr Drs J.C. de Jager  
Postbus 20201  
2500 EE Den Haag

10 mei 2012

Excellentie,

Betreft: **Consultatie ontwerp Wijzigingsbesluit financiële markten 2013**

### **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>

In het verlengde hiervan bemiddelt een aantal van deze thuiswinkels in betalingsbeschermers, waarmee de correcte doorbetaling van de krediettermijnen van de bij hen afgesloten kredieten, ingeval van bijvoorbeeld werkeloosheid of arbeidsongeschiktheid, kan worden gegarandeerd. Dit product is bedoeld bij te dragen aan het mitigeren van schuldenrisico's voor economisch kwetsbaren.

Thuiswinkel.org wil hierbij graag reageren op het ontwerpbesluit Wijzigingsbesluit financiële markten 2013, in het licht van de hierboven genoemde betalingsbeschermers. Van belang hierbij is dat de thuiswinkels slechts in één type betalingsbeschermer bemiddelen ter verzekering van het bij hen afgesloten consumptief krediet. Daarbij wordt niet geadviseerd; de betalingsbeschermers worden *execution only* aangeboden.

#### **1. Kennelijk redelijke rechtstreekse beloning versus oneerlijke handelspraktijk**

Artikel 86e BGfo bepaalt dat de hoogte de beloning voor de bemiddeling bij de totstandkoming van onder andere betalingsbeschermers, die rechtstreeks wordt betaald door de cliënt, niet kennelijk onredelijk mogen zijn, gelet op de aard en reikwijdte van de dienstverlening.

Thuiswinkel.org vraagt u te bevestigen dat deze bepaling wordt uitgelegd overeenkomstig artikel 6:193b BW, dat voorziet in dezelfde norm. Artikel 6:193b BW bepaalt dat onrechtmatig jegens een consument wordt gehandeld indien een handelspraktijk wordt verricht die oneerlijk is. Daarvan is sprake ingeval (i) in strijd met de vereisten van professionele toewijding wordt gehandeld, en (ii) het vermogen van de gemiddelde consument om een geïnformeerd besluit te nemen merkbaar is beperkt of kan worden beperkt, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen. Ingeval sprake is van een onredelijke beloning, is aan deze 2 cumulatieve voorwaarden voldaan, nu het in rekening brengen van een dergelijke beloning volgens de huidige maatstaven in strijd is met de professionele toewijding. En alleen consumenten die niet het vermogen hebben te onderkennen dat van een kennelijk onredelijke vergoeding sprake is, zullen een onredelijke beloning (willen) betalen; een kritische, verantwoordelijke en prijsbewuste consument<sup>2</sup> zal immers geen bemiddelingsovereenkomst met de bemiddelaar sluiten waarvan de beloning exorbitant is.

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

<sup>2</sup> Zie brief van de Minister van Financiën aan de Tweede Kamer van 13 april 2011 inzake uitwerking regelgeving provisieverbod, p. 3: "De klant heeft hierin een eigen verantwoordelijkheid om kritisch te zijn, evenals bij het afnemen van andere commerciële diensten en producten het geval is. De klant zal zich dus bewust moeten worden van het feit dat financieel advies een prijs heeft. Eerder betaalde de klant de advieskosten via de provisie en had hij daar minder zicht op. Nu zal hij zelf moeten bepalen of hij de in rekening gebrachte advieskosten redelijk vindt, gelet op de aard en omvang van de dienstverlening."

## 2. Dienstverleningsdocument

In artikel 86f BGfo wordt voorgesteld dat financiële dienstverleners voorafgaand aan het verlenen van een financiële dienst inzake bijvoorbeeld een betalingsbeschermer, een dienstverleningsdocument dienen te verstrekken aan de cliënt. Dit document dient te zijn afgestemd op de dienstverleningsvraag van de cliënt. Op die manier is de cliënt in staat een goede keuze te maken uit een gedifferentieerd aanbod van financiële dienstverlening. Daartoe bevat het dienstverleningsdocument gestandaardiseerde en vergelijkbare informatie over de aard en reikwijdte van de dienstverlening, de belangen van de financiële dienstverlener en de kosten van de financiële dienstverlening.

In de eerste plaats mist Thuiswinkel.org een evenredige toepassing van deze verplichting waar de betrokken dienst eenvoudig te begrijpen is. De toegevoegde waarde van het dienstverleningsdocument in geval van een “execution only” verstrekking van een simpel financieel product – zoals de betalingsbeschermer die thuiswinkels aanbieden – blijkt onvoldoende, zeker in combinatie met de verplichte kennis- en ervaringstoets (zie hierna).

In deze context kan nog worden gewezen op het SEO onderzoek “Evaluatie provisie-regels complexe producten” (september 2010), waarin wordt geconcludeerd dat het dienstverleningsdocument voor veruit de meeste consumenten een document is “bij de toch al hoge stapel van documenten die horen bij financiële producten, die ze het liefst terzijde schuiven. Die consumenten die kennis nemen van de betrokken informatie, voelen zich wel adequaat geïnformeerd. Dat heeft echter beperkte invloed op hun keuzegedrag. Er is nauwelijks sprake van dat consumenten zich actiever op dienstverleners en producten oriënteren, wat een essentiële voorwaarde is om vanuit mondigheid een onderhandelingspositie op te kunnen bouwen.”<sup>3</sup>

Thuiswinkel.org ziet graag een nadere onderbouwing wat de toegevoegde waarde van het dienstverleningsdocument in de context van een “execution only” dienst bij het aanbod van simpele financiële producten, afgezet tegenover de administratieve belasting die dit voor de financiële dienstverlener met zich meebrengt.

In de tweede plaats is voor Thuiswinkel.org van belang dat bij de verplichting van het voorafgaand aan de dienstverlening verstrekken van het dienstverleningsdocument, rekening wordt gehouden met bepaalde distributiekanaalen, zoals telefonische verkoop en e-commerce. Bij bepaalde distributiekanaalen is het praktisch onmogelijk om voorafgaand aan de dienstverlening het document te verstrekken. In dit verband pleit Thuiswinkel.org ervoor dat, net als in het geval van de verstrekking van de verplichte precontractuele informatie bij consumptieve kredieten het geval is, ook voor het dienstverleningsdocument een voorziening wordt getroffen wanneer door het gekozen distributiekanaal, voorafgaande verstrekking praktisch onmogelijk is.<sup>4</sup>

Tot slot vraagt Thuiswinkel.org een nadere toelichting op de verplichting dat het dienstverleningsdocument dient te zijn afgestemd op de dienstverleningsvraag van de cliënt. Van belang is dat in geval van een standaard product, kan worden volstaan met een standaarddocument met eventueel een aantal representatieve voorbeelden waarmee de beloning kan worden bepaald.

## 3. Kostprijsmodel

Ter uitwerking van de kennelijke redelijkheid van de rechtstreekse beloning en het opstellen van het dienstverleningsdocument, wordt in artikel 86g BGfo bepaald dat een bemiddelaar in een financieel product, een kostprijsmodel van de door te berekenen distributiekosten dient te ontwikkelen. Deze distributiekosten moeten in het dienstverleningsdocument worden vermeld. De bemiddelaar mag geen andere kosten in rekening brengen dan de distributiekosten voor het

<sup>3</sup> SEO onderzoek, p. iii

<sup>4</sup> Zie artikel 5 leden 2 en 3 van Richtlijn 2008/48 inzake kredietovereenkomsten voor consumenten.

tot stand brengen van een overeenkomst met betrekking tot de financiële producten. De juistheid van het kostprijsmodel moet jaarlijks door een accountant worden vastgesteld.

In dit verband vraagt Thuiswinkel.org u nader toe te lichten welke kosten dienen te worden meegenomen binnen de definitie van distributiekosten. Bepaalde kosten doen zich na afsluiten van de overeenkomst voor, zoals eventuele incassokosten of – in geval de rechtstreekse vergoeding gespreid wordt betaald –voorfinancieringskosten of kosten voor de provisieadministratie. Het is onduidelijk of deze kosten dienen te worden meegenomen in het kostprijsmodel, of dat voor de dienstverlening in het kader van de nazorg tijdens de looptijd van de overeenkomst, een separate dienstverleningsovereenkomst dient te worden overeengekomen.

#### 4. **Kennis- en ervaringstoets**

Artikel 80e BGfo bepaalt dat een financiële dienstverlener de kennis en ervaring van de cliënt dient te toetsen voordat de cliënt een betalingsbeschermer zonder advies wenst af te nemen. Bij gebleken onvoldoende kennis of ervaring dient de cliënt wordt gewaarschuwd. Hierdoor wordt de cliënt bewust gemaakt van zijn financiële inzicht en de vraag of hij in staat is een afgewogen keuze te maken voor een financieel product.

Thuiswinkel.org ziet graag een nadere uitwerking van de evenredigheidstoets bij het afnemen van deze kennis- en ervaringstoets. Waar het product standaard en simpel is – zoals de betalingsbeschermers die de thuiswinkels aanbieden – kan een dergelijke toets zeer beperkt zijn of zou zelfs kunnen worden volstaan met een algemene waarschuwing.

Verder vraagt Thuiswinkel.org aandacht voor de praktische uitwerking van het afnemen van de toets in een online omgeving (zie hierboven in het kader van het dienstverleningsdocument). De toets zal geautomatiseerd of telefonisch (op basis van een belscript) moeten kunnen worden afgenomen aan de hand van een standaard vragenlijst, waarbij de uitkomst automatisch wordt gegenereerd.

Thuiswinkel.org merkt tenslotte op dat zij zich zorgen maakt voor de aanzienlijke kosten die de hierboven besproken voorstellen met zich meebrengen, terwijl de toegevoegde waarde daarvan voor de klant onvoldoende is onderbouwd.

Deze reactie mag openbaar worden gemaakt.

Met vriendelijke groet,



Wijnand Jongen  
Directeur Thuiswinkel.org

Voor vragen aangaande deze reactie kunt u via e-mail terecht bij Willem Vriesendorp, te bereiken op [wvriesendorp@brabers.nl](mailto:wvriesendorp@brabers.nl)