

Ministerie van Financiën  
Directie Financiële Markten  
T.a.v. mevrouw drs. G.J. Salden  
Postbus 20201  
2500 EE Den Haag

's-Hertogenbosch, 11 mei 2012

Betreft: Consultatie ontwerpbesluit “Wijzigingswet financiële markten 2013” en  
conceptregeling “Regeling eed of belofte financiële sector”.

Geachte mevrouw Salden,

Graag reageren wij hierbij op het ontwerpbesluit “Wijzigingswet financiële markten 2013” en de conceptregeling “Regeling eed of belofte financiële sector”. In deze brief treft u per onderwerp onze reactie aan.

### **Bankierseed**

Bij de voorgestelde wetswijziging zullen niet alleen alle medewerkers (dus ook de receptioniste en tuinman) deze verklaring moeten afleggen, er moeten ook procedures/maatregelen en controlemechanismen ontwikkeld worden. Wij vinden dat vergaand en ook niet praktisch uitvoerbaar. Daarnaast maken wij ons ernstig zorgen over de arbeidsrechtelijke verhoudingen tussen de financieel dienstverlener en de medewerker die deze eed niet wil afleggen en/of in strijd hiermee handelt. De NVF pleit er dan ook voor om deze eed te beperken tot bestuurders en beleidsbepalers.

### **Provisieverbod en transparantieverplichtingen**

#### *- Dienstverleningsdocument*

Een financieel dienstverlener dient op grond van het voorgestelde artikel 86f steeds een dienstverleningsdocument te overleggen dat is afgestemd op de dienstverleningsvraag van de klant. Dit komt naar ons idee de transparantie niet ten goede. In de eerste plaats is de vraag van de klant op voorhand niet altijd duidelijk, ten tweede heeft een klant vaak meerdere vragen. In het laatste geval zou dit betekenen dat de klant een groot aantal dienstverleningsdocumenten moet worden overhandigd. De NVF pleit er dan ook voor om de klant in één document een totaaloverzicht te geven van alle diensten die kunnen worden aangeboden. Daar heeft de klant meer aan dan drie of vier verschillende documenten, waarin telkens voor een substantieel deel dezelfde teksten staan.

#### *- Kennis- en ervaringstoets*

De verplichte kennis- en ervaringstoets is van toepassing op producten waarvoor het provisieverbod geldt. In de toelichting wordt gesproken over impactvolle producten, dit is echter geen begrip in de Wft. Consumptief krediet wordt, vooral bij hogere kredieten, in de praktijk wel gezien als een impactvol product en zou volgens ons niet mogen worden

verstrekt zonder advies. De beschermende werking die uitgaat van de verplichting van intermediair en aanbieder om overkreditering te voorkomen, wordt immers niet afdoende gegarandeerd door te beoordelen of een consument een krediet verstrekt krijgt dat binnen de normen van de aanbieder, meestal de VFN-norm, past. Het belang van een passend advies is evident. Nu het, ondanks deze argumenten, toch mogelijk blijft om consumptief krediet op basis van execution only te verkopen, zijn wij van mening dat deze toets noodzakelijk is, zodat de consument zich in ieder geval bewust is van de risico's die hij loopt indien hij niet wordt geadviseerd. Wij pleiten ervoor dat de reikwijdte van deze toets niet beperkt blijft tot producten waarvoor het provisieverbod geldt, maar dat deze kennis- en ervaringstoets ook verplicht wordt gesteld voor consumptief krediet. Tevens zijn wij van mening dat er een aanvullende bepaling dient te worden opgenomen, waarbij het verboden is om een klant te bedienen op basis van execution only, indien uit de test is gebleken dat deze hiervoor niet over voldoende kennis en/of ervaring beschikt.

- Transparantie advies- en distributiekosten

In artikel 86g is bepaald dat een aanbieder een kostprijsmodel dient te ontwikkelen. De aanbieder dient dit kostprijsmodel te gebruiken voor de berekening van de advieskosten en distributiekosten die zijn gericht op het tot stand brengen van de overeenkomst. Deze advies- en distributiekosten dient een aanbieder in het dienstverleningsdocument te vermelden. De advies- en distributiekosten dienen rechtstreeks in rekening te worden gebracht bij de consument of cliënt. De aanbieder mag geen andere kosten in rekening brengen dan de advieskosten en distributiekosten voor het tot stand brengen van een overeenkomst met betrekking tot de financiële producten.

In het wetsvoorstel wordt onderscheid gemaakt in de transparantie die aanbieders en bemiddelaars moeten geven over de advies- en distributiekosten. Bepaalde kosten hoeven door een aanbieder niet meegenomen te worden, zoals de kosten voor nazorg en marketing terwijl die bij de bemiddelaar wel vaak bij de prijs zijn inbegrepen. Daarnaast laat de definitie van distributiekosten nog ruimte voor interpretatie. Wat valt er bijvoorbeeld onder 'het ondersteunen van de consument'. Doorlopende advies- en distributiekosten mogen immers niet in de prijs van het product zelf worden verwerkt.

De NVF pleit ervoor om, in het kader van het gewenste level playing field, de regels m.b.t. transparantie inzake advies- en distributiekosten voor aanbieders gelijk te stellen aan de regels zoals die voor bemiddelaars gelden.

### Nieuwe eisen aan vakbekwaamheid

- Algemeen

Wij ondersteunen de doelstellingen bij dit voorstel. De NVF maakt zich echter zorgen m.b.t. de kosten voor de financieel dienstverlener die met de invoering hiervan gepaard gaan, waardoor vooral de kleinere kantoren getroffen worden. Voorbeelden hiervan zijn o.a. de substantiële kostenverhoging ten gevolge van het opzetten van een centrale databank alsmede het inzetten van ervaren examinatoren en de praktische afname van examens.

- Beroepskwalificatie "Consumptief kredietadviseur"

In dit ontwerpbesluit is het voor de consumptief kredietadviseur mogelijk om in combinatie met consumptief krediet ook te adviseren m.b.t. betalingsbeschermers tegen de risico's van arbeidsongeschiktheid en werkloosheid maar niet tegen overlijden. Het uitsluiten van de overlijdensrisicoverzekering is om meerdere redenen onlogisch:

- de overlijdensrisicoverzekering is nota bene het minst moeilijke product van deze drie betalingsbeschermers;
- de consumptief kredietadviseur zou worden verplicht om de module inkomen of vermogen te halen. Het is onredelijk om deze veelomvattende leerstof te moeten volgen

om alleen te kunnen adviseren m.b.t. overlijdensrisicoverzekering in combinatie met consumptief krediet;

- de invoering van beroepskwalificaties is bedoeld om duidelijkheid aan de consument te verschaffen op welk terrein de financieel dienstverlener deskundig is. Bij de advisering van consumptief krediet is de adviseur wettelijk verplicht om de risico's m.b.t. werkloosheid, arbeidongeschiktheid én overlijden in kaart te brengen. De beroepskwalificatie "consumptief kredietadviseur" zou daaraan met de voorgestelde modules niet voldoen, tenzij alle betalingsbeschermers en dus ook de overlijdensrisicoverzekering in de eindtermen van de module consumptief krediet worden opgenomen.

De NVF pleit ervoor dat alle betalingsbeschermers inclusief overlijdensrisicoverzekeringen, uitsluitend in combinatie met consumptief krediet kunnen worden geadviseerd met de Basismodule en de module Consumptief krediet. In de eindtermen van de module consumptief krediet zal bij het bepalen van de eindtermen aandacht worden besteed aan alle betalingsbeschermers. De werkgroep consumptief krediet van het CDFD werkt hier momenteel al aan.

- Permanente Educatie i.p.v. examen

Een permanente educatie in de vorm van een examen is erg kostbaar en erg zwaar. Bovendien betekent niet slagen: einde beroep of bedrijf. Dit zal de examenvrees nog verder doen toenemen met alle gevolgen van dien. Daardoor acht de NVF een systeem van permanente educatie met een afsluitend examen onwenselijk en onnodig zwaar. Bovendien is een examen ter borging van permanente educatie in vergelijkbare, maar ook andere beroepsgroepen zeer ongebruikelijk. Het huidige, sinds enkele jaren van toepassing zijnde systeem van permanente educatie werkt in de ogen van de NVF goed en dient op langere termijn de kans te krijgen om haar nut en waarde te bewijzen.

- Inhaalprogramma

Wij onderschrijven de wenselijkheid van een inhaalprogramma voor de huidige diplomahouders. De verplichting om dit inhaalprogramma af te sluiten met een examen om in aanmerking te kunnen komen voor een nieuw diploma vinden wij echter onredelijk. De huidige diploma's hebben in combinatie met de verplichte permanente educatie immers hun waarde behouden.

De NVF pleit ervoor dat het inhaalprogramma voor alle huidige diplomahouders niet wordt afgesloten met een verplicht examen.

- Nieuwe medewerkers

Het ontwerpbesluit besteedt geen aandacht voor de instroom van nieuwe medewerkers die zich gaan bezighouden met adviseren. Een medewerker die een klant gaat adviseren moet over de vereiste diploma's beschikken. Dat betekent bijvoorbeeld dat een financieel dienstverlener een dergelijke medewerker eerst op een andere functie moet inzetten en de diploma's moet laten behalen (investering). Of de nieuwe medewerker ook echt geschikt is voor de functie kan dan pas blijken als de financieel dienstverlener de investering (opleiding en diploma's) in de desbetreffende medewerker heeft gedaan. Het feit dat nieuwe ongeschoolde medewerkers feitelijk het adviesvak niet mogen uitoefenen is onwenselijk. Daardoor wordt een forse drempel opgeworpen om in de financiële dienstverlening nieuwe mensen aan te nemen. Die drempel zal er dan vervolgens weer voor zorg dragen dat er meer vraag zal ontstaan naar al wel opgeleide mensen waardoor vervolgens de loonkosten weer zullen stijgen. Loonkosten die uiteindelijk door de klant zullen moeten worden betaald.

De NVF pleit voor een soort 'instroomregeling' waarbij nieuwe werknemers binnen een redelijke termijn, bijvoorbeeld één jaar, in het bezit dienen te zijn van het betreffende diploma. In de tussentijd blijft de vakbekwame dienstverlening aan de klant toch wel

gewaarborgd, omdat de financieel dienstverlener die verplichting in ieder geval heeft op basis van onderdeel a van artikel 6 Bgfo. Het is dus aan de financieel dienstverlener om er voor te zorgen dat een klant niet de dupe wordt van het feit dat een medewerker nog niet over een diploma beschikt.

- Medewerkers met en zonder klantcontact

In de huidige regelgeving wordt onderscheid gemaakt tussen medewerkers met en zonder klantcontact. Wie daar precies onder vallen is in grote mate een verantwoordelijkheid van de financieel dienstverlener, de wet is hier niet duidelijk over. In de nieuwe regelgeving komt dit onderscheid te vervallen en wordt er gesproken over werknemers en andere natuurlijke personen die zich onder verantwoordelijkheid van de financieel dienstverlener bezighouden met advisering. Wij zijn van mening dat nog duidelijker geformuleerd dient te worden wie hier onder vallen. In het bijzonder de toevoeging ‘bezighouden met’ laat ruimte over om te denken dat ook medewerkers in het acceptatieproces of contractafwikkeling hier onder zouden kunnen vallen. In de nota van toelichting staat op pagina 49 weliswaar dat het gaat om medewerkers die een product specifiek aanbevelen, het zou echter meer duidelijkheid geven als in de wettekst zelf ‘bezighouden met’ zou worden verwijderd.

### **Geschillenbeslechting**

In artikel 48d lid 7 wordt vermeld “Een erkende geschilleninstantie laat iedere vijf jaar een evaluatieonderzoek uitvoeren door een onafhankelijke onderzoeksinstantie en voert periodiek klanttevredenheidsonderzoeken uit. Van beide onderzoeken wordt een afschrift aan Onze Minister versterkt.” Het is ons niet duidelijk of ook de financieel dienstverlener hierbij wordt betrokken. Dat zou o.i. namelijk wel zo moeten zijn. Financieel dienstverleners moeten ook een stem krijgen om te laten weten wat ze van de kwaliteit van het Kifid vinden. De frequentie van eens in de vijf jaar is naar onze mening te weinig, vooral omdat het Kifid op dit moment de enige erkende geschilleninstantie is en de financieel dienstverlener verplicht is om zich daarbij aan te sluiten. De NVF pleit ervoor om de financieel dienstverlener te betrekken bij het klanttevredenheidsonderzoek en de frequentie van dit onderzoek te verhogen.

### **Aanvullende hypothesen voor de berekening van het jaarlijks kostenpercentage**

De NVF is van mening dat de 0% actietarieven van dealerfinancieringsmaatschappijen alsmede de uitgestelde betalingen (bijvoorbeeld nu 50% en over twee jaar 50%) uit de markt zouden moeten verdwijnen. De rentevergoeding is versleuteld in de prijs van het product en wordt door middel van een volledig intransparante constructie aan de consument gepresenteerd als zijnde gratis.

De NVF pleit ervoor om in het belang van de consument zorg te dragen voor regelgeving die dit soort constructies onmogelijk maakt danwel hiervoor volledige transparantie afdwingt.

### **Administratieve lasten en nalevingskosten**

De NVF maakt zich grote zorgen over de hoge administratieve lasten en nalevingskosten. Diverse berekeningen die hieraan ten grondslag liggen kunnen wij niet onderschrijven. Voorbeelden hiervan zijn:

- *Aangezien de adviseurs reeds geacht worden vakbekwaam te zijn, zal er nauwelijks voorbereidingstijd nodig zijn voor een examen. De nalevingskosten voor deze nieuwe module bedragen € 340.000 (dit bedrag is gebaseerd op de aanname dat 5000 adviseurs een examen afnemen van € 204, teruggerekend naar een geldigheidsduur van het diploma van 3 jaar).*

Hierbij is niet duidelijk of in de berekening is meegenomen dat veel adviseurs voor meerdere beroepskwalificaties examen zullen moeten doen. Het aangenomen aantal van 5.000 komt ons bijzonder laag voor.

- *Omdat voor bestaande diplomahouders al een PE-plicht met bijkomende kosten gold, worden de kosten voor dit gecombineerde programma niet meegerekend in deze berekening van de nalevingskosten.*

Wanneer telkens bij wijzigingen of nieuwe regelgeving alle “oude” kosten niet worden meegewogen ontbreekt een helder beeld van de totale kosten.

- *Voor een structureel PE-examen wordt gerekend met 2 uur voorbereidingstijd en een prijs van*

*€ 204 en voor een PE-examen gecombineerd met een inhaalexamen wordt gerekend met een voorbereidingstijd van 3 uur en een totaalprijs van € 249.*

Ook hier geldt dat de aannames zeer arbitrair zijn; de voorbereidingstijd is naar onze mening erg laag ingeschat, ook wordt geen rekening gehouden met eventuele reistijden. Een doorrekening hiervan in de totale nalevingskosten ontbreekt.

- *De kosten van een PE-voorbereidingsprogramma bedragen per certificaathouder naar verwachting ongeveer € 180. Een PE-voorbereidingsprogramma is geen verplichting vanuit de wetgeving maar een diploma of certificaathouder kan hier uiteraard altijd zelf toe beslissen. De kosten hiervoor worden niet meegenomen in de berekening van de administratieve lasten.*

Ook hier zijn de aannames arbitrair. De huidige praktijk laat zien dat de financiële dienstverlener vrijwel in alle gevallen gebruik maakt van een voorbereidingsprogramma. Dat er geen ‘verplichting’ is voor het volgen van een voorbereidingsprogramma, doet niets af aan het feit dat de gemiddelde financiële dienstverlener het volgen van een dergelijk voorbereidingsprogramma noodzakelijk vindt en dat derhalve ook de kosten daarvan aan de nalevingskosten dienen te worden toegerekend.

- *De gemiddelde kosten voor aanpassing van de systemen zijn naar verwachting beperkt, omdat reeds systemen bestaan, waarbinnen alleen een nieuwe tekstuele verplichting moet worden toegevoegd. Ervan uitgaande dat tussen de een en acht man-uren, met een uurtarief van € 45 besteed zullen moeten worden aan het doorvoeren van deze nieuwe verplichtingen, betekent dit voor de circa 8.893 aangesloten financiële ondernemingen van verschillende grootte die aangesloten zijn bij de huidige erkende geschilleninstantie(s) dat sprake zal zijn van eenmalige nalevingskosten van circa € 400.000.*

Wederom zijn ook hier de aannames arbitrair. Daarnaast is een uurtarief van € 45,00 te laag. Dergelijke systeem aanpassingen worden in het algemeen uitgevoerd door leidinggevendenden. Een hoger uurtarief zou dan ook op zijn plaats zijn. Zelfs indien de aannames juist zouden zijn, dan nog klopt de berekening niet. Uitgaande van tussen de een en acht manuren, stellen wij voor de berekening het gemiddelde op vier uren. De berekening zou dan zijn:  
 $8.893 \times 45 \times 4 =$

€ 1.600.740,00. Dat is vier keer zo hoog als wordt voorgesteld.

De NVF zet vraagtekens bij de berekening van de administratieve lasten en nalevingskosten en is van mening dat de daadwerkelijke kosten fors hoger zijn. Hierdoor zullen de kosten voor de financieel dienstverlener en uiteindelijk voor de klant aanzienlijk stijgen. Wij pleiten er dan ook voor om bij de besluitvorming m.b.t. de diverse in deze brief genoemde onderwerpen een meer realistische benadering van deze kosten te betrekken.

### **Slotopmerking**

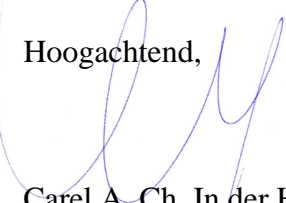
In meer algemene zin doet de NVF een oproep om de invoering van nieuwe wet- en regelgeving of aanpassing van al bestaande wet- en regelgeving in elk geval voor de komende jaren sterk te beperken. De in de afgelopen jaren in snel tempo ingevoerde maatregelen hebben veel gevraagd van de financieel dienstverlener, zowel qua inspanningen als qua kosten. Ook de thans voorliggende wijzigingen brengen weer veel inspanningen en kosten met zich mee,

waardoor de bedrijfsvoering voor de gemiddelde financieel dienstverlener verder onder druk komt te staan. Mede door het hoge tempo waarin nieuwe wet- en regelgeving geïmplementeerd diende te worden, ontbreekt het bovendien aan mogelijkheden om te meten welke effecten al die maatregelen nu eigenlijk sorteren.

Tot zover onze reactie. Uiteraard zijn wij gaarne bereid onze standpunten nader toe te lichten. Gelet op de prettige en constructieve samenwerking vertrouwen wij er op dat de tijd daarvoor nog aanwezig is.

In afwachting van uw reactie verblijven wij,

Hoogachtend,



Carel A. Ch. In der Hees

Voorzitter en directeur Nederlandse Vereniging van Financieringsadviseurs (NVF)