



**Rabobank**

Postadres Postbus 17100, 3500 HG Utrecht

De directeur Financiële Markten  
mevr. drs. G.J. Salden  
postbus 20201  
2500 EE Den Haag

Bezoekadres Croeselaan 18 ,  
3521 CB Utrecht  
Telefoon +31 30 21 60000  
Fax  
E-mail [r.opdenbrouw@rn.rabobank.nl](mailto:r.opdenbrouw@rn.rabobank.nl)  
Bankrekening 3000.58.020  
Website [www.rabobank.nl](http://www.rabobank.nl)

Uw referentie  
Onze referentie HO/  
Doorkiesnummer +31 30 21 61706

Datum 11 mei 2012  
Bijlage(n)

Onderwerp Consultatie Wijzigingsbesluit financiële markten 2013

Geachte mevrouw Salden,

Met deze brief reageert de Rabobank op het concept Wijzigingsbesluit financiële markten 2013 dat u op 14 april 2012 ter consultatie heeft voorgelegd. Allereerst bedanken we u voor de mogelijkheid om te reageren op de voorgenomen regelgeving. Een goede interactie tussen regelgever, marktpartijen en consumentenorganisaties is naar onze mening van groot belang voor het realiseren van zuivere, transparante marktpraktijken waarin het klantbelang centraal wordt gesteld.

Via deze reactie levert de Rabobank daar graag een bijdrage aan. U vraagt in uw consultatie te reageren op onderstaande onderwerpen

1. Productontwikkelingsproces
2. Uitwerking van de bankierseed
3. Provisieverbod en transparantieverplichtingen
4. Transparantie aanbieders hypothecair krediet
5. Nieuwe eisen aan vakbekwaamheid
6. Geschillenbeslechting

In onze reactie gaan we na een aantal algemene opmerkingen (paragraaf 1), in op deze verschillende onderdelen. Daarnaast treft u in de bijlage artikelsgewijze opmerkingen aan.



## 1. Algemene opmerkingen

### **Nog teveel onduidelijkheid**

De Rabobank onderschrijft de doelstellingen die u met dit besluit beoogt te realiseren. Transparantie, deskundige adviseurs en zuivere marktverhoudingen zijn noodzakelijke voorwaarden om het klantbelang te borgen. Wij hebben de indruk dat – op onderdelen – de regels duidelijker kunnen en moeten. We voorzien dat de onduidelijkheden in het conceptbesluit ongewenste gevolgen gaan hebben die mogelijk tot nieuwe regelgeving leiden. Om het klantbelang te borgen zijn de klant en de sector gebaat bij duidelijke regels. Een aantal van onze opmerkingen heeft het karakter duidelijkheid van u te vragen.

### **Implementatiedatum onhaalbaar**

Overheid en marktpartijen investeren veel in het herstel van het vertrouwen in de financiële sector. Het conceptbesluit heeft grote impact op de inrichting van financiële instellingen. De tijdlijnen die de sector daarbij gegund worden zijn in onze opvatting niet reëel. We vrezen dat u hiermee een situatie creëert waarbij het overgrote deel van de sector op 1 januari 2013, onderdelen van de voorgenomen regelgeving niet zal kunnen naleven.

We vragen u daarom in afstemming met de sector te komen tot een implementatiedatum die past bij de impact van de wijzigingen en daarenboven haalbaar is.

### **De echte administratieve lasten zijn niet in beeld**

Met een gemengd gevoel hebben wij de paragraaf over administratieve lasten gelezen. We waarderen dat het ministerie administratieve lasten in ogenschouw neemt bij het opstellen van nieuwe wetgeving. Immers een goede balans tussen effectiviteit van maatregelen enerzijds en de kosten voor de sector anderzijds is ook in het belang van de klant. Helaas staat de inhoud van deze paragraaf zeer ver af van de werkelijkheid. Alleen al voor de Rabobank bedragen de implementatiekosten minimaal het tienvoudige van de door u genoemde kosten. De Rabobank vindt het thema administratieve lasten zeer relevant omdat kosten in praktijk (links- of rechtsom) bij de burger belanden. Ons voorstel is om in overleg met de sector o.l.v. ACTAL een reële berekening op te stellen, waarlangs u de voorgestelde maatregelen kunt wegen.

## 2. Opmerkingen per onderdeel

### 2.1. Productontwikkelingsproces

De Rabobank onderschrijft dat bij de ontwikkeling van producten op een evenwichtige wijze rekening wordt gehouden met de belangen van de klant. Wanneer dit evenwicht ontbreekt kan dit een aantasting van het vertrouwen in de integriteit van de sector betekenen. De wijze van regulering die de minister voorstelt grijpt ver in op de bedrijfsvoering van de onderneming. Naar de mening van de Rabobank schiet het besluit ten aanzien van het onderdeel productontwikkelingsproces onnodig door. Enkele niet uitputtend bedoelde voorbeelden hiervan treft u aan in de bijlage.

De Rabobank sluit zich op dit onderdeel aan bij de reactie van de NVB én wil in aanvulling daarop graag nog specifiek het volgende benadrukken.

- De afweging of een product afbreuk doet aan de belangen van een consument uitsluitend door de financiële onderneming en derhalve niet (mede) door de AFM te worden gemaakt. Voorkomen moet worden dat de AFM op de stoel van de financiële ondernemingen gaat zitten.

- De Rabobank dringt er op aan om de reikwijdte van artikel 32 BGfo Wft te beperken tot producten die voor de retailmarkt zijn bestemd. Uitsluitend voor de wholesale markt bestemde producten behoren - analoog aan hetgeen lid 7 bepaalt ten aanzien van het aanbieden van rechten van deelneming in een beleggingsinstelling aan professionele beleggers - buiten de scope van het artikel te vallen.

- In het consultatievoorstel wordt in de verhouding tussen de producent en de distributeur van een product de verantwoordelijkheid per definitie bij de producent neergelegd. Hierdoor dreigt de producent verantwoordelijk te worden voor zaken waar deze redelijkerwijze geen invloed op kan hebben. Bovendien wordt hierdoor ingegrepen op de contractsvrijheid en de mogelijkheid om de verantwoordelijkheden voor distributie (binnen zekere grenzen) op een andere wijze te verdelen.

### 2.2. Uitwerking van de bankierseed

Voor dit onderwerp verwijzen we u naar het standpunt van NVB en haar reactie namens de leden.

### 2.3. Provisieverbod en transparantieverplichtingen

De invoering van het provisieverbod heeft grote impact op de financiële markt, zowel voor dienstverleners als voor consumenten. Voor sommige producten zal de overgang beperkter zijn. Dat geldt bijvoorbeeld voor producten waar thans reeds een afsluitprovisie in rekening wordt gebracht, zoals hypotheeklen. Voor andere producten zal de introductie van een adviesvergoeding als een drempel worden ervaren. Het doel van de minister is helder. De afbakening en normering kan naar onze mening worden verbeterd.

## **Banksparen**

Zo is het besluit o.a. van toepassing op bankspaarproducten. De Rabobank wil in herinnering roepen hoe de bankspaarproducten zijn ontstaan. Bankspaarproducten zijn –mede op initiatief van de Tweede Kamer– geïntroduceerd in de markt als tegenhanger voor de toen bestaande verzekeringsproducten. Deze verzekeringsproducten kenmerkten zich door een hoge mate van intransparantie, hoge kostenbelading en een sterk provisie gedreven verkoopcultuur. Banksparen was het transparante en goedkope alternatief. Banksparen zorgde voor een zeer lage drempel voor het ‘sparen voor later’. De eenvoud van het product en de wijze van aanbieden vertalen zich nu in een succesvol product dat bijdraagt aan een meer solide toekomstvoorziening van onze klanten. Rondom Banksparen zijn er op dit moment naar onze beleving geen misstanden bekend met bijvoorbeeld provisies, hoge kosten of perverse prikkels.

In de huidige situatie waarin oudedagvoorzieningen onder druk staan en klanten - ondanks die druk - de pensioenvoorziening nog steeds als complex ervaren, vindt de Rabobank een laagdrempelig product als Banksparen zeer belangrijk. Het opwerpen van een drempel - te betalen advies- en distributiekosten bij afsluiten - heeft zeer grote gevolgen voor de animo om middels Banksparen actief te werken aan de oudedagvoorziening.

Ten slotte willen wij graag aan deze afweging toevoegen dat bij voorbaat niet kan worden vastgesteld of een adviesgesprek resulteert in een advies over een bankspaarproduct. Het advies start bij de behoefte van de klant. Indien deze behoefte door middel van sparen kan worden ingevuld, dan kan dit uitmonden in een aanbeveling om een complex of een niet-complex product aan te schaffen. De aanbieder zal kosten in rekening brengen voor het adviesgesprek indien een complex bankspaarproduct wordt afgenomen. De aanbieder zal echter géén kosten in rekening brengen indien een niet-complex product wordt afgenomen (zoals bijvoorbeeld een internetspaarrekening). Door het verschil in het al dan niet in rekening brengen van kosten van advies zou een perverse prikkel kunnen ontstaan voor een adviseur om de klant een complex spaarproduct te adviseren terwijl dit niet noodzakelijk het best passend is voor de klant. Of omgekeerd zou de klant, teneinde geen advieskosten te hoeven betalen, niet voor Banksparen kunnen kiezen, terwijl het complexe product beter bij hem past.

De Rabobank pleit derhalve voor het uitsluiten van Bankspaarproducten van het provisieverbod, door deze categorie producten uit te sluiten van artikel 86b. Als alternatief stellen wij voor een transparantieverplichting te introduceren voor de kosten die worden gemaakt voor het Bankspaarproduct. Hierdoor blijft de instapdrempel voor de klant laag, stimuleert nadenken en actie rondom de oudedagsvoorziening en biedt het de gewenste transparantie.

## **Inkomensverzekeringen**

Het begrip inkomensverzekeringen wordt in het conceptbesluit ruimer gedefinieerd dan voorheen. In de brief van minister de Jager van 13 december 2011 werd aangegeven dat er geen aanleiding werd gezien om zakelijke en collectieve inkomensverzekeringen onder het provisieverbod te laten vallen. Dit onderscheid is niet aangebracht in het conceptbesluit. Wij

vragen u om duidelijkheid over de definitie van inkomensverzekeringen die onder het provisieverbod gaan vallen.

#### **Is het provisieverbod waterdicht?**

Provisies tussen de aanbieder en de bemiddelaar worden verboden om zo perverse prikkels en ongewenste sturing te voorkomen. Er kan echter ook nog een andere financiële band tussen aanbieder en bemiddelaar/adviseur aanwezig zijn dan provisiebetalen. Rabobank signaleert dat in de markt creatieve oplossingen worden overwogen om bemiddelaars op andere wijze te belonen wanneer zij klanten aanbrengen bij een directe aanbieder. Een bemiddelaar zou bijvoorbeeld exclusieve renteaftspraken kunnen maken met een aanbieder. De bemiddelaar kan aangeven dat de klant bij die bepaalde een aanbieder korting krijgt als de klant via hem een product afsluit. Daarnaast is het niet ondenkbaar dat aanbieders geld terug kunnen geven aan klanten indien zij via een bepaalde bemiddelaar een product afsluiten bij de directe aanbieder. Voorbeelden: € 2.000 cash retour als u kiest voor aanbieder X, een eerste storting van € 1.500 in het opbouwdeel van uw hypotheek.

In een 'open' markt is dit te vatten onder de noemer 'marketing'. Indien deze afspraken echter partijgebonden zijn (Alleen € 2.000 retour als u via bemiddelaar A bij geldverstrekker X sluit), vertoont dit grote gelijkenis met de perverse prikkels die dit artikel beoogt uit te sluiten.

De concept wettekst biedt op dit moment geen duidelijke aanknopingspunten voor deze ontwikkelingen. Rabobank vraagt u om een reactie, bijvoorbeeld in de vorm van een verduidelijking van de toelichting in het conceptbesluit.

#### **Het kostprijsmodel**

In de toelichting op het besluit geeft u aan dat aanbieders die niet adviseren geen advieskosten hoeven op te nemen in het kostprijsmodel. Het gaat hier om aanbieders die producten aanbieden via een intermediaire partij die het advies en distributie verzorgt. De aanbieder levert hier alleen het benodigde product, bijvoorbeeld een hypotheek. Dergelijke aanbieders maken echter wel kosten voor bijvoorbeeld het completeren van het dossier, het ter beschikking stellen van verkoopsystemen en het afsluiten van het product, zoals bellen met klanten en beantwoorden van vragen. Deze kosten zijn, volgens uw toelichting, 'distributiekosten' en dienen bij execution only dienstverlening in rekening te worden gebracht.

Moeten dergelijke distributiekosten ook in rekening moeten worden gebracht door de aanbieder die via een tussenpersoon een overeenkomst aangaat met de consument? Net als bij execution only dienstverlening maakt de 'aanbiederaanbieder achter het intermediair-' geen advieskosten, maar wel distributiekosten. Gedacht kan worden aan het acceptatie- en goedkeuringstraject dat de door een intermediair aangedragen verzoek ondergaat, alvorens de klant een aanbod wordt gedaan. Het lijkt ons niet op voorhand logisch dat deze aanbieders hiervoor geen kosten in rekening hoeven te brengen bij de klant. Wij vragen u meer duidelijkheid hieromtrent.

Daarnaast zouden we het meer in het algemeen op prijs stellen dat er meer duidelijkheid komt over welke kosten die gemaakt worden na het tekenen van de offerte nog in rekening dienen te worden gebracht bij de consument.

Onduidelijk is verder of, en in hoeverre, in specifieke situaties mag worden afgeweken van het kostprijsmodel. Bij commerciële acties of in specifieke marketingcampagnes zou dit toegestaan zijn. Naast de door u genoemde voorbeelden zijn er ook andere omstandigheden denkbaar die volgens ons een korting rechtvaardigen. Bijvoorbeeld een korting voor starters op de woningmarkt. Starters hebben relatief weinig te besteden en sluiten relatief kleine hypotheek. In de huidige systematiek (met een afsluitprovisie als percentage van de hypotheeksom) betalen zij een relatief lager bedrag voor de hypotheek. Het advies dat aan de klant gegeven wordt, kost echter net zoveel tijd als een advies voor een klant met een hogere hypotheek (en daarmee vaak een grotere bestedingscapaciteit). Uit maatschappelijk oogpunt bestaat de wens om de minder bedeelde klant toch minder kosten in rekening te brengen ondanks dat wellicht niet te onderbouwen is dat aan deze klant minder adviesuren worden besteed. Wij vragen u in de toelichting op het conceptbesluit te verduidelijken in hoeverre u de mogelijkheid biedt om te differentiëren in de adviesprijs voor groepen klanten.

#### Vermelden kosten

Op de factuur moeten kosten apart worden vermeld indien het betaalmoment van advieskosten en productkosten samenvalt. Eerder is door het Ministerie van Financiën gecommuniceerd dat in een dergelijke situatie mocht worden volstaan met het vermelden van de kosten op de offerte. Het lijkt ons onnodig de kosten apart te moeten vermelden op een factuur. Hierbij verzoeken wij u in de toelichting aan te geven dat met weergaven van de kosten in de offerte kan worden volstaan.

#### Dienstverleningsdocument

Op 1 november 2012 wordt naar verwachting de definitieve tekst van het Bgfo gepubliceerd. Pas na 1 november 2012 zullen door de AFM aanvullende regels (Nrfgo) worden opgesteld, en zal onder andere een standaard DVD worden gemaakt. Pas daarna kunnen financiële instellingen de nieuwe wettelijke eisen implementeren. Deze termijnen doen geen recht aan de complexiteit van de bancaire systemen en de tijdspaden die vaak benodigd zijn om wijzigingen aan te brengen die voor klant en bank foutloos werken. Wij vragen u op een eerder moment een concept DVD ter beschikking te stellen zodat duidelijk is hoe dit DVD vormgegeven gaat worden. Daarnaast pleiten wij voor een ruimere implementatieperiode.

#### 2.4. Transparantie aanbieders hypothecair krediet

De Rabobank kan zich in grote lijnen vinden in de verschillende voorstellen die het besluit bevat om de transparantie over hypotheektarieven te vergroten (onderdelen K tot en met S). Wel hebben wij enkele opmerkingen over het voorgestelde artikel 68b.

Dit artikel creëert de verplichting om de klant 3 maanden voor het einde van de rentevastperiode een aanbod te doen. Onze bedenkingen betreffen de lange periode waarin dit aanbod geldig is. De klant krijgt hierdoor de zekerheid dat hij nooit meer dan het op dat

moment aangeboden rentepercentage moet betalen. Er moet worden beseft dat de periode waarin het aanbod geldt exceptioneel lang is. Omdat de aanbieder de prijs voor eventuele rentestijgingen moet dragen werkt de voorgestelde maatregel kostprijsverhogend. Wij vragen ons af of deze maatregel noodzakelijk is om de doelstelling van de minister te realiseren. Het doel is om de klant tijdig te activeren zodat de klant zich kan oriënteren op de beslissing die hij moet nemen door het aflopen van de rentevastperiode. Het vermelden van de actuele rentepercentages lijkt daarbij voldoende te zijn om dit resultaat te bereiken. Het uitbrengen van een 3 maanden geldig aanbod is naar onze mening overbodig.

#### 2.5. Kennis en ervaringstoets bij execution only

Artikel 80e verlangt dat de kennis- en ervaringstoets onder andere voor de Overlijdensrisicoverzekering (zonder betalingsbeschermingskarakter) en de uitvaartverzekering verplicht zullen zijn. De overlijdensrisicoverzekering en uitvaartverzekering zijn vrijgesteld van de adviesregels uit de Wft.

Het is daarmee vreemd om de klant die geen advies wenst, hiervoor te moeten waarschuwen. Daarnaast maakt het eenvoudige karakter van overlijdensrisicoverzekeringen (zonder betalingsbeschermingskarakter) en de uitvaartverzekeringen het overbodig om de klant een kennis- en ervaringstoets te laten ondergaan. Om deze redenen stellen wij voor die producten te schrappen uit artikel 80e, mede gelet op de mogelijk extra (onnodige) kosten die dit met zich meebrengt voor de klant.

#### 2.6. Eensporig rentebeleid

Voor de toepassing van artikel 81a willen wij u erop wijzen dat de 139 lokale Rabobanken afzonderlijke rechtspersonen - en dus ook afzonderlijke aanbieders - zijn. Iedere Rabobank stelt afzonderlijk haar tarieven vast. Dit doen zij op basis van door Rabobank Nederland vastgestelde adviestarieven. Teneinde tegemoet te komen aan de doelstelling achter het conceptbesluit zal Rabobank Nederland deze adviestarieven op haar website publiceren. Dit neemt niet weg dat daarnaast ook de lokale tarieven bekend kunnen worden gemaakt. Gezien het feit dat het conceptbesluit vermoedelijk niet bedoeld om differentiatie naar geografie (werkgebieden) onmogelijk te maken, menen wij hiermee in lijn met het besluit te handelen. Vanzelfsprekend zullen de lokale banken voor nieuwe verstrekkingen en verlengingen dezelfde tarieven hanteren.

Wij zijn daarnaast van mening dat de in de toelichting genoemde voorbeelden van 'risicoprofiel' een niet-limitatieve opsomming is. De toelichting noemt enkel 'loan-to-value', NHG en 'loan-to-income' als elementen van het risicoprofiel. Dit terwijl er bijvoorbeeld ook gedacht kan worden aan klanten die beschikken over een financiële buffer.

Meer in het algemeen zou differentiatie ook op andere gronden differentiatie mogelijk moeten blijven. Zo zou het bijvoorbeeld mogelijk moeten zijn om voor specifieke projecten, zoals bijvoorbeeld 'groene' en MVO-gerelateerde hypotheek een afwijkend tarief te hanteren. In het verleden is deze prijsdifferentiatie mede gebaseerd geweest op verschillen in de funding van de hypotheek (fiscale stimulering groen investeren). Ook zou aan de klant die meerdere diensten bij de Rabobank afneemt een korting kunnen worden gegund op zijn rentetarief, natuurlijk

ongeacht of het nieuwe verstrekking dan wel een verlenging betreft. Wij vragen van u dit in de toelichting op het besluit aan te geven.

Daarnaast vraagt Rabobank om duidelijkheid over de mogelijkheden tot differentiatie in de spreekkamer. Rabobank constateert dat hierover in de markt geen eenduidige interpretatie bestaat en verzoekt de minister hierover een passage op te nemen in de toelichting.

#### 2.7. Nieuwe eisen aan vakbekwaamheid

Op dit onderwerp verwijzen we u naar het standpunt van NVB en haar reactie namens de leden. In die reactie vragen wij onder meer uw aandacht voor de stapeling van vakbekwaamheidseisen voor de adviseur Schade Bedrijven.

Ons voorstel is om een splitsing te maken tussen de eisen voor schade kleinzakelijk en schade midden/grootzakelijk en om de Module Sparen en Betalen niet op te nemen in Wft-Basis. Door de nieuwe eisen is er bij meerdere banken sprake van een verzwaring van de vakbekwaamheidseisen voor de adviseur die zakelijke schade producten adviseert, specifiek voor de adviseurs die actief zijn binnen de klein zakelijke markt. Die moeten op basis van het voorstel aan dezelfde eisen voldoen als die gesteld worden aan specialisten verzekeren die midden/grootzakelijke klanten adviseren. Dit zorgt ervoor dat er een onnodig zwaar opgeleide adviseurs klanten in de klein zakelijke markt adviseren, denk aan ZZP-ers en kleine MKB-ers. Dit leidt tot onnodig hoge kosten voor de klant.

#### 2.8. Klachtenafhandeling en geschilbeslechting

De Rabobank kan zich goed vinden in het feit dat er eisen worden gesteld aan het hebben van duidelijke en transparante procedures. Ook kan de Rabobank zich voorstellen dat er een bepaalde mate van druk wordt uitgeoefend om klachten binnen een voor de klant acceptabele termijn af te handelen. De manier waarop in de concept tekst over termijnen wordt gesproken levert voor ons op dit moment echter onduidelijkheid op. Wij vinden het van belang om de verwachtingen bij de klant goed te managen, en om in staat te zijn om een klacht niet alleen binnen een redelijke termijn, maar ook op een kwalitatief goede manier te behandelen. Daarbij is de ene klacht relatief simpel en wordt direct opgelost (zonder formele ontvangstbevestiging), de andere wordt binnen twee weken afgehandeld (met ontvangstbevestiging) en een derde klacht is zeer complex en vraagt gedegen onderzoek - wat meerdere weken in beslag kan nemen. Ook is het voor ons belangrijk om de interne beroepsprocedures hun werking te laten hebben. Hierdoor ontstaan er feitelijk twee fases in het proces. In de tekstvoorstellen is het voor ons niet duidelijk wanneer over welke fase van de klachtbehandeling wordt gesproken. De verplichting om de klant te wijzen op de mogelijkheden om een klacht voor te leggen aan de geschilleninstantie of aanhangig te maken bij een burgerlijk rechter, is voor ons overigens vanzelfsprekend. Onduidelijkheid bestaat er over het moment waarop dat dan kan. Het is niet wenselijk en ook niet logisch om de klant de gang naar de geschilleninstantie te laten maken, vóórdat het proces bij de financieel onderneming zelf is afgerond. Daarbij mogen er natuurlijk wel eisen worden gesteld aan de informatievoorziening naar de klant, over proces en voortgang.



Pagina 9/11  
Onze referentie HO/

Wij hopen met bovenstaande opmerkingen een bijdrage te hebben geleverd aan het verbeteren van de voorstellen die u voorstelt in het Wijzigingsbesluit financiële markten 2013.

Hoogachtend,

Op den Brouw, R (Rik)  
Rabobank

# U

## **Bijlage:** Artikelsgewijs commentaar

### Artikel 32

Lid 1: Het belang van begunstigden is expliciet opgenomen in dit artikel. Dit is goed en nuttig voor zakelijke producten, zoals werkgeverspensioenen en zakelijke incassoproducten, maar gaat te ver voor producten die niet bedoeld zijn voor de retailmarkt, maar door de zakelijke afnemer toch worden aangeboden aan consumenten.

Lid 1: Door het opnemen van de term ‘cliënt’ vallen ook de producten voor de professionele markt (maatwerkproducten en one offs) onder hetzelfde regime. Dit is niet wenselijk en zou hierop ingeperkt moeten worden.

Lid 2: Hierin worden de kaders van het beoordelingsproces aangegeven. Zolang de keuze daadwerkelijk bij de onderneming blijft om termen als doelgroep in te vullen, dan is deze invulling prima. Wanneer doelgroep op een te laag niveau ingevuld moet worden, dan kan een disproportionele workload ontstaan, om iedere doelgroep afzonderlijk van precies passende informatie te kunnen voorzien.

Lid 4: in de toelichting wordt aangegeven dat naast de onderneming zelf ook de toezichthouder kan bepalen dat producten geen toegevoegde waarde bieden voor een consument, cliënt of begunstigde. In de geest van de regeling is dit begrijpelijk, maar in de praktijk een gevaarlijke ontwikkeling, omdat de criteria onduidelijk zijn: wanneer wordt geen toegevoegde waarde geleverd? Dit creëert daardoor een grote mate van rechtsonzekerheid voor de financiële onderneming.

Lid 5: in dit lid wordt aangegeven dat nadere regels gesteld kunnen worden. Omdat onduidelijk is wat de kaders zijn en welke mogelijkheden voor inspraak er zijn voor de financiële instellingen, klinkt dit als blanco cheque en dus risicovol.

### Artikel 42a

Lid 1: onduidelijk is wat een ‘redelijke termijn’ is. We kunnen ons voorstellen dat de termijn passend moet zijn bij het gestelde in artikel 42b.

Lid 2: eenvoudige klachten worden vaak direct afgehandeld en daarbij wordt in afstemming met de klant bepaald of dit wel of niet schriftelijk wordt bevestigd. Een klacht die de interne beroepsprocedure volgt wordt echter wel altijd voorzien van een ontvangstbevestiging. Wordt in dit artikel bedoeld op deze tweede fase?

Lid 3: het is altijd mogelijk om de ontvangst van de klacht binnen de termijn van twee weken te bevestigen en aan te geven wanneer er gestart wordt met de behandeling. Bij complexe klachten is het echter niet altijd mogelijk om binnen twee weken ook aan te kunnen geven binnen welke termijn de klacht zal worden afgehandeld.

Lid 2, 3 en 4: het ontwerp maakt geen onderscheid tussen behandeling in eerste en tweede lijn binnen de interne klachtenprocedure van de Rabobank. Ook veel andere financiële instellingen kennen een behandeling in ‘eerste lijn’ en een interne ‘beroepsmogelijkheid’ bij bijvoorbeeld hoofdkantoor of directie. De vraag is bijvoorbeeld of de termijnen van artikel 42a lid 3 gelden voor 1e en 2e lijn afzonderlijk, of de hele klachtenprocedure vanaf het eerste moment van indienen van de klacht (lokaal) tot en met de afhandeling in tweede lijn (centraal). Het is wenselijk dat het ontwerp met deze praktijk in overeenstemming wordt gebracht en dat elke ‘lijn’ een eigen doorlooptijd krijgt.

Lid 2, 3 en 4: Een “vaste termijn” van zes of acht weken zoals gesuggereerd wordt, lijkt niet in overeenstemming met de toelichting waar gesproken wordt over “de termijn is korter waar het kan en langer waar dat moet”. Voor complexe klachten zal de termijn van zes of acht weken veelal te kort blijken. De mogelijkheid om tussentijds naar de geschilleninstantie te stappen, is niet

echt een oplossing en maakt het proces eerder onduidelijk dan dat het belang van de klant gediend wordt.  
(Het reglement van het KiFiD bevat geen expliciete termijn voor de interne klachtenprocedure. Alleen als de bank niet reageert kan de klant een termijn stellen van 6 weken. Verstrekt deze zonder reactie dan wordt aangenomen dat de klacht is afgewezen en kan de klant zijn klacht voorleggen aan de ombudsman (artikel 13.3). Het reglement is niet duidelijk of het hier om een reactie uit de 1e of de 2e lijn gaat, maar in de praktijk verwijst de ombudsman terug als de klant nog niet bij Klachtenservice RN is geweest.)

#### Artikel 42b

De wens voor zorgvuldigheid, verifieerbaarheid en consistentie wordt begrepen en onderschreven. Het is voor de ons de vraag tot op welk niveau een en ander gespecificeerd wordt, en of dit mogelijkheden open laat voor maatwerk. Graag zouden we een verduidelijking zien van zowel verifieerbaarheid als consistentie.  
Als ‘consistent’ betekent dat elke soortgelijke klacht op gelijke wijze moet worden afgehandeld, dan zal algemeen beleid moeten worden geformuleerd voor de afhandeling van alle soorten klachten die zich vaker voordoen. Dat neemt echter de ruimte weg voor ‘coulance’ omdat voor een onverplichte tegemoetkoming aan de klant heel verschillende overwegingen een rol kunnen spelen. Dit is meestal ‘maatwerk’ en kan verschillen per klacht/klant. Als de mogelijkheid om klachten per geval genuanceerd te kunnen behandelen wegvalt (want: niet consistent) kan dat juist nadelig uitpakken voor klanten.  
N.B. In 42b wordt terugverwezen naar de “...in artikel 41 gestelde termijn ....”. Bedoeld is waarschijnlijk artikel 42a.

#### Artikel 43.1.b

Wij nemen aan dat bedoeld wordt op de “de geschillen”, die voorgelegd zijn en niet op “geschillen” in zijn algemeenheid.

#### Artikel 48d

Graag zien we een toelichting op wat er bedoeld wordt met het “onttrekken van middelen uit de markt”. Dit suggereert een commerciële insteek, die niet van toepassing zou moeten zijn op een geschilleninstantie.

#### Artikel 51b

Ten aanzien van de verplichting het hypotheektarief te publiceren met een variabele debetrentevoet vragen wij ons af of het daarbij is toegestaan om mede te verwijzen naar referentierente waar de variabele debetrentevoet van afhankelijk is (zoals Euribor).

#### Artikel 68b

Lid 2, sub b kan op meerdere manieren worden geïnterpreteerd. Bedoelt de minister dat Rabobank moet verwijzen naar de mogelijkheid om bij de concurrent advies in te winnen? Dit lijkt ons een merkwaardige interpretatie.