

Reactie van Obvion N.V. op de consultatie Wijzigingsbesluit financiële markten 2015

Obvion N.V., hierna verder aan te duiden als "Obvion", is een aanbieder van hypothecaire kredieten en bemiddelaar van een aantal financiële producten. Obvion biedt haar financiële producten uitsluitend aan via het intermediaire kanaal.

artikel II onderdelen K en L

Ter zake artikel II onderdelen K en L van het voorgestelde wijzigingsbesluit die zien op de voorgestelde uitzondering op het provisieverbod in geval sprake is van (voorzienbare) betalingsachterstanden, wenst Obvion het volgende aan te geven:

Vooropgesteld willen wij benadrukken dat Obvion een voorstander is van de bedoeling achter deze voorgestelde aanpassing. Immers, in de bedrijfsvoering en visie van Obvion wordt het klantbelang zoveel mogelijk centraal gesteld.

Obvion ziet dit als een maatschappelijk vraagstuk. Een groep mensen die geholpen moet worden. Het mag daarom ook geen onderwerp zijn voor concurrentie. Verder zijn we van mening dat zowel de aanbieders als de adviseurs daarin een rol hebben.

Wij vinden tevens dat niet alleen de adviseur en de aanbieder, maar ook partijen zoals gemeentes, energiebedrijven, uitkeringsinstanties en SWEW zouden moeten samenwerken om een passende oplossing te creëren voor deze kwetsbare groep consumenten.

Na bestudering van de voorgestelde wijzigingen in het Bgfo en de toelichtingen in de Nota van Toelichting, zijn echter wel een aantal vragen die onbeantwoord blijven en risico's die wij signaleren. Dit lichten we graag in het onderstaande nader toe.

Reactie op onderdelen K en L

Level playing field

1. In de voorgestelde wijziging van artikel 86c lid 2 sub b wordt aangegeven dat niet onder het provisieverbod valt provisies die worden verschaft door de aanbieder of ontvangen door de bemiddelaar of adviseur voor het bemiddelen of adviseren van een consument die inzake een hypothecair krediet betalingsachterstanden of voorzienbare betalingsachterstanden heeft.

In artikel 86h Bgfo wordt een derde lid toegevoegd, waarin wordt bepaald dat het eerste lid niet van toepassing is op het "adviseren" van een consument die, inzake een hypothecair krediet, (voorzienbare) betalingsachterstanden heeft. In lid 1 van artikel 86h is bepaald dat een directe aanbieder advies- en distributiekosten direct in rekening dient te brengen bij de consument.

Uit de toelichting bij artikel 86c lid 2 begrijpen wij dat de bedoeling is dat de (indirecte) aanbieder deze kosten aan het intermediair betaalt ten behoeve van de klant zonder dat deze kosten worden verdisconteerd in de kostprijs van de aanbieder. Dit betekent dat de aanbieder die samenwerkt met een onafhankelijke adviseur/bemiddelaar een externe (nieuwe) geldstroom krijgt. De directe aanbieder hoeft zijn kosten voor deze werkzaamheden niet meer direct in rekening te brengen aan de consument.

Op die manier lijkt te wetgever te beogen dat het level playing field tussen directe en indirecte aanbieders gehandhaafd blijft. De vraag is of dat inderdaad wel het geval is. In de toelichting bij artikel 86h lid 3 Bgfo staat namelijk dat de directe aanbieder niet verplicht is de met deze advieswerkzaamheden samenhangende advies- en distributiekosten *rechtstreeks* in rekening te brengen bij de consument. Betekent dit dat de directe aanbieders, anders dan de indirecte aanbieders, deze kosten wel zouden mogen verdisconteren in hun kostprijs. Deze ongelijkheid, waardoor het level playing field kan worden geraakt, zal niet beoogd zijn, echter kan wel een gevolg zijn van de huidige tekstvoorstellen en toelichtingen.

2. In de Nota van Toelichting (pagina 25) wordt aangegeven dat de bedoeling van het nieuwe artikel 86c lid 2 sub b is dat belemmeringen worden weggenomen om in gesprek te gaan met

consumenten met betalingsachterstanden. Zo kan het gesprek worden gebruikt om de financiële situatie in kaart te brengen en de mogelijkheden te onderzoeken om het hypotheccair krediet aan te passen. Vervolgens wordt in deze toelichting expliciet aangegeven dat een aanbieder een consument ook direct kan adviseren (*de directe aanbieder*) en dat, indien de consument het beste gebaat is bij een **nieuwe** overeenkomst, die aanbieder de daarmee samenhangende advies- en distributiekosten niet rechtstreeks bij de klant in rekening hoeft te brengen.

Deze toelichting lijkt de suggestie te wekken dat alleen de *directe* aanbieders geen kosten in rekening hoeven te brengen aan de consument ingeval sprake is van een nieuwe overeenkomst. Dit zal mogelijk niet de bedoeling van de wetgever zijn, aangezien in het te wijzigen artikel 86c lid 2 sub b wel wordt gesproken over een vergoeding voor advies- en *bemiddelingskosten*. Immers, ook voor een consument met een indirecte aanbieder kan het zo zijn dat de consument het meest gebaat is bij een nieuwe overeenkomst bij deze of een andere aanbieder. Het zal dan ook de bedoeling zijn van de wetgever dat ook de indirecte aanbieder de daarmee gepaard gaande redelijke bemiddelingskosten aan de bemiddelaar mag vergoeden. Zo niet, dan zou daarmee het level playing field tussen de directe en de indirecte aanbieders worden aangetast. Het verzoek is om dit in de uiteindelijke Nota van Toelichting nader te verduidelijken.

Onduidelijkheid tekst 86h lid 3

3. In het tekstvoorstel voor artikel 86h lid 3 wordt alleen gesproken over het feit dat lid 1 van artikel 86h niet van toepassing is op *het adviseren van een consument*. Uit de Nota van Toelichting blijkt juist dat de wetgever hier niet alleen doelt op het adviseren, maar ook op het tot stand brengen van een nieuwe overeenkomst. De tekst in artikel 86h lid 3 zou tot verwarring kunnen leiden, zodat een aanpassing naar onze mening wel wenselijk is.

Verhouding tot doorlopende provisie

4. Voor sommige producten die zijn afgesloten in het verleden ontvangen bemiddelaars nog een doorlopende provisie. Tot nu toe heeft de AFM zich op het standpunt gesteld dat doorlopende provisie ziet op een vergoeding voor advieswerkzaamheden in de beheerfase van een overeenkomst. Het intermediair ziet dit doorgaans anders. De vraag die zich nu voordoet is hoe verhoudt de doorlopende provisie zich tot deze uitzondering op het provisieverbod? Is het toegestaan om, ondanks een eventuele doorlopende provisie, een provisie voor advieskosten vanwege advies ter zake (voorzienbare) betalingsachterstanden te betalen aan de adviseur?

Zo nee, hoe beoogt de wetgever in dat geval te voorkomen dat er niet onnodig nieuwe overeenkomsten worden gesloten, omdat er wel c.q. ook voor het bemiddelen in nieuwe producten een provisie mag worden betaald? Kortom, hoe wordt in dat geval de zogenoemde "perverse prikkel" voorkomen?

Verhouding tot abonnement

5. Hoe verhoudt zich deze uitzondering op het provisieverbod tot de veelal door adviseurs gehanteerde abonnementensystemen? De consument met een (voorzienbare) betalingsachterstand heeft wellicht al een adviesabonnement en hierdoor ook al betaald voor advieswerkzaamheden. Deze consument wordt ook bij (voorzienbare) betalingsachterstanden geadviseerd op basis van zijn abonnement. Het zal niet de bedoeling zijn dat de adviseur voor zijn advieswerkzaamheden zowel op basis van het abonnement, als op basis van de provisie een vergoeding voor zijn werkzaamheden ontvangt.

Ook zal het niet de bedoeling zijn van de wetgever dat de ene consument met (voorzienbare) betalingsachterstanden wel zelf voor de advieswerkzaamheden een vergoeding betaalt via het abonnementensysteem, terwijl de andere consument, zonder abonnement, niet zelf hoeft te betalen.

Hoe ziet de wetgever dit?

Risico op ongewenste prikkel

6. Een risico dat wij signaleren vanwege deze uitzondering op het provisieverbod is dat hiermee wel het risico van de zogenoemde “perverse prikkel” wederom kan worden aangewakkerd.
 - a. Een adviseur en/of bemiddelaar zou alsnog de prikkel kunnen krijgen om de klant een nieuwe overeenkomst bij dezelfde of een andere aanbieder te adviseren, omdat hiervoor een extra provisie betaald zal worden (aanvullend op een vergoeding voor advieskosten). Terwijl het niet per definitie zo hoeft te zijn dat die nieuwe overeenkomst ook steeds beter is voor de consument.
 - b. Ook zou het zo kunnen zijn dat de geboden provisies voor advies- en bemiddelingswerkzaamheden door aanbieders in hoogte kunnen variëren. Het risico bestaat dan dat geadviseerd wordt om een nieuwe overeenkomst aan te gaan bij de aanbieder X die de hoogste provisie biedt, terwijl het huidige product of een nieuw product bij aanbieder Y met een lagere provisie wellicht veel beter aansluit bij de belangen van de consument. Aanbieders zouden deze provisies kunnen “inzetten” om nieuwe klanten te krijgen. Hier zou zelfs een risico kunnen bestaan dat producten aan bepaalde consumenten bij aanvang worden geadviseerd omdat bekend is dat bijvoorbeeld aanbieder X de hoogste provisies biedt bij (voorzienbare) betalingsachterstanden.

Dit lijkt ons, zeker gelet op de situatie waarin juist deze groep consumenten zich bevindt, zeker niet de bedoeling. Wij zouden het zeer betreuren wanneer juist deze consumenten de dupe zouden worden van provisie gedreven adviezen. Om dit risico, zoals benoemd onder 6 sub b, zoveel mogelijk te voorkomen zou de wetgever ervoor kunnen kiezen om bepaalde kaders te bieden voor bijvoorbeeld de hoogte van de vergoeding of omvang van de advies- en bemiddelingswerkzaamheden. Zo kunnen vergelijkbare vergoedingen betaald worden door de verschillende aanbieders, waardoor enerzijds de provisies niet als “lokkertje” kunnen worden gebruikt om nieuwe consumenten als klant binnen te halen. Anderzijds wordt zo geborgd dat de consument een juist advies ontvangt dat rekening houdt met zijn belangen en niet provisie gedreven is.

Deze groep consumenten moet geholpen worden en er dient zeker geen concurrentie over hun hoofden plaats te vinden. Wij achten het daarom raadzaam dat de wetgever nader onderzoekt hoe en op welke wijze voorkomen kan worden dat het bovengenoemde risico's onder a en b zich voordoen.

N.B. Mogelijk heeft de wetgever niet voor ogen gehad dat deze uitzondering op het provisieverbod ook kan zien op de bemiddeling in het tot stand brengen van een nieuwe overeenkomst bij een *andere* aanbieder. Dit blijkt echter niet uit de wettekst of toelichting. In dat geval wordt de wetgever verzocht dit nader uit te werken. Overigens zij in dat kader wel opgemerkt dat het, ondanks de bovengenoemde risico sub a, wel zo kan zijn dat een nieuwe overeenkomst bij een andere aanbieder wel beter aansluit bij de belangen van de consument, dan een aanpassing in de bestaande overeenkomst bij dezelfde aanbieder. Kortom, mocht de wetgever niet hebben beoogd dat ook het oversluiten naar een andere aanbieder onder deze uitzondering van het provisieverbod valt, dan geven wij u alsnog in overweging om dit toe te staan. Het lijkt ons immers onwenselijk is dat in zo'n geval de consument alsnog (noodgedwongen) met “minder” genoeg zou moeten nemen.

(Voorzienbare) betalingsachterstanden

7. Op grond van de voorgestelde tekst mag alleen provisie worden betaald wanneer sprake is van (voorzienbare) betalingsachterstanden. In de toelichting wordt aangegeven dat daarvan sprake kan zijn bij een structurele en relatief grote daling van inkomsten, die niet door de consument zelf kan worden opgevangen, waardoor binnen afzienbare termijn betalingsachterstanden zullen ontstaan.

Deze toelichting biedt ruimte voor interpretatie, aangezien wordt aangegeven dat daarvan sprake “kan” zijn. Dit kan dan ook betekenen dat ook sprake is van een voorzienbare betalingsachterstand waarvoor de uitzondering op het provisieverbod geldt, wanneer bijvoorbeeld geen sprake is van een structurele en relatief grote daling. Deze interpretatiemogelijkheid biedt enerzijds de kans om ook de consument te helpen die met een

voorzienbare betalingsachterstand te kampen kan gaan krijgen zonder dat sprake is van een structurele of grote daling van inkomsten. Anderzijds kan deze interpretatieruimte leiden tot discussies met het intermediair of consumenten. Maar ook met de toezichhouder die zich op het standpunt kan stellen dat de aanbieder ten onrechte een provisie heeft uitbetaald voor advieswerkzaamheden voor een consument, waardoor de aanbieder in strijd met het provisieverbod handelt. Ook de begrippen “opgevangen” en “voorzienbare” bieden ruimte voor interpretatie en kunnen daardoor leiden tot discussies. Wenselijk is dat de wetgever meer duidelijkheid hierover biedt, waardoor discussies en onduidelijkheden (zoveel mogelijk) kunnen worden voorkomen.

Een andere vraag die hier naar voren komt is hoe omgegaan moet worden met de kosten voor advieswerkzaamheden wanneer de adviseur, na het in kaart brengen van de situatie van de consument, tot de conclusie komt dat er geen sprake is van voorzienbare betalingsachterstanden waarop de wetgever nu doelt? De consument heeft mogelijk op dat moment wel een (aanstaand) cashflowprobleem, waardoor hij wellicht niet in staat is de advieskosten aan de adviseur te betalen. Anderzijds is het blijkbaar ook niet de bedoeling van de wetgever dat de aanbieder die advieskosten (toch) vergoedt, omdat er eenvoudig geen sprake is van een (voorzienbare) betalingsachterstand ter zake het hypothecair krediet. Hoe ziet de wetgever dit?

Heerlen, 10 april 2014

Obvion N.V.

Postbus 3005, 6401 DM Heerlen. Telefax (088) 1470990

Statutair gevestigd te Eindhoven. KvK Zuid-Limburg Handelsregister nr. 140 54 733. AFM-vergunningnummer: 12012721.