

Zijne Excellentie
De heer Ir J.R.V.A Dijsselbloem
Minister van Financiën
Ministerie van Financiën
Postbus 20201
2500 EE DEN HAAG

Amersfoort, 11 april 2014

Betreft : Internetconsultatie Wijzigingsbesluit financiële markten 2015
Kenmerk : 14036
Contactpersoon : L.de Bruijn
E-mail : l.de.bruijn@adfiz.nl

Excellentie,

In het kader van de consultatie Wijzigingsbesluit financiële markten 2015 maken wij graag gebruik van de mogelijkheid om een reactie te geven op de volgende onderdelen van het wetsvoorstel:

De uitzondering op het provisieverbod voor het adviseren van consumenten

In het voorstel wordt het de aanbieder mogelijk gemaakt om onder bepaalde voorwaarden de adviseur rechtstreeks te betalen voor advies en bemiddelingswerkzaamheden aan een consument bij betalingsachterstanden bij hypotheek. Ingeval een aanbieder de consument zelf adviseert hoeft hij advies en distributiekosten niet rechtstreeks in rekening te brengen.

Met het voorstel wil de minister een ongewenste werking van de nieuwe regelgeving inzake het provisieverbod repareren, namelijk belemmeringen voor een aanbieder of adviseur om met consumenten met betalingsachterstanden in gesprek te gaan. Het voorstel behelst een aanpassing van artikel 86 van de Bgfo.

Wij hebben begrip voor de reden waarom de minister dit voorstel doet. Uiteraard steunen wij het doel van de minister om eventuele belemmeringen weg te nemen, wanneer consumenten daardoor nu afzien van advies bij betalingsproblemen. Tegelijk zijn wij van mening dat de oplossing gezocht moet worden in lijn met de uitgangspunten die de basis vormen voor het provisieverbod. In het voorliggende voorstel is dat niet het geval. Dit leidt mogelijk tot ongewenste situaties. Wij leggen u een alternatief voorstel voor dat hier een oplossing voor biedt.

1) Provisieverbod is een bewuste keuze geweest

De oplossing zoeken in het creëren van een uitzondering op het provisieverbod zou alleen een optie moeten zijn als geen enkele andere werkbare oplossing voor handen is.

De instelling van het provisieverbod voor complexe producten is immers een bewuste keuze geweest.

Een keuze waar wij als Adfiz achter staan gezien het bijzondere karakter van de markt voor complexe producten. Kort samengevat kenmerkt die markt zich door:

- **Complexe producten** met een (doorgaans) lange looptijd, hoge switchkosten en relatief groot beslag op het besteedbaar inkomen van de consument
- **Complexe behoeften** van consumenten, waar korte termijn behoeften en lange termijn behoeften met elkaar in balans gebracht moeten worden. De keuze voor een specifieke hypotheek (bedrag) heeft direct grote gevolgen voor de ruimte voor alternatieve bestedingsmogelijkheden nu, en ook voor de vermogensopbouw en bestedingsruimte later.
- **Kenniskloof** tussen financieel dienstverleners enerzijds en de consument anderzijds, omdat de consument zoals alle onderzoeken uitwijzen gemiddeld weinig kennis, interesse en tijd heeft voor financiële oplossingen.

Deze kenmerken maken het noodzakelijk, zo is in de praktijk gebleken, dat consumenten gedwongen worden zich te verdiepen in verschillen die er zijn tussen de onafhankelijk advies en (verkoop)advies van een aanbieder. Zij moeten zich realiseren wat dat verschil voor hen betekent en dan een bewuste keuze maken voor het soort advies dat bij hen past. .Daarbij komt dat bij dit soort producten rechtstreekse afspraken tussen klant en adviseur de klant in de positie brengt bewuster met zijn adviseur te communiceren over de kwaliteit van de dienstverlening. Tenslotte is belangrijk dat in het provisieverbodperk is gebleken dat door deze specifieke omstandigheden de mogelijkheid bestond tot niet-passende advisering. Dit heeft grote gevolgen gehad voor het imago van onze branche.

Het provisieverbod heeft hier een uitkomst geboden, doordat met het provisieverbod is beoogd een heldere scheiding te creëren tussen de prijs van de financiële dienst enerzijds (advies, bemiddeling, onderhoud & beheer) en de prijs van het financiële product anderzijds (de hypothecaire lening). Het advies wordt hiermee duidelijk gescheiden van het product. De consument wordt zo gedwongen na te denken over zijn keuze voor het soort van het advies dat hij wenst en wat hij daar voor over heeft. De consument krijgt zo de juiste prikkel om een bewuste keuze te maken tussen het advies van een onafhankelijk adviseur of het (verkoop)advies van een adviseur in dienst van de bank of verzekeraar.

Het provisieverbod heeft grote investeringen in tijd en inspanning voor transformatie van de markt gevraagd, maar zal zich uitbetalen in verbetering van de keuze van de klant voor advies dat bij hem past, een directere sturing geven op de kwaliteit van advies en een betere bescherming bieden van het imago van de branche. Wel zijn er nog onvolkomenheden in de werking van het provisieverbod, die wij voor zover relevant in het kader van het huidige voorstel in onze reactie meenemen. In ieder geval willen we voorkomen dat nu ruimte ontstaat om de verworvenheden van het provisieverbod voor de klant te niet te doen en het imago van de branche opnieuw ter discussie te stellen door de introductie van een uitzondering op het provisieverbod.

2) Bezwaren tegen de uitzondering

a) *Belang klant met betalingsachterstand onvoldoende gewaarborgd*

Wij constateren dat bij betalingsachterstanden de aanbieder niet hetzelfde belang heeft als de consument:

- De **aanbieder** heeft als primair belang dat hij zekerheid creëert over de rentebetaling en over aflossing van de hypotheekschuld. Voor de bank kan verkoop van het huis dan de oplossing zijn, zelfs als de klant daarmee een restschuld overhoudt.
- De **consument** heeft als primair belang dat hij kan blijven wonen en balans brengt in zijn inkomsten en bestedingen.

Deze belangen kunnen met elkaar botsen. Een adviseur van een bank komt daarmee in een moeilijke positie. Hij moet twee belangen dienen. De klant is in deze situatie gebaat bij advies van een onafhankelijk adviseur die uitsluitend het belang van zijn klant kan dienen.

Het is daarom ook bij advies over betalingsachterstanden van cruciaal belang dat de consument in de positie wordt gebracht dat hij een bewuste en zuivere keuze maakt tussen het advies van een onafhankelijk adviseur enerzijds en advies van de bank/verzekeraar anderzijds. Daarvoor is het noodzakelijk dat de consument goed zicht heeft op de belangenverschillen die er spelen. Zo werkt het voorstel nu niet.

1) **Onzuivere prijsvorming leidt tot onzuivere keuze consument**

Voor een zuivere keuze van de consument is een belangrijke voorwaarde dat een zuivere prijsvorming is gegarandeerd. In de kosten van het product mogen absoluut geen kosten verwerkt zijn die gemaakt worden voor advies- en distributie werkzaamheden. Bij het vormgeven van de wetgeving inzake het provisieverbod heeft de minister beoogd maatregelen te treffen die deze zuivere prijsvorming waarborgen. Hierin is de minister niet volledig geslaagd. De Wft regelgeving omvat namelijk regels ten aanzien van het dienstverleningstraject tot en met het afsluiten van een overeenkomst. Het beheer en de uitvoering van de overeenkomst, kortgezegd de onderhoudswerkzaamheden, vallen niet onder de scope van de regelgeving. Daardoor kunnen de regels over de scheiding van prijs van advies en bemiddelingswerkzaamheden en het product slechts hun werking hebben tot en met het afsluiten van de overeenkomst. Dit betekent dat aanbieders de kosten voor advies en beheer na het sluiten van de overeenkomst nog steeds kunnen opnemen in de kostprijs van het product. De aanbieder hoeft de onderhoudskosten niet apart in rekening te brengen bij de klant. De onafhankelijk adviseur daarentegen is wel verplicht om alle advieskosten rechtstreeks bij de consument in rekening te brengen, ook als het gaat om advies na het sluiten van de overeenkomst en beheerswerkzaamheden.

Zuivere prijsvorming is hierdoor niet volledig tot stand gekomen, waardoor:

- o De aanbieder aan directe klanten te goedkoop zijn advies kan aanbieden
- o De klanten van de onafhankelijk adviseur teveel, want dubbel, betalen voor beheerswerkzaamheden (nl. direct aan de eigen adviseur en via de prijs van het product)

Er is kortom nog steeds een ongelijk speelveld tussen aanbieder en onafhankelijk adviseur, waardoor de klant met betalingsproblemen mogelijk een onzuivere afweging maakt in zijn keuze voor advies. Deze problemen worden versterkt wanneer naast de onderhoudsactiviteiten van de aanbieder, nu ook het advies bij betalingsachterstanden

uitgezonderd wordt van het provisieverbod. Dit is een zeer ongewenst effect van het huidige voorstel, daar de belangen van consument en aanbieder bij betalingsachterstanden niet parallel lopen.

Bovendien worden met dit voorstel de kosten van hulp bij betalingsachterstand via de productprijs in rekening gebracht bij alle klanten (zowel direct van de bank als van de onafhankelijk adviseur) die door zorgvuldig financieel gedrag hun verplichtingen netjes nakomen en deze hulp niet nodig hebben.

2) Mogelijkheid tot sturing van de klant door aanbieder

In het huidige voorstel krijgt de aanbieder de mogelijkheid om een vergoeding aan de adviseur uit te keren voor zijn dienstverlening bij betalingsachterstanden. Dit is echter niet verplicht. De aanbieder kan dus besluiten alleen zijn eigen dienstverlening zonder extra kosten aan te bieden en kan daarmee de keuze van de consument beïnvloeden. De kostprijs van het product wordt daarmee voor alle klanten hoger. Aangezien de eigen dienstverlening van de aanbieder "gratis" lijkt, is de dienstverlening van de aanbieder voor een consument met betalingsproblemen extra aantrekkelijker vergeleken met de dienstverlening van de onafhankelijk adviseur. De consument wordt nog minder in de positie gebracht te kiezen op basis van alle relevante argumenten. Een onwenselijk situatie, daar de belangen van consument en aanbieder zoals gesteld niet parallel lopen.

b) Belang bescherming imago onvoldoende gewaarborgd

Wij constateren dat het voorstel de definitie erg open laat van situaties waarin de uitzondering van het provisieverbod van toepassing is. Bijvoorbeeld:

- 1) Wat is een **betalingsachterstand**? In de wijziging staat nergens gedefinieerd wanneer sprake is van betalingsachterstand in de zin van het voorstel. Is dat bijvoorbeeld bij de eerste achterstand? Is dat vrij ter beoordeling aan de aanbieder?
- 2) Wat is in het kader van het voorstel een **voorzienbare betalingsachterstand**. Is dat vrij ter beoordeling van de aanbieder?
- 3) Welke aanbieders en adviseurs hebben de nieuwe bevoegdheid? Kan dat ook een andere aanbieder of adviseur zijn dan degene met wie de afspraken rondom het huidige product lopen?

Wij hebben begrip voor de behoefte van de minister hier blijkbaar ruimte te willen laten ter interpretatie. Wanneer betalingsproblemen dreigen is het in het belang van de consument dat hij vroegtijdig wordt bijgestaan. De consument heeft dan meer alternatieve mogelijkheden om zijn situatie aan te passen. Dit pleit voor een ruime definitie van voorzienbare betalingsachterstand. Tegelijk brengt een ruime definitie voor uitzonderingen op het provisieverbod wat ons betreft een levensgroot risico dat de suggestie gevoed kan worden dat hier misbruik van wordt gemaakt. Het imago van de financiële dienstverlening komt hiermee opnieuw in het geding.

3) Alternatief voorstel

Wij hebben een alternatief voorstel ontwikkeld waarmee de klant in betalingsproblemen wordt geholpen, zonder dat ongewenste uitwerkingen van het provisieverbod worden versterkt.

a) Voorwaarden waaraan oplossing moet voldoen

Wij zijn van mening dat een goede oplossing moet voldoen aan de volgende voorwaarden:

- 1) De drempel wegnemen voor consumenten om hulp van aanbieder of onafhankelijk adviseur in te schakelen wanneer hij in betalingsproblemen komt voor zijn hypotheek
- 2) De consument prikkelen een zuivere afweging te maken tussen hulp van een onafhankelijk adviseur of van een medewerker van de bank of verzekeraar
- 3) De problemen met zuivere prijsvorming niet verder vergroten
- 4) Geen nieuwe situatie creëren waarin de suggestie gevoed kan worden dat de bank, verzekeraar of adviseur zijn eigen belang nastreeft in plaats van het belang van de klant, waardoor het imago ernstig geschaad kan worden.

b) Ons voorstel: faciliteer fiscaalvriendelijke behandeling en ruime betalingstermijn

De kern van het probleem is dat de klant nu belemmerd wordt hulp in te schakelen, doordat hij een grote extra uitgave moet doen voor financiële dienstverlening, op een moment dat hij geen financiële ruimte heeft.

In de praktijk blijkt dat consumenten veel minder weerstand tegen directe betaling hebben, wanneer de betaling uitgesmeerd kan worden over een langere periode. Wij stellen voor dat de consument die geconfronteerd wordt met betalingsproblemen tegemoet gekomen wordt in de fiscale behandeling en in de betalingstermijn.

- 1) De consument komt een opdracht overeen met de adviseur of aanbieder voor aanvullende dienstverlening over de betalingsachterstand. Op basis van deze opdracht kan de consument de overeengekomen advieskosten lenen bij de aanbieder bij wie ook zijn hypothecaire lening loopt. Het bedrag wordt direct uitgekeerd aan de onafhankelijk adviseur of de adviseur van de aanbieder, zodat er zekerheid is omtrent de betaling van de dienstverlening. Het rentetarief voor deze lening is gelijk aan het tarief van de hypothecaire lening.
- 2) De aflossing van de lening door de consument kan tegelijk plaatsvinden met de aflossing van de hypothecaire lening, danwel onderdeel zijn van de regeling die getroffen wordt in het kader van het managen van de betalingsachterstand.
- 3) De kosten voor de advieswerkzaamheden en de rente over de lening zijn fiscaal aftrekbaar (zoals de kosten voor het advies inzake het aangaan van een hypothecaire lening en de hypotheekrente dat ook zijn). Dit fiscaal voordeel zit ook in de nu door de minister voorgestelde situatie, aangezien de kosten in zijn voorstel uit de fiscaal aftrekbare rentebetalingen vergoed worden. Fiscale neutraliteit is dus gewaarborgd.

c) Hoe lost ons voorstel genoemde problemen op?

- 1) **Drempel weg:** De consument krijgt de ruimte de kosten voor het advies gespreid over de looptijd van de hypotheek terug te betalen. De kosten zijn bovendien beperkt doordat zij fiscaal aftrekbaar zijn.
- 2) **Zuivere keuze:** De consument moet in alle gevallen zowel bij de bank/verzekeraar als bij de onafhankelijk adviseur betalen voor de dienstverlening. Dit geeft hem een goede reden en

mogelijkheid om de voordelen van beide vormen van dienstverlening tegen elkaar af te wegen.

- 3) **Zuivere prijs:** Voorkomen wordt dat er nog meer kosten van financiële dienstverlening onderdeel worden van de productprijs. Het speelveld tussen adviseur van de aanbieder en onafhankelijk adviseur wordt niet verder verstoord. De klant van de onafhankelijk adviseur hoeft niet dubbel te betalen voor dienstverlening.
- 4) **Imago:** Voorkomen wordt dat door uitzonderingen op het provisieverbod de suggestie gevoed kan worden dat misbruik van de uitzondering gemaakt wordt.

d) In plaats van extra uitzondering, bestaande uitzondering repareren

Een zuivere keuze kan alleen gemaakt worden op basis van een zuivere prijs. De zuivere prijs kan gezien de huidige regelgeving hier nog niet tot stand komen, doordat aanbieders de kosten voor hun onderhoudswerkzaamheden in de prijs van het product mogen stoppen.

Wij pleiten daarom voor het opheffen van de bestaande uitzondering ten aanzien van de onderhoudsactiviteiten van de aanbieder, in plaats van de uitzonderingen op het provisieverbod uit te breiden voor betalingsachterstanden. Wij vragen de minister aanbieders te verplichten de onderhoudskosten apart in rekening te brengen bij de klant, zoals de adviseur dat nu al verplicht is. Dat geeft de consument nog beter zicht op de werkelijke kosten van dienstverlening en stelt hem in staat een betere afweging te maken tussen verschillende soorten dienstverlening.

4) Conclusie

Kortom wij vragen de minister het voorstel te heroverwegen en ons alternatieve voorstel daarin mee te nemen. En bovendien in het kader van reparatie ook te beschouwen dat op dit moment de kosten van onderhoud bij de aanbieder nog onderdeel van de productprijs kunnen zijn, terwijl de onafhankelijk adviseur verplicht is deze expliciet overeen te komen met zijn klant en deze ook apart in rekening te brengen.

Wij zijn graag bereid om bovengenoemde punten nader toe te lichten.

Met vriendelijke groet,

Adfiz



Mevrouw drs. J.J. Hartman
Algemeen directeur