

E-mail

Minister van Financiën  
de heer Hoekstra  
Postbus 20201  
2500 EE Den Haag

Telefoonnummer

Uw kenmerk

Ons kenmerk

Datum: 22 juli 2020

Onderwerp

Reactie Consumentenbond op consultatie wijzigingsbesluit financiële markten

Geachte heer Hoekstra,

De Consumentenbond is teleurgesteld over de voorstellen in het wijzigingsbesluit financiële markten. Met name de uitwerking van de provisietransparantie, zoals deze nu ter consultatie voorligt, schiet ons inziens tekort. De voorgelegde uitwerking doet geen recht aan de oorspronkelijke ideeën en is nu slechts een (te) kleine stap in de goede richting.

#### **Belang van transparantie en actieve, concrete informatie**

Het belang van de provisietransparantie voor de consument is duidelijk. Door het actief noemen van de hoogte van de provisie in euro's wordt de consument uitdrukkelijk geattendeerd op de betaling en daarmee alert gemaakt op de dienstverlening die hij daarvoor mag verwachten van de adviseur. De transparantie biedt adviseurs bovendien de mogelijkheid zich te profileren en duidelijk te maken welke dienstverlening tegenover de te ontvangen provisie staat. Hiermee wordt de positie van de consument versterkt.

De duidelijkheid die optreedt door de transparantie van provisie en welke dienstverlening daar tegenover staat, draagt ook bij aan het voorkomen van misverstanden over wat consumenten van hun adviseur mogen verwachten en kan daarmee klachten achteraf voorkomen.

Het uitgangspunt van de voorgestelde verandering, van passief informeren naar actief informeren, onderschrijft de Consumentenbond daarom ten zeerste. Helaas krijgt dit in de voorstellen onvoldoende uitwerking.

In de voorstellen wordt uitgegaan van een verplichting tot het noemen van een gemiddelde bedrag of percentage, uiterlijk tegelijk met het advies. De gemiddelde provisie noemen moet en kan echter wat de Consumentenbond betreft al bij het eerste adviescontact en kan daarnaast in de schriftelijke en website informatie van de adviseur worden opgenomen.

Uiterlijk bij het advies noemen van een gemiddeld bedrag is te laat en te weinig concreet. De klant heeft de keus dan al gemaakt. Het gaat er om dat de consument vanaf het begin alert wordt gemaakt op het feit dat hij indirect kosten betaalt, dat deze per adviseur kunne verschillen en dat er dienstverlening tegenover moet staan.

De mogelijkheid om een percentage te noemen is ongewenst. Een gemiddeld bedrag zegt al weinig, maar een percentage zegt de consument helemaal niets. Een percentage is veel te vaag en geeft consumenten geen houvast over de werkelijk te betalen provisie. Specifieke informatie in euro's zal de consument meer aanzetten tot de vraag wat hij daarvoor kan verwachten, ook gedurende de looptijd van de verzekering. En dat was het uitgangspunt bij het begin van de voorstellen.

In de regeling is ook opgenomen dat de klant moet kunnen vragen naar het exacte bedrag en dat moet hem dan ook gegeven worden. Dat is dezelfde passieve transparantie als nu en levert de consument dus niets extra's op. Blijkbaar is het voor adviseurs wel mogelijk om een bedrag in euro's te noemen. Het is de Consumentenbond niet duidelijk waarom deze verplichting dan niet is ingebouwd in een verplichting tot actieve, precontractuele levering van die informatie. Op het moment dat het advies gegeven wordt is product en premie duidelijk (waarschijnlijk zelfs al eerder). Dan is het eenvoudig om de berekening naar provisie in euro's te maken en die aan de klant kenbaar te maken.

Kort samengevat vindt de Consumentenbond dat

- over de provisie actief moet worden gecommuniceerd bij het eerste adviescontact
- bij een eerste contact sprake kan zijn van een gemiddeld bedrag, maar dat zodra product en premie bekend zijn het bedrag van de provisie in euro's actief moet worden gecommuniceerd
- adviseurs duidelijk moeten maken welke dienstverlening zij voor de betaalde provisie leveren

De Consumentenbond verzoekt u dringend om in de regelgeving de actieve en concrete invulling op te nemen die wij hierboven hebben aangegeven.

Bij de overige voorstellen in het consultatiedocument hebben wij geen opmerkingen .

Met vriendelijke groet,  
Consumentenbond

Olof King  
Directeur Belangenbehartiging