

**Uitsluitend via internetconsultatie.nl**

Ministerie van Financiën  
T.a.v. Minister W.B. Hoekstra

**Onze referentie**  
2020-1807177125-2285/HMAHA

**Den Haag**  
13 augustus 2020

**Betreft**  
Reactie op consultatie concept Wijzigingsbesluit FM 2021

Geachte heer Hoekstra,

Het Verbond van Verzekeraars maakt graag gebruik van de mogelijkheid om te reageren op de consultatie van het concept Wijzigingsbesluit financiële markten 2021 (verder: concept). In deze brief plaatsen wij eerst een aantal algemene opmerkingen. Vervolgens gaan wij in op de hoofdpunten uit het concept. In de bijlage lichten wij een en ander op onderdelen nader toe.

**A. Algemene opmerkingen**

1. Klantbelang, integriteit en reputatie zijn belangrijke *drivers* in onze visie op de verzekeringssector. Dat betekent onder andere dat producten en dienstverlening betrouwbaar en transparant dienen te zijn, alsmede dat cliënten zich adequaat kunnen informeren en voldoende beschermd zijn. In dit licht zijn wij voorstander van het bieden van actieve nominale provisietransparantie bij schadeverzekeringen.
2. Het concept is ons inziens op onderdelen niet consistent met bestaande wet- en regelgeving. Wij bedoelen met name artikel 61, artikel 86fa en artikel 86i BGfo. Dit komt de kwaliteit van het Wft raamwerk niet ten goede en heeft onwenselijke effecten op de klant en markt.

**B. Reactie op hoofdpunten van het wetsvoorstel**

In onze reactie houden wij de volgorde van het concept aan.

*1. Geautomatiseerd advies (art. 1 en 32dd)*

Het Verbond heeft, met het oog op het toegankelijk houden van advies voor een brede groep van klanten, eerder gepleit voor het opnemen van geautomatiseerd advies in de wetgeving. Geautomatiseerd advies kan zeker voordelen voor de klant hebben (onder andere lagere advieskosten en gemak) en ook voor marktpartijen (denk aan invulling van de zorgplicht). Goed dat het er nu eindelijk lijkt te komen. Aan geautomatiseerd advies kunnen evenwel specifieke risico's verbonden zijn. De voorgestelde richtlijnen lijken ons redelijk om deze risico's te mitigeren, maar het moet in de praktijk nog wel blijken of ze niet te rigide zijn. Daarnaast gaan

**Informatie:** dhr. H.A. Mahadew

Doorkiesnummer 0703338666 E-mail [h.mahadew@verzekeraars.nl](mailto:h.mahadew@verzekeraars.nl)

Bordewijklaan 2, 2591 XR Den Haag, Postbus 93450, 2509 AL Den Haag, Internet [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl)



technologische ontwikkelingen snel. In dit licht is het belangrijk dat artikel 32dd ook de flexibiliteit biedt om hierop in te spelen. Dit kan door in artikel 32dd een slotbepaling op te nemen dat er nadere eisen kunnen worden gesteld door de toezichthouder.

2. *Controle van het kostprijsmodel voor advies- en distributiekosten (art. 86g)*

Wij steunen, gelet op het advies van Actal, het verminderen van de controlefrequentie van het kostprijsmodel door de externe accountant. Het zou goed zijn om de controle door de externe accountant geheel te laten vervallen (in het derde jaar). Er zijn immers andere adequate onafhankelijke waarborgen zoals het AFM en DNB-toezicht.

Het kostprijsmodel zou op dit moment als een rem op innovatie kunnen fungeren, omdat te veel innovatiekosten leiden tot niet-marktconforme advies- en distributiekosten. Het is wenselijk en in het klantbelang om deze potentiële belemmering weg te nemen. Dit kan door ervoor te zorgen dat er *tijdelijk* (wel zo beperkt mogelijk, zie bijlage) geen kostprijsmodel verplichting is bij introductie nieuwe dienstverlening of producten. In de bijlage hebben wij nog enkele andere opmerkingen.

3. *Actieve provisietransparantie bij schadeverzekeringen (art. 61, 86d, 86i)*

Het Verbond wijst de door het ministerie voorgestelde vormgeving van provisietransparantie bij schadeverzekeringen af. In het concept wordt desgevraagde provisietransparantie gehandhaafd en wordt alleen transparantie van percentages of gemiddelde provisiebedragen verplicht in een informatiedocument, waarvan bovendien bekend is dat klanten dit soort documenten vaak niet lezen. Met deze voorgestelde uitwerking verwachten wij niet het gewenste doel te bereiken.

Het Verbond pleit ervoor om:

a. Het exacte nominale provisiebedrag gefaseerd actief transparant te maken

De klant dient tegen het einde van de precontractuele fase, uiterlijk tegelijk met het advies (de klant, het verzekerd object, de aanbieder en de exacte hoogte van het provisiebedrag zijn dan immers bekend), actief door de (onafhankelijke) adviseurs en andere marktpartijen met rechtstreeks klantcontact te worden geïnformeerd over het exacte nominale provisiebedrag. Een gefaseerde invoering voor een effectieve uitrol over een periode van 2 á 3 jaar is mogelijk door in 2021 in de pre- precontractuele fase te starten door middel van productgroepen (in gemiddelde percentages/bedragen) en de onvoorwaardelijke doorontwikkeling in 2023 naar actieve provisietransparantie van het exacte nominale provisiebedrag. Het voorgaande op post- of klantniveau. Wij bepleiten om dit nu vast te leggen in de wetgeving, zodat alle marktpartijen zich goed kunnen voorbereiden.

In dat verband vinden wij het van cruciaal belang dat de verantwoordelijkheid voor nominale actieve provisietransparantie bij intermediaire distributie komt te liggen bij de (onafhankelijke) adviseur zelf.

Prijsvergelijkers die bemiddelen moeten ons inziens dezelfde verplichtingen krijgen als de normale tussenpersoon. Wij verzoeken u om dit te verduidelijken.

*Verdere uitwerking*

Het exacte nominale provisiebedrag hoeft niet in een standaard informatiedocument te worden opgenomen, maar kan door middel van een praktische vormgeving in een daartoe te ontwikkelen kader passend in de bedrijfsvoering van de adviseur worden gecommuniceerd. Een dienstenwijzer waar in het concept aan wordt gerefereerd is bij schadeverzekeringen niet wettelijk verplicht en vormvrij. Dat is ook goed gelet op de zeer beperkte effectiviteit van dergelijke informatiedocumenten. Een extra reden wat ons betreft om in het beleid het exacte bedrag aan de klant te communiceren door partijen met het rechtstreekse klantcontact.



Over de verdere praktische uitwerking van de vormgeving denken wij graag constructief mee in overleg met alle betrokken partijen. Verzekeraars betalen immers uit de premie van de klant de provisie aan de adviseur. Per distributiekanaal (bancaire kanaal, volmachtkanaal, verbonden bemiddelaars, etc.) kunnen er specifieke vormgevingsaspecten spelen. Zo is er in het concept geen aandacht voor de vormgeving als er in de distributieketen meerdere bemiddelaars betrokken zijn. In 2009 heeft de AFM hier beleid voor ontwikkeld dat in artikel 86i kan worden opgenomen.

Dit is ook niet het geval voor vrijgestelde bemiddelaars (deze moeten onder de reikwijdte worden gebracht).

Bij het volmachtkanaal valt onder de reikwijdte ook het bemiddelingsdeel van de provisie, maar er is discussie in de markt over de vraag of niet ook de tekencommissie bij het volmachtkanaal actief transparant zou moeten worden gemaakt. Tekencommissie is bedoeld als beloning voor uitbesteding, maar het risico op het optreden van een waterbedefferd is reëel. Veel bemiddelaars hebben immers een huisvolmacht. Graag zouden wij hierover open in overleg willen gaan met alle betrokken partijen.

b. Aanbrengvergoedingen over de gehele linie transparant te maken

Schadeverzekeraars moeten volgens het concept (artikel 61) actief transparant zijn over de nominale aanbrengvergoeding die zij aan derden betalen. Daar hebben wij ook voor gepleit. Het is goed dat hier wel het exacte bedrag wordt genoemd, Deze verplichting geldt voor alle schadeverzekeraars en niet alleen voor directe aanbieders. Wij verzoeken om dit consistent in de tekst op te nemen (zie paragraaf 4 van concept).

Derden zouden deze aanbrengvergoeding zelf moeten communiceren, zodat zij ook de dienstverlening kunnen benoemen die er tegenover staat.

Vanuit het klantperspectief is het niet uitlegbaar dat in het ene distributiekanaal wel nominale transparantie geldt en in het andere distributiekanaal dit wordt beperkt tot slechts gemiddelde percentages/bedragen. In bepaalde gevallen moet de klant het ook nog zelf gaan uitrekenen. Dit leidt niet alleen tot verwarring bij de klant, maar ook tot ongewenste effecten zoals het risico op onbedoelde volumesturing. Dit lijkt ons uiterst ongewenst. Het level playing field dient adequaat te worden gewaarborgd. Wij benadrukken dat het level playing field ook impliceert dat alle schadeverzekeraars affiliatevergoedingen transparant moeten maken en niet alleen directe aanbieders c.q. direct writers.

c. Het zakelijk segment gefaseerd onder de reikwijdte te brengen

Schadeverzekeraars moeten actieve provisietransparantie volgens het concept bieden aan cliënten. Dat is dus inclusief de zakelijke klant. Daar pleiten wij ook voor, maar dit moet ook gelden voor adviseurs. In het concept wordt dit in artikel 86i beperkt tot de consument. Dit is niet uitlegbaar aan de klant en wijkt ook af van de Wft systematiek en de geest van dit artikel waarin geen onderscheid wordt gemaakt tussen consumenten en zakelijke klanten.

In 2021 kan worden gestart met Mkb'ers en zzp'ers. Zij zitten min of meer in een vergelijkbare positie als particulieren. Uiterlijk in 2023 moet naar onze mening de gehele zakelijke markt onder de reikwijdte worden gebracht. Hele grote zakelijke risico's vallen buiten de Wft reikwijdte.

Wij zien geen (nieuwe) argumenten waarom er moet worden afgeweken van de systematiek van de Wft waar, als het gaat om verzekeringen, wordt gesproken over "client".

Het Verbond heeft zoals bekend juist niet gepleit voor een provisieverbod bij schadeverzekeringen. De voorgenomen uitwerking in het concept roept echter de vraag op waarom de provisie bij schadeverzekeringen niet alsnog wordt verboden als het allemaal zo complex is om het exacte nominale provisiebedrag actief transparant te maken. Een



provisieverbod bij schadeverzekeringen is ons inziens een brug te ver, omdat er waardevolle dienstverlening tegenover staat. In het huidige concept wordt de vorm van transparantie vaag gehouden waardoor klanten voor verrassingen kunnen komen te staan. Dit raakt de integriteit van de verzekeringssector. Gelet op onze eerdergenoemde visie kunnen wij dat niet accepteren.

In mei 2019 heeft het ministerie het voorstel gedaan tot het aanpassen van artikel 86d BGfo en het schrappen van desgevraagde transparantie. Dat vonden wij een verstandig voorstel en volledig in het klantbelang. In dat voorstel moet het exacte nominale provisiebedrag actief transparant worden gemaakt, is het gelijk speelveld adequaat geborgd en wordt de zakelijke klant (ongeacht het distributiekanaal) meegenomen onder de reikwijdte. In de bijlage gaan wij hier nader op in.

#### 4. *Vervallen van de kennis- en ervaringstoets (art. 80e)*

Het Verbond is geen voorstander van het schrappen van de kennis- en ervaringstoets bij het execution only verhogen van een hypotheek in het kader van het verduurzamen van een woning. Wij onderschrijven wel het doel om de advieskosten te verlagen, maar dat kan beter door een verkort adviestraject over de gehele linie in te voeren in de Wft. Hiertoe doen wij een voorstel in de bijlage.

Het nieuwe DVD is nog in ontwikkeling. Wij stellen vast dat het ministerie de klant, naast de waarschuwing die al volgt als de klant niet beschikt over de benodigde kennis, nog een keer wil waarschuwen tegen het execution only kanaal. De klant wordt straks dus mogelijk twee keer gewaarschuwd. Om nu in het kader van verduurzaming de toets bij hypotheeken maar helemaal te schrappen is niet consistent en ook niet logisch.

Het Verbond heeft de kennis- en ervaringstoets in 2017 overigens doorontwikkeld en waarborgen in het beleid opgenomen. Als een klant niet door de toets (en eventueel na een hertoets) komt bij een verzekeraar, dan mag de klant het alleen afsluiten met advies.

#### 5. *Inkadering van onafhankelijk advies (art. 86fa)*

De voorgestelde afbakening van “onafhankelijk advies”, met de criteria “nauwe banden” en “toereikend aantal producten”, zien wij in samenhang met het nieuwe DVD.

In artikel 86fa, eerste lid, wordt de term “afhankelijk” geïntroduceerd. Wij adviseren om hiervan af te zien en sec onafhankelijk advies in te kaderen. Dit sluit beter aan bij de huidige praktijk waarin gebonden advies gangbaar is. Gebonden advies is al goed geregeld in de Wft.

De presentatie van onafhankelijk advies in het nieuwe DVD aan de klant moet wel objectief plaatsvinden. In de voorstellen die wij op dit moment hebben gezien lijkt het erop dat adviseurs die als “afhankelijk” worden geclassificeerd (zij werken met een beperkt aantal aanbieders samen) en andere marktpartijen onterecht als “niet betrouwbaar” worden gepresenteerd. Dat kan in onze visie niet de bedoeling zijn en wij verzoeken om dit aan te passen. Wij vinden dat een financieel dienstverlener ook onafhankelijk kan zijn als deze een selectieve marktvergelijking maakt. En ook als een financieel dienstverlener financiële banden met een aanbieder heeft kan dat het geval zijn. Zo lang er maar geen (beperkende) contractuele afspraken zijn dat de financieel dienstverlener enkel producten van één of meerdere aanbieder(s) aanbiedt. Het Verbond vindt dus dat de term “onafhankelijk advies” niet moet afhangen van het aantal aanbieders waarvan een adviseur/bemiddelaar producten adviseert. Alle adviezen over complexe producten moeten aan dezelfde Wft adviesregels voldoen.

### **C. Afsluitende opmerkingen**

Wij hebben nog enkele opmerkingen in relatie tot thema's uit uw brief inzake ontwikkelingen op het terrein van financieel advies, d.d. 15 januari 2019.

- *Eerbiedigende werking (bij complexe producten)*: gelet op de urgentie voor veel klanten zijn wij over dit thema in gesprek met een van de koepels. Wij willen met een gedifferentieerde aanpak



komen tot een afbouw van dit regime. Hierover zullen wij u nader informeren.

- *Postcontractuele zorgplicht*: dit thema is een punt van zorg in de sector. Wij proberen dit thema met de AFM op te pakken vanuit de zuivere rolverdeling en ontwikkelingen in de technologie.
- *Vormgeving*: wij adviseren om de vormgeving van thema's uit het concept aan de AFM over te laten. De AFM zit dichterbij de markt en kan sneller komen tot een handhaafbare vormgeving bij zaken als het DVD, nominale actieve provisietransparantie en postcontractuele zorgplicht.

Uiteraard zijn wij bereid om een nadere toelichting te geven op onze reactie. U kunt hiervoor contact opnemen met Harold Mahadew, telefoon 070-3338666 of e-mail [h.mahadew@verzekeraars.nl](mailto:h.mahadew@verzekeraars.nl).

Met vriendelijke groet,

R. Weurding

Bijlage



## **Bijlage: reactie Verbond van Verzekeraars op consultatie Wijzigingsbesluit FM 2021**

### **1. Geautomatiseerd advies**

Wij hebben de volgende aanvullende punten ten aanzien van geautomatiseerd advies als verwoord in het concept:

- a) Een groot voordeel van geautomatiseerd advies is dat het advies, naast gemak, tegen lagere advieskosten toegankelijk kan worden gehouden voor een brede populatie aan klanten. Klanten die op zoek zijn naar advies kunnen dan kiezen uit meerdere adviesvormen. Het is mogelijk om veel meer klanten te bereiken en te adviseren.  
Voor marktpartijen biedt geautomatiseerd advies kansen om ook structureel en systematisch beter te voldoen aan de zorgplicht gedurende de looptijd van het product.  
Geautomatiseerd advies zal aan de andere kant, gelet op de complexiteit van de klantsituatie, mogelijk niet voor elke klant geschikt zijn. Wij verzoeken u om dit in de Nota van toelichting te verduidelijken.
- b) Geautomatiseerd advies moet aan dezelfde regels voldoen als fysiek advies. Daar zijn wij het mee eens, maar de invulling kan anders zijn. Aan geautomatiseerd advies kunnen specifieke risico's zitten. Het is belangrijk om deze op een gebalanceerde wijze te adresseren. Idealiter gebaseerd op ervaringen in de (toezicht)praktijk.
- c) In het concept worden er regels geïntroduceerd onder andere op het vlak van het borgen van vakbekwaamheid en ten aanzien van de bedrijfsvoering. Of deze niet te rigide zijn moet blijken in de praktijk. Technologische ontwikkelingen gaan snel en daarom is het belangrijk om flexibiliteit in de regelgeving in te bouwen door de AFM de bevoegdheid te geven om nadere regels te stellen. Met betrekking tot het voorgestelde normenkader is van belang dat de AFM in 2018 een visie op robo-advies heeft gepubliceerd waarin wordt stilgestaan bij de kansen, zorgplicht en aandachtspunten. De AFM zou dit, indien noodzakelijk, kunnen verdiepen. Inmiddels heeft ook het SIVI een kader ontwikkeld. Wij adviseren om hiernaar te verwijzen in de Nota van toelichting.
- d) In de toelichting (blz.15) is aangegeven dat er regels zijn opgesteld om uitvoering te geven aan de AVG. Artikel 22 AVG verbiedt inderdaad volledig geautomatiseerde besluitvorming, behoudens uitzonderingen, in welk geval er passende maatregelen worden genomen ter bescherming van betrokkene. Op welke regels doelt u hier en betekent dit dat bij de inzet van geautomatiseerd advies gebruik kan worden gemaakt van de uitzondering uit AVG 22:2 lid b?
- e) In de transitie naar volledig geautomatiseerd advies zullen mogelijk ook hybride adviesmodellen op de markt verschijnen. Conform de voorgestelde definitie van geautomatiseerd advies en de toelichting bij artikel 1 is bij hybride adviesmodellen geen sprake van geautomatiseerd advies. Bij dergelijke hybride adviesmodellen blijft een natuurlijk persoon verantwoordelijk voor het advies, maar dat wil niet zeggen dat bepaalde regels ten aanzien van het normenkader voor het deel dat geautomatiseerd verloopt niet van toepassing zijn. Wij bepleiten om dit in de Nota van toelichting te verduidelijken.



## 2. Controle van het kostprijsmodel voor advies- en distributiekosten

Wij hebben de volgende aanvullende punten ten aanzien van het kostprijsmodel voor advies- en distributiekosten:

- a) Het kostprijsmodel is een belemmering voor innovatie. Het Verbond bepleit om het kostprijsmodel bij de introductie van nieuwe dienstverlening en producten tijdelijk uit te zetten (en pas weer van toepassing te laten zijn als er bijvoorbeeld bepaalde verkoopaantallen zijn bereikt). Het wegnemen van deze rem op innovatie past in onze visie ook in uw recent gelanceerde [FinTech Actieplan](#) om nieuwe innovaties te stimuleren door regelgeving en beleid. Dit betekent dat het kostprijsmodel voor advies- en distributiekosten moeten worden aangepast.
- b) Het zou goed zijn om de externe accountantscontrole in het derde jaar in zijn geheel te schrappen. Er zijn immers andere onafhankelijke waarborgen zoals het AFM en DNB-toezicht. Verzekeraars hebben vaak ook een Interne Accountants Dienst (IAD). De IAD werkt volgens dezelfde standaarden als de externe accountant. Het risico is aanwezig dat de externe accountant in het derde jaar de controle opnieuw gaat uitvoeren. Hiermee zal opnieuw een grote kostenpost voor verzekeraars ontstaan. Dat willen wij voorkomen.
- c) Daarnaast vinden wij dat er geen verplichting moet zijn om uitingen over dienstverlening (in reclame en oriëntatiegesprekken) mee te nemen in het kostprijsmodel. Hierdoor is er geen prikkel om de kosten te drukken en in reclame-uitingen of oriëntatiegesprekken zo min mogelijk over de dienstverlening te informeren.
- d) Tenslotte pleiten wij ervoor de verplichting te schrappen om advieskosten door te berekenen aan klanten die uiteindelijk een verzekering niet mogen afsluiten (vanwege bijvoorbeeld een medische keuring). Deze klanten hebben namelijk weinig tot niets aan het advies als ze niet bij de betreffende aanbieder de verzekering kunnen afsluiten.

## 3. Actieve provisietransparantie bij schadeverzekeringen

Het Verbond wijst de voorgestelde vormgeving van actieve provisietransparantie af, omdat de klant nog steeds naar het exacte bedrag in Euro's moet vragen en er een aantal weeffouten zit in de voorgestelde vormgeving. Hieronder gaan wij eerst nader in op uw argumentatie en vervolgens staan wij stil bij uw voorstel uit mei 2019.

- a) In het concept wordt aangevoerd dat voorafgaand aan het eerste contact een tussenpersoon nog niet weet in welk product de klant is geïnteresseerd, wat het te verzekeren object is en welke opties/dekking het beste past bij de klantsituatie.  
Dit hoeft zeker niet als hoofdregel te gelden, maar is eerder een uitzondering in de precontractuele fase. Echter, naar mate de klant verder in de precontractuele fase is weet de adviseur preciezer wat de klant wil, wat het te verzekeren object is, de aanbieder waar het product wordt afgesloten en de exacte hoogte van de provisie. Daarom vinden wij dat uiterlijk tegelijk met het advies er sowieso geen belemmering is om actief nominale transparantie te bieden.
- b) Het ministerie voert aan dat het lastig is om in de precontractuele fase in een standaard informatiedocument het exacte provisiebedrag op te nemen. In de Nota van toelichting bij artikel 86i wordt gesproken van een "dienstenwijzer". Een dienstenwijzer bij schadeverzekeringen is geen wettelijk voorgeschreven document. Het is vormvrij.  
In artikel 57 BGfo is bepaald dat een adviseur of bemiddelaar vóór het sluiten van een overeenkomst met een cliënt ten minste bepaalde informatie moet verstrekken. Het gaat hierbij onder meer om de statutaire naam en adresgegevens, de aard van de dienstverlening, de interne





klachtenprocedure, geschillenregeling en de inschrijving in het register van de toezichthouder. Omdat het verstrekken van deze verplichte informatie vormvrij is heeft de AFM hiervoor geen standaardformat beschikbaar. De AFM heeft verduidelijkt dat het bijvoorbeeld een brochure kan zijn met informatie over de onderneming en de dienstverlening.

Bij schadeverzekeringen geldt ook geen DVD-plicht zoals we dat kennen bij complexe producten. Het is dus vormvrij en wij bepleiten dan ook dat adviseurs het exacte bedrag vormvrij aan de klant mededelen. Dit sluit naadloos aan op de vigerende regelgeving.

In 2018 bleek al uit het CenterData onderzoek naar het DVD dat het niet effectief is. Op 31 juli 2020 heeft het ministerie het Verbond geïnformeerd dat slechts 10 procent van de klanten zo een standaarddocument daadwerkelijk gebruiken.

Percentages en gemiddelde bedragen zijn onvoldoende duidelijk en relevant voor een klant. Zeker als deze alleen vindbaar zijn in een informatiedocument die klanten vaak niet openen of goed lezen. Dit pleit er extra voor om het exacte nominale bedrag in Euro's aan de klant te vertellen.

- c) Het ministerie stelt voor om gemiddelde percentages of gemiddelde nominale bedragen per productgroep op te nemen. Dit vinden wij vreemd, omdat het ministerie zelf heeft aangegeven dat uit eerdere onderzoeken blijkt dat een consument een nominaal bedrag beter begrijpt dan een berekening of een percentage. Bovendien is een nominaal bedrag volgens het ministerie makkelijker bij het vergelijken van verschillende dienstverleners dan een percentage.
- d) Het ministerie voert aan dat (grotere) bedrijven op dit moment al vaker in gesprek gaan over provisie en dienstverlening. Ook wordt aangegeven dat in de zakelijk markt vaker integraal totaaladvies wordt gegeven, waarbij het om een pakketprovisie gaat en minder om een provisie per productgroep. Het ministerie voert aan dat er verschillen zijn tussen de particuliere markt en de zakelijke markt onder andere op het gebied van kennis, mondigheid en type advies dat wordt gegeven.

Het Verbond kijkt hier meer genuanceerd tegen aan. Er is in de praktijk weinig onderscheid tussen consumenten (particulieren) en kleine en middelgrote ondernemers die geen eigen expertise hebben op verzekeringsgebied. Ook voor kleine en middelgrote ondernemers is het van belang dat de adviseur/bemiddelaar in de precontractuele fase het exacte nominale bedrag in Euro's van de provisie en de daar tegenoverstaande dienstverlening kenbaar maakt. Dat maakt het voor de klant, zakelijk of niet, mogelijk om de afweging te maken om een flat fee, een abonnementsvorm of een andere vorm van beloning af te spreken met de adviseur/bemiddelaar die namens hem/haar optreedt. Daarmee ontstaat inzicht in de toegevoegde waarde van het advies versus de kosten voor de ondernemer.

Door COVID-19 is duidelijk geworden hoe financieel kwetsbaar deze groep is. Daarom pleiten wij ervoor om het zakelijk segment onder de reikwijdte te brengen voor alle distributiekkanalen. En niet alleen bij aanbieders.

Een ander belangrijk argument is de systematiek van de wetgeving sinds de invoering van de Wft. In de Wft wordt er bij precontractuele informatie gerefereerd aan de term "cliënt" als het gaat om verzekeringen. Dit zien wij terugkomen voor schadeverzekeraars in de Wft grondslag (artikel 4:20 Wft). Hier kan wat ons betreft geen misverstand over bestaan en blijkbaar ziet het ministerie dit ook, want in artikel 61 BGfo wordt "client" consistent aangehouden. Dit ligt anders bij de grondslag in de Wft bij het corresponderende artikel 86i voor adviseurs. De grondslag is opgenomen in artikel 4:25a, eerste lid Wft. In artikel 4:25a, eerste lid Wft, wordt niet gesproken over consument of client, maar uit artikel 86i BGfo blijkt dat de wetgever bij alle bepalingen refereert aan cliënten. Het voelt niet zuiver aan om, als voorgesteld in het concept, één bepaling, op één onderdeel van alle precontractuele informatie, het te beperken tot de consument.





Het concept is ook niet consistent met andere precontractuele informatiedocumenten zoals het IPID en het DVD. Het zakelijk segment is in deze documenten wel onder de reikwijdte gebracht.

- e) Het ministerie geeft in het concept aan dat “directe aanbieders” kenbaar moeten maken wat de aanbrengvergoeding is. Hierbij wordt nadrukkelijk genoemd “het bedrag van de vergoeding”. Het bedrag actief transparant maken is ook wat het Verbond bepleit. Dit moet wel gelden voor alle distributiekkanalen. Bij adviseur c.q. bemiddelaar gaat het slechts om percentages of gemiddelde bedragen. Hiermee creëert het ministerie een ongelijk speelveld. Dit vinden wij onwenselijk. Deze verplichting moet ook gelden voor alle schadeverzekeraars die aanbrengvergoedingen aan derden betalen. En niet alleen directe aanbieders.

Tenslotte is het belangrijk dat de ontvangende derden, die het rechtstreekse klantcontact hebben, de nominale hoogte van de aanbrengvergoedingen zelf communiceren aan de klant. Dit moet niet worden neergelegd bij schadeverzekeraars die niet het rechtstreekse klantcontact onderhouden.

#### Passage uit voorstel ministerie mei 2019

In mei 2019 heeft het ministerie voorgesteld om artikel 86d BGfo aan te passen. En op zo een wijze dat de bemiddelaar of adviseur de cliënt voorafgaand aan het sluiten van een contract kosteloos informeert (dus: actief) over het bestaan, de aard en het bedrag van de provisie (dus: een concreet getal in euro's) of, indien het bedrag niet kan worden achterhaald, de wijze van berekening van de provisie inclusief een nominaal richtbedrag wat gemiddeld genomen voor dat type verzekering betaald wordt aan provisie. (tekst in cursief en onderstrepingen zijn aan gebracht door het ministerie)

Het ministerie heeft voorgesteld om artikel 86d BGfo als volgt aan de passen (onderstrepingen en tekst tussen haakjes zijn ook van het ministerie):

1. Art 86d BGfo dusdanig aan te passen dat afsluitprovisies of doorlopende provisie alleen toegestaan zijn indien de bemiddelaar of adviseur de cliënt voorafgaand aan het sluiten van een contract kosteloos informeert (dus: actief) over het bestaan, de aard en het bedrag van de provisie (dus: een concreet getal in euro's) of, indien het bedrag niet kan worden achterhaald, de wijze van berekening van de provisie inclusief een nominaal richtbedrag wat gemiddeld genomen voor dat type verzekering betaald wordt aan provisie of in geval van provisie in natura de waarde in het economisch verkeer voordat de desbetreffende financiële dienst wordt verleend.
2. De informatieplicht uit artikel 86i BGfo, ofwel de elementen die nu in de dienstenwijzer (dus: precontractueel) opgenomen zijn, uit te breiden met de verplichting om de consument te informeren over niet alleen de nominale hoogte van de afsluit- of doorlopende provisie als bedoeld in art 86d BGfo, maar ook de dienstverlening waar de consument recht op heeft op basis van de ontvangen provisie (zijnde bijvoorbeeld: advies, bemiddeling en ondersteuning bij afhandeling van schadeclaims).
3. Een informatieplicht voor direct writers van schadeverzekeringen in het Bgfo op te nemen, waarbij een direct writer moet aangeven:
  - a. of hij adviseert, en zo ja dat hij dit alleen over eigen producten doet<sup>1</sup>;
  - b. dat hij alleen eigen producten aanbiedt<sup>2</sup>; en
  - c. dat hij - anders dan een tussenpersoon - als directe wederpartij geen aanvullende diensten aanbiedt, zoals het ondersteunen van de consument bij het afhandelen van een schadeclaim.

<sup>1</sup> Als er geen sprake is van advies, dan kan de direct writer volstaan met hier niks over te zeggen.

<sup>2</sup> Een direct writer 'bemiddelt' per definitie niet.



Wij geven het ministerie in overweging bovenstaand voorstel opnieuw in de vormgeving van de regelgeving te betrekken.

#### **4. Vervallen van de kennis- en ervaringstoets (bij execution only verhoging van een hypotheek)**

Wij hebben de volgende aanvullende punten ten aanzien van het voornemen om de toets te schrappen:

- a) In 2013 is de kennis- en ervaringstoets bij de producten die vallen onder het provisieverbod (uitgezonderd ORV en uitvaartverzekeringen) niet voor niets ingevoerd. Het doel is om klanten tegen zichzelf te beschermen. Weet de klant welke risico's er zijn verbonden aan de dienst execution only en weet de klant deze risico's te vertalen naar zijn eigen situatie. Als de klant de toets niet doorstaat, dan wordt de klant gewaarschuwd dat het raadzaam is om advies in te winnen. Voor enkele producten is de kennis- en ervaringstoets zelf Europees voorgeschreven. De AFM heeft de bevoegdheid om extra eisen te stellen aan de toets.
- b) Het concept is niet consistent met het huidige wettelijk kader ten aanzien van het execution only kanaal. Bij verhogingen om een andere reden of bij andere vermogensopbouwproducten die vallen onder het provisieverbod is wel een kennis- en ervaringstoets nodig.
- c) Het Verbond vindt het niet juist dat deze toets wordt geschrapt als klanten bij dezelfde aanbieder hun hypotheek willen verhogen voor verduurzaming van hun woning op execution only basis (dus zonder advies). Het ministerie verwacht blijkbaar dat aanbieders dit mogelijk gaan maken, maar dat is nog maar de vraag gelet op de op hun rustende zorgplicht dat verder gaat dan alleen het risico op overkreditering.
- d) De technologie maakt het mogelijk dat klanten op afstand steeds meer zaken zelf kunnen doen. Dit is ook belangrijk gelet op COVID-19. In het beleid zou dit distributieneutraal moeten worden ondersteund. Het doel moet zijn dat klanten op een goede en veilige manier nieuwe technologische mogelijkheden kunnen gebruiken ongeacht of ze klant bij een (onafhankelijke) adviseur zijn of rechtstreeks financiële diensten willen afnemen.
- e) Het is overigens beter om de verhoging te maximeren, in plaats van de voorgestelde max 25K, op een percentage van de WOZ-waarde of de huidige hypotheek (en dus geen absoluut bedrag). Een hypotheekverhoging van 25K is namelijk op een kleine huiswaarde (tussen de 100-150k) relatief erg hoog. En geeft dan meer risico voor klanten in verhouding tot situaties dat het gaat om een huiswaarde van bijv. 500K. De AFM kan aangeven welk percentage zou moeten worden gehanteerd.

#### Voorstel Verbond: verkort adviestraject in wetgeving opnemen

De doelstelling het verlagen van advieskosten heeft de steun van het Verbond. Advies is belangrijk en daarom bepleit het Verbond om in de Wft een verkort adviestraject mogelijk te maken bij alle producten die vallen onder het provisieverbod. Verkort advies heeft een kortere doorlooptijd, kent minder administratief uitzoekwerk en maakt lagere advieskosten mogelijk. Marktpartijen zijn nu terughoudend en willen juridische zekerheid. Met een eenzijdige focus op het execution only kanaal verstoort het voorstel het gelijke speelveld tussen distributiekanaalen.

Wij stellen voor om het verkort adviestraject als volgt in te richten:

- a) Verkort advies moet gelden voor alle producten waarvoor de adviesregels (4:23 Wft) gelden. En niet enkel voor verduurzaming bij hypothecaire krediet en niet alleen voor provisieverbod



producten (waardoor WIA niet in scope is).

- b) De financiële dienstverlener moet daarbij duidelijk aangeven aan de klant bij welke wijzigingen (in persoonlijke situatie) de klant nieuwe gegevens moet aanleveren. En de financiële dienstverlener kan er ook voor kiezen om voor cruciale gegevens opnieuw bewijslast op te vragen.
- c) Belangrijk is dat de financiële dienstverlener een check bij de klant uitvoert op de gegevens.
- d) Verkort advies is enkel toegestaan bij vervolgadvis (op hetzelfde product, bij dezelfde aanbieder). In eerste instantie moet de financiële dienstverlener alle relevante gegevens volgens 4:23 Wft opvragen.
- e) Het initiële advies is maximaal 5 jaar geleden gegeven. In de praktijk blijkt het weinig voor te komen dat er binnen bijvoorbeeld 3 jaar al een vervolgadvis nodig is. En door een goede check bij de klant is het mogelijk om de gegevens waar nodig te actualiseren. Als dat niet al gebeurd is in het kader van dienstverlening gedurende de looptijd.

Wij bepleiten een aanpassing in de wetgeving (bij voorkeur het BGfo). Wij denken graag mee over de verdere vormgeving hiervan.

#### *Kwaliteitskader kennis- en ervaringstoets*

In 2017 heeft het Verbond de kennis- en ervaringstoets doorontwikkeld. Wij hebben een kwaliteitskader ingevoerd bestaande uit de volgende stappen:

1. Invoeren van een extra doelgroep toets;
2. Niet slagen is alleen afsluiten met advies;
3. Risicovolle keuzes niet aanbieden zonder advies;
4. Extra begeleiding van klanten zonder daarbij te adviseren;
5. Permanente evaluatie van execution only dienstverlening.

Als een klant de toets (en eventueel na een hertoets) niet doorstaat, dan kan deze klant het alleen met advies afsluiten. Dat hoeft niet perse onafhankelijk advies te zijn. Gebonden advies kan ook volstaan. De wettelijke waarschuwingsplicht kan dus ook anders worden uitgevoerd.

#### **5. Onafhankelijk advies**

Het Verbond vindt dat de term “onafhankelijk advies” niet moet afhangen van het aantal aanbieders waarvan een adviseur/bemiddelaar producten adviseert. Wij hebben de volgende aanvullende punten:

- a) Wij vinden dat een financieel dienstverlener ook onafhankelijk kan zijn als deze een selectieve marktvergelijking maakt. En ook als een financieel dienstverlener financiële banden met een aanbieder heeft kan dat het geval zijn. Zo lang er maar geen (beperkende) contractuele afspraken zijn dat de financieel dienstverlener enkel producten van één of meerdere aanbieder(s) aanbiedt.

In het huidige wettelijke kader en de AFM NRGfo is reeds uitgewerkt wanneer er sprake is van een toereikend aantal producten. Dat is het geval bij 50 procent of meer. Hierbij wordt ook rekening gehouden met verschillen in omvang van de markt per productcategorie. Deze 50 procent is dus variabel. Afhankelijk van de omvang van een markt kan dit percentage bijvoorbeeld ook liggen bij 25 procent. Belangrijk is ook dat een “toereikend aantal” niet per definitie beter is voor een individuele klant. Met andere woorden dit criterium zegt niets over de kwaliteit of betrouwbaarheid. De vraag is of er nieuwe gronden zijn om de huidige AFM-formule om het “toereikend aantal producten” als opgenomen in het NRGfo te veranderen. Het Verbond ziet hier geen aanleiding toe.



- b) De term “nauwe banden” is ook goed gedefinieerd in de richtlijn verzekeringsdistributie (IDD) als het gaat om belangen van verzekeraars in adviseurs vice versa (zie artikel 19 IDD). Dit geldt ook voor het criterium “toereikend aantal producten” (zie artikel 20 IDD). Wij verzoeken om dit in artikel 86fa op te nemen met een verwijzing.
- Het is belangrijk dat klanten inzicht wordt geboden over eventuele belangen die spelen tussen de adviseur en aanbieders. De IDD heeft bepaald dat het bijvoorbeeld gaat van een middellijk of rechtstreeks belang van 10 procent of meer van de stemrechten of kapitaal door een aanbieder in een adviseur.
- Met name het criterium “geen nauwe banden” geeft de klant volgens de IDD waardevolle informatie of er sprake is belangenverstremgeling.
- Wij kunnen ons voorstellen dat in het nieuwe DVD alsnog een informatieplicht komt om aan de klant te melden hoeveel aanbieders een financieel adviseur vergelijkt, of er financiële banden zijn en of er contractuele afspraken zijn met een aanbieder (over de aanbieders die een financieel adviseur vergelijkt). Dit is volgens ons in lijn met de IDD.
- c) Het is onduidelijk in het concept wat het ministerie bedoelt met “voldoende divers”, in artikel 86fa, tweede lid. Het wordt ook niet uitgewerkt in de Nota van toelichting. Wij vinden dit te vaag en niet consistent met de huidige regelgeving. Wij verzoeken om de term “voldoende divers” te schrappen en aan te sluiten bij het huidige regime.