

De Minister van Financiën
Mr Drs J.C. de Jager
Postbus 20201
2500 EE Den Haag

26 september 2011

Excellentie,

Betreft: consultatie ontwerp Wijzigingswet financiële markten 2013

De Nederlandse Thuiswinkel Organisatie (Thuiswinkel.org) wil hierbij graag reageren op de consultatie van de ontwerp Wijzigingswet financiële markten 2013.

Inleiding

Thuiswinkel.org is de belangenorganisatie van winkels die via internet, telefoon en catalogus producten en diensten verkopen. Een aantal van onze leden biedt klanten de mogelijkheid om aangeschafte producten gespreid te betalen. Deze doorlopende kredietfaciliteit kan tot een maximum bedrag van €5000 worden afgesloten. De specifieke hoogte van de faciliteit wordt daarbij gebaseerd op de behoeften én financiële mogelijkheden van de betreffende klant.¹ Tevens bemiddelt een aantal van deze thuiswinkels in betalingsbeschermers, waarmee de correcte doorbetaling van de krediettermijnen ingeval van bijvoorbeeld werkloosheid of arbeidsongeschiktheid kan worden gegarandeerd.

Van belang hierbij is dat deze thuiswinkels slechts één type consumptief krediet aanbieden en in één type betalingsbeschermer bemiddelen. Daarbij wordt niet geadviseerd; deze eenvoudige financiële producten worden *execution only* aangeboden.

Bestaande regelgeving aanbieders consumentenkrediet

Op het aanbieden van consumentenkrediet is een groot aantal regels van toepassing. Zo dient de (potentiële) klant in kredietreclames te worden geïnformeerd over een aantal essentiële elementen van het krediet, zoals de kredietkosten, die in een transparant en goed vergelijkbaar jaarlijks kostenpercentage moeten worden uitgedrukt. Tevens moet de klant in de reclame worden gewaarschuwd dat geld lenen/op krediet kopen geld kost. Op het moment dat een klant aangeeft voor krediet als betaalmogelijkheid in aanmerking te willen komen, wordt hij door middel van een uitgebreid precontractueel informatieformulier over alle aspecten van het krediet geïnformeerd (zoals over de mogelijkheid om gedurende de looptijd van het krediet op ieder moment, zonder bijkomende kosten, het krediet af te lossen). Als de klant kiest om het krediet aan te vragen, wordt aan de hand van zijn inkomen, woonlasten en NIBUD

¹ Zie <http://www.thuiswinkel.org/leden-maatschappelijk-verantwoord-ondernemen>



voorbeeldbegrotingen, evenals een BKR check, op objectieve wijze bepaald of de klant het krediet kan dragen. Als dat het geval is, moet de klant expliciet akkoord gaan met de specifieke nominale maandlasten die het krediet voor hem meebrengt, alvorens het krediet wordt afgesloten.

Opmerkingen ten aanzien van het ontwerp

Wij zullen nu meer specifiek ingaan op de voorstellen in het ontwerp die de thuiswinkels raken, t.w. het voorstel om (1) de vakbekwaamheidsregels aan te scherpen, (2) een kennis- en ervaringstoets bij execution only in te voeren, (3) het dienstverleningsdocument ook voor aanbieders verplicht te stellen en (4) in de Wft een kapstok op te nemen om nadere regels te stellen aan de beloning van financieeldienstverleners

1. Aanscherping vakbekwaamheidsregels

De voorgestelde wijziging van artikel 4:9 Wft zou het mogelijk moeten maken de vakbekwaamheidsvereisten voor medewerkers van financiële ondernemingen die direct contact met klanten hebben aan te scherpen.

De thuiswinkels bieden eenvoudig consumptief krediet aan en bemiddelen in eenvoudig te begrijpen betalingsbeschermers. De medewerkers van de thuiswinkels die (via internet of telefoon) contact met klanten hebben, werken daarbij allen met een strak script, waarvan niet mag en kán worden afgeweken. Deze medewerkers staan weer onder leiding van iemand die over alle benodigde vakbekwaamheidsdiploma's beschikt en de betreffende medewerkers waar nodig, mede op basis van zijn opgedane kennis, kan informeren en begeleiden. Thuiswinkel.org acht het dan ook onnodig en disproportioneel wanneer *alle* medewerkers die contact met klanten hebben over vakbekwaamheidsdiploma's zouden moeten beschikken. Een dergelijke aanscherping zal nauwelijks tot geen toegevoegde waarde voor de klant hebben. Indien (aan de AFM) de garantie wordt geboden dat niet van het genoemde script kan én mag worden afgeweken, lijkt dit ook niet nodig. In ieder geval zou in de verdere uitwerking een goed en proportioneel onderscheid moeten worden gemaakt tussen aanbieden van/bemiddelen in (i) meerdere producten of van één product; (ii) niet-impactvol krediet onder €1000 en impactvol krediet boven €1000 en (iii) execution only of mét advies.

2. Kennis en ervaringstoets bij execution only

De voorgestelde wijziging van artikel 4:24 Wft moet het onder meer mogelijk maken door middel van nadere regels een kennis- en ervaringstoets bij execution only verplicht te stellen. De thuiswinkels bieden de kredietfaciliteit *execution only* aan. In tegenstelling tot complexe financiële producten, waar specifieke financiële kennis voor nodig is om ze te kunnen begrijpen, is de impact van het door de thuiswinkels aangeboden financiële product voor de klant eenvoudig te doorgronden, mede omdat de klant vóór het afsluiten van het krediet uitgebreide informatie wordt gepresenteerd en de klant tijdens de kredietwaardigheidstoetsing expliciet akkoord moet gaan met de concrete nominale lasten van het krediet. Daarbij is ook van belang dat de klant bij de aanbieder thuiswinkels slechts kan kiezen uit één type kredietproduct. Tevens wordt de klant door middel van de waarschuwing 'Let op! Geld lenen kosten geld' bewust gemaakt van de financiële gevolgen van een krediet.

Het valt moeilijk in te zien wat een advies inclusief uitgebreid risicoprofiel daar aan zou kunnen toevoegen. Het is daardoor eveneens onduidelijk welke toegevoegde waarde een kennis- en ervaringstoets bij execution only in de specifieke situatie van het aanbieden van eenvoudig consumptief krediet zou kunnen hebben. De thuiswinkels gaan er dan ook vanuit dat een dergelijke kennis- en ervaringstoets niet van toepassing zal worden verklaard op het door hen aangeboden type krediet.

3. **Dienstverleningsdocument voor aanbieders**

Het voorgestelde artikel 4:25a lid 1 Wft zou het mogelijk moeten maken het dienstverleningsdocument voor onder meer aanbieders van consumptief krediet verplicht te stellen. Nu bij consumptief krediet al een uitgebreid precontractueel informatieformulier moet worden verstrekt, zou een dergelijk document tot “too much information” voor de klant leiden, althans als hij krediet direct bij een (niet adviserende) aanbieder afsluit. Door nóg een verplicht document toe te voegen aan de precontractuele fase, zal de consument door de bomen het bos niet meer zien.

Bovendien concludeert het SEO onderzoek, waarnaar in de ontwerp Memorie van Toelichting wordt verwezen, dat het dienstverleningsdocument voor veruit de meeste consumenten een document is “bij de toch al hoge stapel van documenten die horen bij financiële producten, die ze het liefst terzijde schuiven. Die consumenten die kennis nemen van de betrokken informatie, voelen zich wel adequaat geïnformeerd. Dat heeft echter beperkte invloed op hun keuzegedrag. Er is nauwelijks sprake van dat consumenten zich actiever op dienstverleners en producten oriënteren, wat een essentiële voorwaarde is om vanuit mondigheid een onderhandelingspositie op te kunnen bouwen.”² Gezien deze conclusie uit het rapport zou Thuiswinkel.org graag in de toelichting verduidelijkt zien welke toegevoegde waarde het dienstverleningsdocument voor consumenten zou kunnen hebben, mede gezien de kostenstijging die een dergelijke verplichting voor de betreffende bedrijven zal meebrengen.

4. **Kapstok voor nadere regels over beloning en vergoeding**

Het voorgestelde artikel 4:25a lid 2 aanhef onder b Wft opent de mogelijkheid nadere regels te stellen over de hoogte van de beloning en vergoeding van de financiële onderneming door de consument. Voor zowel het aanbieden en bemiddelen in krediet als het bemiddelen in betalingsbeschermers acht Thuiswinkel.org dergelijke nadere regels om de volgende redenen niet nodig:

- Voor het aanbieden van krediet mag aan de klant niet meer dan de maximum kredietvergoeding in rekening worden gebracht. De maximum vergoeding dient volgens de wetgeschiedenis als een redelijke en dus niet excessieve vergoeding te worden beschouwd voor alle kosten die de aanbieder voor het krediet moet maken; een vergoeding die ook ruimte laat voor een redelijke, maar niet excessieve winst.
- Bij bemiddeling in consumptief krediet worden onredelijke beloningen voorkomen doordat (i) bemiddelaars in consumptief krediet alleen vergoedingen van aanbieders mogen ontvangen en (ii) aanbieders provisiekosten niet buiten de kredietkostenvergoeding aan de klant in rekening mogen brengen. Deze combinatie van regels leidt ertoe dat de klant voor het krediet inclusief bemiddeling niet meer dan de, redelijk geachte, maximum kredietvergoeding betaalt.
- Bij bemiddeling in betalingsbeschermers is het op grond van de regeling van de Wet oneerlijke handelspraktijken, meer specifiek artikel 6:193b van het Burgerlijk Wetboek, nu al mogelijk onredelijke beloningen aan te pakken. Op basis van de Wet handhaving consumentenbescherming is de AFM medebevoegd tegen normschending van deze wet op te treden. Artikel 6:193b BW bepaalt namelijk dat onrechtmatig jegens een consument wordt gehandeld indien een handelspraktijk wordt verricht die oneerlijk is. Daarvan is sprake ingeval (i) in strijd met de vereisten van professionele toewijding wordt gehandeld, en (ii) het vermogen van de gemiddelde consument om een geïnformeerd besluit te nemen merkbaar is beperkt of kan worden beperkt, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen. Ingeval sprake is van een onredelijke beloning is aan deze 2 cumulatieve voorwaarden voldaan, nu het in rekening brengen van een dergelijke

² SEO onderzoek, p. iii

beloning volgens de huidige maatstaven in strijd is met de professionele toewijding. En alleen consumenten die niet het vermogen hebben te onderkennen dat van een kennelijk onredelijke vergoeding sprake is, zullen een onredelijke beloning (willen) betalen; een kritische, verantwoordelijke en prijsbewuste consument³ zal immers geen bemiddelingsovereenkomst met de bemiddelaar sluiten waarvan de beloning exorbitant is.

Thuiswinkel.org merkt tenslotte op dat doorvoering van de hierboven besproken voorstellen zal leiden tot een aanzienlijke kostenstijging. Gezien het ontbreken van toegevoegde waarde voor de klant is deze kostenstijging disproportioneel. De aanscherping van de vakbekwaamheidsregels zal bovendien leiden tot een vermindering in de flexibiliteit van de inzetbaarheid van medewerkers.

Deze reactie mag openbaar worden gemaakt.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in blue ink that reads 'Wijnand Jongen'.

Wijnand Jongen
Directeur Thuiswinkel.org

³ Zie brief van de Minister van Financiën aan de Tweede Kamer van 13 april 2011 inzake uitwerking regelgeving provisieverbod, p. 3: "De klant heeft hierin een eigen verantwoordelijkheid om kritisch te zijn, evenals bij het afnemen van andere commerciële diensten en producten het geval is. De klant zal zich dus bewust moeten worden van het feit dat financieel advies een prijs heeft. Eerder betaalde de klant de advieskosten via de provisie en had hij daar minder zicht op. Nu zal hij zelf moeten bepalen of hij de in rekening gebrachte advieskosten redelijk vindt, gelet op de aard en omvang van de dienstverlening."