

E-mail	Datum
cvvredenburch@consumentenbond.nl	11 mei 2011
Doorkiesnummer	
070-4454549	
Doorkiesnummer	
070-4454591	
Uw kenmerk	Ministerie van Financiën
Wijzigingsbesluit fin. markten 2012	De heer mr. drs. J.C. de Jager
Ons kenmerk	Postbus 20201
CVR/68362	2500 EE DEN HAAG

Onderwerp
Reactie op consult. Wijzigingsbesluit fin.
markten 2012

Geachte heer De Jager,

Met belangstelling hebben wij kennis genomen van het voorgenomen wijzigingsbesluit financiële markten 2012.

Het is goed dat er zo spoedig mogelijk bescherming komt voor consumenten tegen te hoge directe beloningen. Ook een verbod op bonusprovisies voor schadeverzekeringen en een norm voor beloningen binnen het volmachtkanaal zijn wenselijk. De afgelopen jaren zijn consumenten telkens geconfronteerd met misstanden, al of niet persoonlijk, al of niet via de media. Dit doet het vertrouwen in financiële dienstverlening geen goed. Consumenten zijn echter veroordeeld tot het gebruik van vele financiële producten. Soms op grond van wetgeving, soms bijvoorbeeld omdat de aanschaf van een woning niet lukt zonder hypothecaire lening.

Voorop moet blijven staan dat de regelgeving de stok achter de deur is om verkeerd gedrag aan te pakken. De regelgeving komt tot stand omdat de gewenste cultuurverandering zich onvoldoende ontwikkeld. De cultuurverandering zal dan ook naar verwachting tot stand komen tot aan het niveau waarop de regelgeving de grens legt. Daarom is het voor ons belangrijk dat bij de huidige aanpassing van de regelgeving verkregen bescherming van de consument niet – deels – verloren gaat.

De afgelopen jaren heeft de wetgever ervoor gekozen maatregelen te nemen die het toezicht ondersteunen, de consument minder zwak maken tegenover kwaadwillende dienstverleners en het gebrek aan zelfreinigend vermogen binnen de sector pogen te compenseren. De thans voorliggende plannen zijn daar een vervolg op.

Belangrijke pijlers van de afgelopen jaren om consumenten beter te beschermen tegen verkeerd gedrag zijn in dit verband onder meer provisie transparantie, de balansregel (adviesmatch), en het provisieverbod bij complexe producten. Ook de inducement regel die met zich mee brengt dat de beloning in verhouding moet staan tot de geleverde dienst speelt daarbij een belangrijke rol.

Voorgestelde norm tegen excessieve beloning biedt onvoldoende bescherming aan consumenten

Wij betreuren het dan ook dat de norm tegen excessieve beloning de bescherming, die met de inducement regel wordt geboden, een zwakkere variant is. De *excessieve* directe beloning is een flink zwaardere kwalificatie dan de inducement regel bij provisie¹. Hiermee gaat de deur onnodig op een kier voor die dienstverleners die misbruik willen maken.

Wij betogen nogmaals dat de veelheid aan, en de kwaliteit van, de informatie die consumenten moeten wegen bij hun besluitvorming zo is dat misbruik gemakkelijk kan plaatsvinden². Reden onder meer waarom is besloten dat *transparante* provisie, waarbij de consument immers de beloning ook vooraf te zien krijgt, onvoldoende bescherming biedt tegen uitwassen³ en wordt overgegaan tot een provisieverbod.

Het feit dat consumenten bij directe beloning zelf een tarief afspreken met de financieel adviseur, is geen waarborg dat kwaadwillende adviseurs consumenten niet toch tarieven zullen aanpraten die maatschappelijk onaanvaardbaar zijn. De maatschappelijke onaanvaardbaarheid van te hoge tarieven kwam bij de provisie tot uitdrukking met de inducement regel. De afspraken over de directe beloning tussen klant en adviseur rechtvaardigen dan ook onvoldoende de afzwakking van de bescherming van de consument *inducement niveau* naar het niveau van *excessieve* directe beloning⁴.

Wij merken nog op dat de bescherming die thans wordt voorgesteld publiekrechtelijk van aard is. In uw brief aan de Kamer⁵ merkt u op dat de afspraak over beloning en tarief primair een zaak is tussen klant en adviseur/bemiddelaar. Ook stelt u dat de klant zich bewust moet worden van het feit dat financieel advies een prijs heeft. Wij bespeuren daarin de gedachte dat de consument bij directe beloning minder bescherming nodig heeft.

¹ De beloning moet – kort gezegd – in verhouding staan tot de geleverde dienst

² Zie ook *Henriëtte Prast* in 'Nederland na de crisis', preadviezen 2010 Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid, blz. 163 – 187

³ Gedreven door de *perverse* prikkel die uitgaat van een provisie systeem

⁴ Vanuit de functie van het toezicht; onduidelijk is in hoeverre consumenten civielrechtelijk rechten kunnen ontleenen aan de inducement regel.

⁵ Kenmerk FM/2011/7110 M

Vanuit (1) de eerder genoemde constatering dat de regelgeving als bodem geldt voor de gewenste cultuurverandering en (2) het feit dat de AFM al diverse misstanden bij directe beloning constateerde, benadrukken wij dat met de voorgestelde regelgeving de benadeelde klant in eerste instantie niet wordt beschermd. Immers, de toezichthouder kan rechten ontlenen aan deze publiekrechtelijke regels, de consument niet. Dat is ook deels uw conclusie in voormelde brief.

Waarom dan, als er al misbruik is geconstateerd bij dit hiaat in de huidige regelgeving bij directe beloning, dat hiaat slechts zeer beperkt dichten? De consument heeft recht op betere bescherming, welke sowieso al beperkt is aangezien het hier om regelgeving gaat die de AFM rechten biedt maar de benadeelde consument niet.

Wij verzoeken u dan ook de kwalificatie voor de excessieve directe beloning, in het wetsvoorstel aangeduid als *kennelijk onredelijk* in artikel 149a, tweede lid te wijzigen in tekst die de huidige bescherming van de inducement regel biedt.

Voorgestelde norm tegen excessieve beloning biedt minder bescherming aan consumenten tegen hit and run praktijken dan balansregel bij provisie

Analoog aan het betoog hierboven, bepleiten wij dat de consument tenminste evenveel bescherming verdient bij directe beloning als bij de momenteel nog toegestane provisie. Zoals in de inleiding van deze brief vermeld, is de balansregel een belangrijk onderdeel van de bescherming van de consument tegen provisie uitwassen van adviseurs die snelle inkomsten wilden genereren maar die achteraf niet datgene bleken te bieden waar de consument recht op heeft. Ook het door u aangehaalde SEO rapport⁶ benoemt het belang van deze beschermingsregel.

Het is ons niet duidelijk waarom de risico's waarop de balansregel zich richt, afwezig zouden zijn bij directe beloning, nu geconstateerd wordt dat ook bij directe beloning de consument benadeeld kan worden, ongeacht of de beloning een overeenkomst is tussen klant en adviseur/bemiddelaar.

Wij pleiten er dan ook voor de consument eenzelfde bescherming te bieden bij de directe beloning om hit and run praktijken in te dammen.

Gelijk speelveld

De door u voorgestelde maatregelen om een gelijk speelveld te creëren tussen adviseurs van aanbieders en financieel adviseurs/bemiddelaars ondersteunen wij en wij zien uit naar het vervolgonderzoek hoe dit het beste vorm gegeven kan worden en hoe daarin de mate van onafhankelijkheid tot uitdrukking zal komen. Met name dit laatste punt is al jaren een bron van zorg bij de Consumentenbond.

⁶ SEO, Evaluatie provisieregels complexe producten, september 2010

Wij verwelkomen de plannen het dienstverleningsdocument uit te breiden naar alle kanalen, het document te standaardiseren en de kwaliteit van de dienstverlening daarin duidelijker naar voren te laten komen.

Ook de heldere lijn om geen enkele prikkel toe te staan die sturing veroorzaakt, waaronder de minima quota voor omzet en/of aantallen transacties, verwelkomen wij.

Met betrekking tot het portefeuillerecht benadrukken wij de behoefte dat daar meer duidelijkheid over dient te komen en merken nog op dat bij directe beloning er een civielrechtelijke situatie ontstaat die uit te leggen valt als een tri-partite verhouding wanneer de financieel adviseur tevens bemiddelt. In dat licht hebben wij er moeite mee dat in de sector vaak het portefeuillerecht wordt besproken als iets tussen de aanbieder en de adviseur-bemiddelaar. De in gebruik geraakte term *klanteigendom* lijkt daarmee wat ons betreft misleidend en dient eerder uitgelegd te worden als de verbintenis die de adviseur-bemiddelaar heeft met de klant dan dat hij over die klant enige vorm van eigendom heeft. Een eventuele overdracht van die *klanteigendom* zou wat ons betreft dan ook niet mogelijk moeten zijn zonder toestemming van de klant zelf.

Toegankelijkheid van het tussenpersoonkanaal

Voor de klant is de prijs van een product of dienst vaak een belangrijke factor. Bij financiële dienstverlening moet echter niet uit het oog worden verloren dat wanneer de kwaliteit van het product of de dienst onder de maat is, de gevolgen hiervan vele malen groter zijn dan het financiële voordeel dat is behaald door voor een goedkopere aanbieder te kiezen. De prijs/kwaliteit verhouding is een onderwerp dat aanhoudende aandacht verdient. De hi9erboven geschetste stappen in het nieuw te formatteren dienstverleningsdocument kunnen hier een bijdrage aan leveren en wij zijn graag bereid onze bijdrage hieraan te leveren.

Met vriendelijke groet,
Consumentenbond



Bart Combée
Algemeen directeur