

Samen naar nieuwe regels voor financiële dienstverlening

Consultatiedocument
Platform Financiële Dienstverlening

Het Platform Financiële Dienstverlening nodigt eenieder uit om te reageren op haar adviezen aan de Autoriteit Financiële Markten over de nadere invulling van de Wet financiële dienstverlening. Dit consultatiedocument bevat samenvattingen van de vijf adviezen van het Platform. De complete adviezen van het Platform zijn te vinden op www.afm.nl/pfd. De samenvattingen bieden voldoende informatie om uw reactie te formuleren. Het is dan ook niet per se noodzakelijk de gehele adviezen door te nemen. U mag, maar hoeft niet op alle adviezen te reageren. De consultatieperiode loopt van 26 april 2004 tot en met 18 juni 2004.

Inhoud

Voorwoord	3
A. Algemene inleiding	4
Wet financiële dienstverlening	4
Platform Financiële Dienstverlening	4
Commissies PFD	5
Consultatieprocedure	5
B. ADVIEZEN PFD	7
1. Advies Commissie Deskundigheidseisen Financieel Dienstverleners (CDFD)	7
Inleiding	7
Advies op hoofdlijnen	7
Reageren	8
Deskundigheid in de Wfd	8
Samenstelling CDFD	9
Samenvatting advies CDFD	10
Overgangsregime transponeringstabel WFD Modules	16
2. Advies Commissie Oprichting Stichting en Rolafbakening (COSR)	19
Inleiding	19
Advies op hoofdlijnen	19
Reageren	19
Oprichting stichting in de Wfd	19
Samenstelling COSR	21
Samenvatting advies COSR	22
3. Advies Commissie Relatie Aanbieder-Bemiddelaar/Adviseur	25
Inleiding	25
Reageren	25
De verhouding tussen aanbieder en bemiddelaar in de Wfd	26
Samenstelling CRAB	28
Samenvatting advies CRAB	29
4. Advies Commissie Transparantie en Zorgplicht Bemiddeling en Advisering (CTZBA)	33
Inleiding	33
Advies op hoofdlijnen	33
Reageren	33
Transparantie en zorgplicht in de Wfd	34
Samenstelling CTZBA	43
Samenvatting advies CTZBA	44
5. Advies Commissie Klachtenregeling Financieel Dienstverleners (CKFD)	53
Inleiding	50
Advies op hoofdlijnen	50
Reageren	50
Klachtenregelingen in de Wfd	51
Mandaat commissie	52
Samenstelling CKFD	52
Samenvatting advies CKFD	56
Contactgegevens	59
Adressen	56

Voorwoord

Voor u ligt het consultatiedocument van het Platform Financiële Dienstverlening: vijf adviezen voor de nadere uitwerking van de Wet financiële dienstverlening. Daarvoor is allereerst een dankwoord op zijn plaats aan alle deelnemers aan het Platform. Een jaar na de start van het Platform hebben de voorzitters van de commissies met hun secretarissen en commissieleden adviezen geformuleerd omtrent de nadere invulling van en de uitoefening van het toezicht op de Wet financiële dienstverlening. Met de Wfd, die inmiddels aan de Tweede Kamer is aangeboden, gelden kwaliteitseisen voor alle financieel dienstverleners en wordt het toezicht daarop gehouden door de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De kwaliteitseisen, zoals deskundigheid en zorgplicht, worden in lagere regelgeving vastgelegd. Het Platform adviseert de AFM, die op haar beurt het ministerie van Financiën adviseert over de invulling van deze nadere regelgeving.

Deze consultatie heeft tot doel de adviezen van het Platform te toetsen en aan te vullen met de ervaring die in de markt van financiële dienstverlening aanwezig is. In deze consultatie kunt u reageren op de hoofdlijnen van de adviezen die het Platform heeft samengesteld. De reacties in deze consultatie worden verwerkt in de definitieve adviezen die het Platform zal aanbieden aan de AFM. Uiteindelijk stelt het ministerie van Financiën de definitieve regels op, met gebruikmaking van deze adviezen - en dus mede op basis van uw reactie.

Het is dus van belang dat u reageert op deze consultatie. Namens het Platform Financiële Dienstverlening nodig ik dan ook iedereen hiertoe van harte uit. U dient daarbij uiteraard rekening te houden met de feiten: er komt een Wet financiële dienstverlening, en er zal toezicht op naleving van de Wfd plaatsvinden. Het spreekt voor zich dat enige wijziging in de marktstructuur onvermijdelijk is. Binnen dat kader acht het Platform zijn adviezen redelijk en in verhouding met de gewenste kwaliteitsverbetering. Maar wat vindt u daarvan? Betekent het geheel van adviezen een redelijke belasting voor de sector of meer specifiek voor uw bedrijf? Zijn de gestelde eisen proportioneel ten opzichte van de doelstelling die de wetgever wil bereiken met de Wfd?

Tegelijk met de consultatie vindt bij enkele financieel dienstverleners een zogenoemde 'reality check' plaats; gegeven de adviezen van het Platform en de tekst van de Wfd wordt gekeken naar de gevolgen voor verschillende organisaties. Dat moet, samen met de uitkomsten van de consultatie, inzicht verschaffen of hetgeen we - Platform én AFM - aan het ministerie van Financiën voorstellen aan nadere uitwerking acceptabel is en in verhouding met de gewenste kwaliteit.

Voor u als financieel dienstverlener zal het tijd vergen om uw gedachten over de voorstellen te vormen. Immers, het consultatiedocument is de weerslag van overleg, discussie, oplossingen zoeken en het vertalen van wetteksten in hanteerbare regels. Het zal overigens geen overbodige exercitie zijn: de Wfd en het toezicht zullen in de nabije toekomst worden verweven in uw organisatie en bedrijfsvoering. Wij beseffen terdege dat het eigen maken van deze vaak complexe adviezen, en het formuleren van uw reactie daarop, de nodige tijd vergt. Daarom biedt de consultatietermijn van acht weken iedereen de gelegenheid om een bijdrage te leveren aan de toekomst van de financieel dienstverleners. Ik kan niet genoeg het belang benadrukken dat u van deze mogelijkheid gebruik maakt.



Arthur Docters van Leeuwen
Voorzitter Platform Financiële Dienstverlening

A. Algemene inleiding

Wet financiële dienstverlening

Er komt een nieuwe wet met regels voor financiële dienstverlening: de Wet financiële dienstverlening (Wfd). Het ministerie van Financiën wil deze wet vanaf 1 januari 2005 laten gelden. De Wfd bevat regels voor iedere aanbieder, bemiddelaar en adviseur van financiële producten aan consumenten en - in het geval van verzekeringen - ook aan bedrijven.

De nieuwe wet komt er omdat de afgelopen jaren veel is veranderd op het gebied van financiële diensten. Financiële sectoren en producten zijn steeds meer samengevoegd. Ook zijn de grenzen tussen aanbieders en bemiddelaars vervaagd. Om deze ontwikkelingen in goede banen te leiden, worden deze nieuwe regels opgesteld. De Wfd stelt eisen aan financieel dienstverleners op het gebied van integriteit, deskundigheid, financiële zekerheid, transparantie en zorgplicht.

Met de inwerkingtreding van de Wfd is financiële dienstverlening in beginsel alleen toegestaan met een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM zal naast het verlenen van vergunningen ook het gedragstoezicht op de wet gaan uitoefenen. De Wfd is een kaderwet. Dat betekent dat alleen de hoofdnormen bij wet worden vastgelegd. Deze normen worden vervolgens uitgewerkt in algemene maatregelen van bestuur (amvb's).

De AFM is door het ministerie van Financiën gevraagd te adviseren over de nadere invulling van de wettelijke normen. De AFM laat zich daarin bijstaan door de markt, georganiseerd in het Platform Financiële Dienstverlening. De invulling van de wettelijke normen en de vaststelling van de wet verlopen gelijktijdig. Uiteindelijk stelt het ministerie van Financiën de definitieve regels vast.

Deze consultatie heeft nadrukkelijk *geen* betrekking op het wetsontwerp, het gaat hier om de *nadere uitwerking* van de wettelijke normen. De Wfd is inmiddels aangeboden aan de Tweede Kamer en dient na behandeling in de Tweede Kamer te worden goedgekeurd door de Eerste Kamer. De definitieve wettekst vindt u op de website van het ministerie van Financiën: <http://www.minfin.nl/FM03-1786.DOC>. Wilt u in dit stadium nog reageren op de wettekst, dan dient u zich te wenden tot de leden van de Tweede Kamer.

Platform Financiële Dienstverlening

Het Platform Financiële Dienstverlening adviseert de AFM over de invulling van de wettelijke normen waaraan financiële dienstverlening moet voldoen, en de wijze waarop het toezicht efficiënt en effectief kan plaatsvinden. Het Platform is een afspiegeling van de markt; het bestaat onder andere uit vertegenwoordigers van assurantietussenpersonen, banken, verzekeraars, financiële planners en hypotheekadviseurs. Door deze pluriforme samenstelling komen diverse issues in de ontwikkeling en uitvoering van het toezicht snel naar voren en ontstaat er een goed beeld van de belangen en verhoudingen in de markt.

Voor elk thema is een aparte commissie opgericht die zich heeft gebogen over het betreffende onderwerp. Op dit moment hebben de commissies van het Platform Financiële Dienstverlening een conceptadvies aan de AFM geformuleerd. Deze conceptadviezen worden nu ter consultatie aangeboden aan de markt. De reacties worden vervolgens meegewogen in de eindadviezen. Het Platform overhandigt haar eindadviezen vervolgens aan de AFM, die uiteindelijk het ministerie van Financiën adviseert.

De conceptadviezen zijn gebaseerd op het wetsontwerp dat nu bij de Tweede Kamer ligt. Het is mogelijk, dat bij de behandeling van de wet in het parlement nog wijzigingen worden aangebracht, waardoor ook de adviezen alsnog moeten worden aangepast.

Commissies PFD

Binnen het Platform Financiële Dienstverlening zijn vijf commissies actief die de AFM adviseren hoe een specifiek onderdeel van de Wfd nader kan worden ingevuld. In willekeurige volgorde:

Commissie Deskundigheidseisen Financieel Dienstverleners (CDFD), voorzitter: N.A. Mourits (NVA)

De CDFD adviseert hoe deskundigheidseisen kunnen luiden en voor wie deze dienen te gelden. Daarnaast gaat de CDFD in op de vraag hoe de deskundigheid op peil kan worden gehouden.

Commissie Oprichting Stichting en Rolafbakening (COSR), voorzitter: S.E. Eisma (onafhankelijk)

Deze commissie adviseert over de rol die de marktpartijen kunnen vervullen ter verlichting van de taak van de AFM.

Commissie Transparantie en Zorgplicht Bemiddeling en Advisering (CTZBA), voorzitter: W.A.P.M. Schellens (NBVA)

Deze commissie bekijkt welke nadere eisen er ten aanzien van transparantie en zorgplicht kunnen worden gesteld.

Commissie Relatie Aanbieder Bemiddelaar/Adviseur (CRAB), voorzitter: J. van der Schoot (Verbond van Verzekeraars)

De CRAB adviseert over de relatie tussen aanbieder en bemiddelaar, en de verdeling van verantwoordelijkheden tussen aanbieder en bemiddelaar in het licht van de zorgplicht.

Commissie Klachtenregeling Financieel Dienstverleners (CKFD), voorzitter: J.W. Wabeke (Landelijk Ombudsman Verzekeringen)

Deze commissie heeft de mogelijkheden bestudeerd om klachtenloketten en klachtenregelingen toegankelijker te maken en inzichtelijker vorm te geven. Tevens is onderzocht of één centrale instantie voor de opvang van klachten wenselijk is.

De communicatie van de activiteiten van het Platform wordt verzorgd door de *Commissie Communicatie Markt (CCM)* onder voorzitterschap van R.C.H.P. van Kesteren (NVB). Deze commissie begeleidt onder meer de consultatie en brengt geen inhoudelijk advies uit omtrent de Wfd.

Consultatieprocedure

Het Platform hoopt dat de markt actief zal deelnemen aan de elektronische consultatie van de adviezen. Iedereen, van banken tot grote intermediairs, van kleinere kantoren tot eenmansbedrijven, kan via Internet reageren op de voorstellen. Het is dé kans voor alle marktpartijen om te reageren op de adviezen die door het Platform zijn opgesteld.

Dit consultatiedocument bevat samenvattingen van de vijf adviezen van het Platform. De complete adviezen zijn te vinden op <http://www.afm.nl/pfd>. De consultatietermijn loopt van 26 april 2004 tot en met 18 juni 2004. De reacties worden door de commissies beoordeeld, waarna de eindadviezen door de commissies worden opgesteld. De vijf eindadviezen worden na goedkeuring door de stuurgroep van het Platform aangeboden aan de AFM. De AFM stuurt haar advies, op basis van de adviezen van het Platform, naar het ministerie van Financiën die de uiteindelijke regelgeving opstelt. Het advies van de AFM zal naar verwachting eind augustus gereed zijn.

U kunt afzonderlijk reageren op alle vijf adviezen; maar als u bijvoorbeeld alleen wilt reageren op de adviezen Deskundigheid en Klachtenregeling dan kan dat ook. Het is dus niet verplicht om te reageren op alle adviezen. Vanwege het soms grote aantal vragen per advies, zijn de vragenlijsten gesplitst in Kernvragen en overige vragen. De Kernvragen gaan in op de belangrijkste aspecten van een advies, alle overige aspecten worden behandeld in de overige vragen. U kunt zelf bepalen op welke vragen u antwoord wilt geven.

Alle reacties op de consultatie worden gebundeld en openbaar gemaakt, tenzij u duidelijk bezwaar maakt tegen het openbaar maken van uw reactie. Over de reacties wordt verder niet gecommuniceerd. De definitieve adviezen met alle reacties en een 'feed back' document worden kort na de consultatietermijn op de website www.afm.nl/pfd geplaatst, zodat u kunt zien wat er met uw reactie is gebeurd.

Om de consultatie in goede banen te leiden, gelden de volgende procedures:

- Reacties dienen uiterlijk op 18 juni 2004 bij het Platform Financiële Dienstverlening binnen te zijn, via internet, e-mail of post.
- Gezien het aantal verwachte reacties verloopt de consultatie elektronisch. Reageren op een advies kan via de elektronische formulieren op de website www.afm.nl/pfd.
- Reageren per post kan ook. Hiervoor zijn formulieren beschikbaar die u kunt aanvragen bij de AFM toezichtslijn: 0900 - 5400 540; mailen kan ook. Zie email-adressen bij de commissies.
- Het is niet mogelijk in één keer op meerdere adviezen te reageren. Reacties dienen per advies te worden uitgebracht. Elke commissie heeft daarvoor een eigen (e-mail)adres;
- Verwijs in uw e-mailreactie naar de passage(s) waarop u reageert;
- Reageert u per e-mail, plaats dan de tekst van uw reactie in het bericht zelf. **Attachments of bijlagen kunnen niet worden meegenomen;**
- Ook de volgende reacties worden niet meegenomen:
 - Reacties die niet inhoudelijk zijn gericht op een advies
 - Reacties over afwijkingen tussen adviezen en berichten in de media
 - Reacties die ingaan op de rol van deelnemende partijen aan het Platform
 - Reacties die ingaan op de Wfd en niet op de adviezen
 - Anonieme reacties

De complete adviezen zijn te vinden op <http://www.afm.nl/pfd>.

B. Adviezen PFD

1. Advies Commissie Deskundigheidseisen Financieel Dienstverleners (CDFD)

Inleiding

De Commissie Deskundigheidseisen Financieel dienstverleners (CDFD) adviseert over de deskundigheidseisen voor financieel dienstverleners. Daarnaast gaat de CDFD in op de vraag hoe de deskundigheid op peil kan blijven door permanente educatie en op de vraag hoe de examinering in goede banen kan worden geleid.

Advies op hoofdlijnen

De CDFD adviseert een Wfd Bouwwerk Deskundigheid op te zetten, dat bestaat uit de volgende elementen:

- Een modulair systeem (Basisopleiding Financiële Dienstverlening, Ondernemersvaardigheden Financiële Dienstverlening, Hypotheken, Consumptief Krediet, Sparen en Betalen, Verzekeringen (Schade), Verzekeringen (Leven), Beleggen, Volmacht)
- De inhoud van het modulair systeem (eindtermen)
- Een systeem van permanente educatie
- Een stelsel van opleiden en examinering
- Een overgangsregime.

Het modulair systeem bestaat uit een Basisopleiding Financiële Dienstverlening en daarbovenop acht modules. Dit systeem vormt de basis voor de deskundigheidstoetsing. Het aantonen van de vereiste deskundigheid van sleutelfiguren bij bemiddelaars (bestuurders en feitelijk leiders van financieel dienstverleners of andere medewerkers die bepalend zijn voor het verkrijgen en behoud van de Wfd-vergunning) dient plaats te vinden aan de hand van het overleggen van diploma's.

Het systeem van permanente educatie (PE) vormt de basis voor de toetsing in het doorlopende traject. Sleutelfiguren, die bepalend zijn voor het verkrijgen en het behouden van de Wfd vergunning bij bemiddelaars, moeten hun PE aantonen. Sleutelfiguren moeten derhalve aantoonbaar hun kennis op peil houden.

Het deskundigheidsraamwerk wordt gestuurd door een stelsel van opleidingen en examinering. De CDFD adviseert om stringente eisen te stellen aan instellingen die examinering en opleiden in één huis combineren. Daarnaast adviseert de CDFD om een College van Deskundigen (CvD) in het leven te roepen. Dit college zal bestaan uit onderwijsexperts en zal onder andere adviezen over eindtermen uitbrengen.

De CDFD stelt een overgangsregime voor. Wanneer in het verleden diploma's zijn behaald die gelijk staan aan de modulekennis, dan wordt er een vrijstelling gegeven mits het diploma niet ouder is dan drie jaar voorafgaand aan de ingangsdatum van de Wfd. In alle andere gevallen (bij oudere diploma's) dient drie jaar relevante werkervaring in de afgelopen vijf jaar te worden aangetoond (de zogeheten '3-5-3' regel). In een enkel geval is het noodzakelijk een supplement module te halen om voor de vrijstelling in aanmerking te komen. De CDFD adviseert dat het supplement binnen 18 maanden vanaf de inwerking-treding van de Wfd moet zijn behaald.

Een uitgebreide samenvatting van het advies aan de AFM volgt aan het einde van dit hoofdstuk. Het vol-

ledige advies van de CDFD is, evenals de adviezen van de andere commissies, te vinden op www.afm.nl/pfd.

Reageren

Reageren op het advies van de CDFD kan tot en met 18 juni 2004, bij voorkeur via het daartoe bestemde elektronisch formulier op de website www.afm.nl/pfd.

Reageren per e-mail of post kan ook. Een reactie per e-mail kunt u sturen naar cdfd@afm.nl. Voor een reactie per post kunt u gebruik maken van de formulieren die u kunt opvragen bij de Toezichtlijn van de AFM (0900-5400540). Deze kunt u sturen naar: Platform Financiële Dienstverlening, t.a.v. De secretaris van de CDFD, Postbus 10354, 1001 EJ Amsterdam.

Let op: wilt u ook reageren op een advies van een andere commissie? Stuur dan uw reacties *afzonderlijk* naar de betreffende commissies. Aan het eind van dit consultatiedocument vindt u alle contactgegevens.

Deskundigheid in de Wfd

Relevante artikelen Wfd

Artikel 27

1. De financiële dienstverlener draagt er zorg voor dat de personen die het dagelijks beleid van de financiële dienstverlener bepalen deskundig zijn in verband met de bedrijfsvoering van de financiële dienstverlener.
2. De financiële dienstverlener draagt zorg voor de deskundigheid van zijn werknemers en van andere personen, die zich onder zijn verantwoordelijkheid rechtstreeks bezighouden met financiële dienstverlening. Hiertoe beschikt in ieder geval een zodanig aantal feitelijk leidinggevenden van de financiële dienstverlener over voldoende vakbekwaamheid dat de kwaliteit van de financiële dienstverlening aan de consument kan worden gewaarborgd.

Memorie van Toelichting, artikelsgewijs

Artikel 27

In dit artikel wordt tot uitdrukking gebracht dat binnen de onderneming van een financiële dienstverlener verschillende soorten van deskundigheid aanwezig dienen te zijn. Het eerste lid heeft betrekking op beleidsbepalers. Deze dienen deskundig te zijn op het gebied van de bedrijfsvoering. Gedacht kan worden aan bijvoorbeeld managementvaardigheden en de vaardigheid om inhoudelijke vakbekwaamheid bij het personeel te organiseren. Het tweede lid heeft betrekking op de inhoudelijke vakbekwaamheid van werknemers, maar ook van bijvoorbeeld uitzendkrachten en gedetacheerden die werkzaam zijn bij een financiële dienstverlener of van een verbonden bemiddelaar. Deskundigheid kan op verschillende wijzen worden georganiseerd. Zo kunnen personen zelf deskundig zijn op een bepaald werkelement. Deskundige personen in een organisatie kunnen hun kennis en vaardigheden echter ook toegankelijk maken voor anderen in de organisatie door de kennis en vaardigheden bijvoorbeeld in een computersysteem of handleiding te vatten. Wordt voor dit laatste gekozen, dan dienen de instructies zo te zijn geformuleerd en gerangschikt, dat de gebruiker ze ook daadwerkelijk kan opvolgen. Onder personen 'die zich rechtstreeks bezighouden met financiële dienstverlening' worden verstaan de personen die het contact met de klant hebben. Met 'feitelijk leidinggevenden' worden bedoeld de personen die het verkoopproces (het klantencontact) inhoudelijk effectief kunnen sturen of beïnvloeden. Wat dient te worden verstaan onder 'een zodanig aantal' feitelijk leidinggevenden is afhankelijk van de omvang van de financiële dienstverlener. Voorop staat dat de kwaliteit van de financiële dienstverlening moet kunnen worden gewaarborgd. Naar haar aard komt het kwaliteitskenmerk van deskundigheid (waaronder permanente educatie) in beginsel in aanmerking voor nadere uitwerking in zelfregulering. De mate waarin marktpartijen kunnen bijdragen aan de concretisering van de deskundigheidseisen in concrete spelregels voor de markt zal afhankelijk zijn van de kwaliteit en de effectiviteit van de zelfregulering.

Memorie van Toelichting, algemeen

Deskundigheid (artikel 27)

In lagere regelgeving ter uitwerking van deze bepaling zal naar verwachting de verplichting worden opgenomen dat binnen een bepaalde termijn na de vaststelling en inwerkingtreding van het wetsvoorstel een bewijs dient te worden overlegd dat de personen die het dagelijks beleid van de financiële dienstverlener bepalen deskundig zijn in verband met de bedrijfsvoering van de financiële dienstverlener en dat werknemers en andere personen, die zich rechtstreeks bezighouden met financiële dienstverlening dermate deskundig zijn, dat de kwaliteit van de financiële dienstverlening aan de consumenten is gewaarborgd. Dit wil niet zeggen dat iedere medewerker die klantencontracten heeft zijn deskundigheid zal moeten bewijzen door een beroepsexamen af te leggen. Voor grotere financiële dienstverleners zal het voordeliger zijn om te organiseren dat een aantal medewerkers de noodzakelijke examens aflegt en dat de overige medewerkers die klantencontacten hebben op het moment dat deze daadwerkelijk plaatsvinden op andere wijze over voldoende deskundigheid kunnen beschikken. Dit bijvoorbeeld door raadpleging van een geautomatiseerd systeem waarin de kennis die noodzakelijk is om op een deskundige wijze diensten te kunnen verlenen is vastgelegd of door raadpleging van een ter zake deskundige collega. Ook zullen inhouse trainingen kunnen worden gegeven om de kennis van deze medewerkers op peil te houden. Dit neemt niet weg dat een aantal personen in de onderneming van de financiële dienstverlener uit hoofde van dit wetsvoorstel niet alleen in het kader van de vergunningverlening, maar ook met enige regelmaat daarna zullen moeten kunnen aantonen dat zij nog steeds de deskundigheidstoets met succes doorstaan en dat zij daarom ook in staat zijn hun kennis over te brengen op hun collega's. Het gegeven dat een aantal medewerkers een vanwege het goed doorstaan van de relevante examens een 'modulediploma' heeft verkregen zal moeten worden vastgesteld op papier of in een geautomatiseerd systeem, zodat de toezichthouder dit gegeven zal kunnen controleren. De kosten van deze handeling zijn echter zo gering dat deze hieronder niet worden gekwantificeerd.

Mandaat CDFD

De CDFD heeft als taak de vereiste deskundigheidsnorm (zoals genoemd in artikel 27 van de Wfd) vorm te geven. De eisen ten aanzien van deskundigheid moesten worden vastgesteld. Er moest een keuze worden gemaakt tussen één basisdiploma voor iedereen en modules die vereist zijn naar gelang het type product dat een dienstverlener bemiddelt of adviseert. Ook moest nagedacht worden over wie exameninstututen accrediteert, certificeert en hoe dit kan geschieden (criteria). Daarnaast moest een systeem van permanente educatie worden ontwikkeld. De CDFD had eveneens als taak in kaart te brengen waar de verzwaring en verlichting zit ten opzichte van het bestaande stelsel.

Samenstelling CDFD

N.A. Mourits (NVA) – voorzitter
H.A. Mahadew (AFM) - secretaris
R.van Kesteren (CHF)
A.C. Oosterholt / F. Demenint (DSI)
A.S.W.V. de Jonge (Federatie van Assurantieclubs)
W.G. van Nieuwkerk (FFP)
G.P.L. Hendriks (NBVA)
J. van Kessel / C. Spoorenberg (NIBE-SVV)
C. Boer (NVA)
C.A. Hilhorst (NVB)
J. de Haas (NVF)
B. de Voogd (NVGA)
A. Swildens (SAR)
J. Janse (SEA)
A.A. Smeets (SEH)
J. Pennink (SKHB)
S.W.A. Kelterman (SKV)
B. van Uden / F. Elion (Verbond van Verzekeraars)
A.C. Juffermans / E. Stap (VFN)
J.W. van Bruggen / H. Bouwman (VVHN)

Samenvatting advies CDFD

	Thema	Advies CDFD	Kanttekening / toelichting
1	<u>Reikwijdte deskundigheid bemiddelaars</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dagelijkse beleidsbepalers en een ieder in een klantadviesfunctie voor alle Wfd-segmenten. (Wfd-doelgroep is de bestuurder, sleutelfiguren en overige medewerkers) ▪ De verplichte Wfd deskundigheidseisen zijn <u>niet</u> van toepassing op 'business to business' dienstverleners (bijvoorbeeld postenbank), tenzij er sprake is van direct klantcontact. 	<u>Aantonen deskundigheid bemiddelaars:</u> <p>CDFD adviseert om een diploma-eis te hanteren voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ bestuurders ▪ sleutelfiguren zijnde personen die vitaal zijn voor het verkrijgen en het behoud van de Wfd-vergunning (feitelijk leidinggevend en /of eventueel andere medewerkers). <p>De deskundigheid van overige medewerkers is de verantwoordelijkheid van de financieel dienstverlener. De overige medewerkers hoeven niet te beschikken over een diploma om de deskundigheid aan te tonen, maar moeten deskundig zijn.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ VVHN en FFP nemen een minderheidsstandpunt in met betrekking tot het aantonen van deskundigheid van de overige medewerkers. VVHN en FFP zijn van mening dat ook de overige medewerkers moeten beschikken over een diploma.
	<u>Reikwijdte deskundigheid aanbieders</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De Wfd-deskundigheidseisen zijn <u>niet</u> van toepassing op intermediaire- verzekeraars (zoals binnen-dienstmedewerkers van offerteafdelingen, productmanagers en marketingmedewerkers van aanbieders) 	<u>Aantonen deskundigheid aanbieders</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De deskundigheid van de medewerkers (waaronder de feitelijke leiders) is de verantwoordelijkheid van de aanbieders. Het CDFD-bouwwerk fungeert als referentiekader. <p>Het borgen van het aanwezig zijn van voldoende deskundigheid bij aanbieders en het aantonen hiervan aan de AFM kan blijken uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ het overleggen van de functieprofielen (wie mag wat doen), de administratieve organisatie of procedures 	

	Thema	Advies CDFD	Kanttekening / toelichting
	<p>aanbieders)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De Wfd deskundigheidseisen zijn <u>niet</u> van toepassing op bestuurders van aanbieders (banken en verzekeraars) die van rechtswege een Wfd-vergunning ontvangen. Aanbieders zijn al getoetst door DNB/PVK (onder andere op hun kennis omtrent de bedrijfsvoering). 	<p>(wordt gebruik gemaakt van expertsystemen, 4-ogen principe en dergelijke) en de opleidingsniveaus (relatie functie en opleidingsniveau)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ de personeelsadministratie waarin gegevens zijn opgeslagen ten aanzien van functie en opleiding. 	
	<p><u>Reikwijdte deskundigheid Volmachtbedrijf</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De Wfd-deskundigheidseisen zijn wel van toepassing op gevolmachtigden. 	<p><u>Aantonen deskundigheid Volmachtbedrijf</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De feitelijk leiders bij een gevolmachtigd assurantiebedrijf moeten aan de diploma-eis te voldoen. 	

	Thema	Advies CDFD	Kanttekening / toelichting
2	<u>Bouwwerk deskundigheid</u> <u>(modulair systeem)</u>	<p>De CDFD adviseert als deskundigheidsbouwwerk een modulair systeem te hanteren bestaande uit de volgende modules:.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Basisopleiding Financiële Dienstverlening ▪ Module Ondernemersvaardigheden Financiële Dienstverlening ▪ Module Hypotheken ▪ Module Consumptief Krediet ▪ Module Sparen en Betalen ▪ Module Verzekeringen (Schade) ▪ Module Verzekeringen (Leven) ▪ Module Beleggen ▪ Module Volmacht. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Het door de CDFD voorgestelde modulaire systeem is voor aanbieders in sommige gevallen te grof. De deskundigheid is zeer afhankelijk van de aard van de werkzaamheden van de functionaris. Medewerkers of feitelijk leiders bij aanbieders zijn vaak gespecialiseerd en beschikken over kennis op deelgebieden van de voorgestelde modules. Dit betekent dat een medewerker bij een bank of verzekeraar bijvoorbeeld niet over de Wfd module Verzekeringen (Schade) hoeft te beschikken, maar dat een deskundigheidsniveau dat vergelijkbaar is met een deel van het niveau van de betreffende module voldoende is. Aanbieders verzorgen vaak zelf de interne opleidingen van hun medewerkers. ▪ De AFM is content met de module Beleggen (zware variant). De AFM vraagt zich af of de lichte variant wel verplicht geïntegreerd dient te worden in de module Leven of dat deze zowel in het overgangsregime als in het nieuwe regime als aparte module beschikbaar moet zijn. ▪ Het door de CDFD voorgestelde modulaire systeem is voor de NBVA te grof. Met name het moeten voldoen aan de volledige module Sparen en Betalen voor het afsluiten van een veelgevraagd product als een eenvoudige spaarrekening levert een onevenredige lastenverzwaring op voor het generalistische intermediair.

	Thema	Advies CDFD	Kanttekening / toelichting
3	<u>Eindtermen</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elke module uit het bouwwerk kent eigen (concept)eindtermen. Het niveau van de (concept)eindtermen is, op twee uitzonderingen na, vergelijkbaar met de eindtermen van bestaande wettelijke en/of praktijkopleidingen. De modules Schade en Leven zijn vergelijkbaar met Assurantie B. De modules Hypotheken, Betalen en Sparen, Consumptief Krediet, Basiskennis en Ondernemersvaardigheden zijn vergelijkbaar met bestaande praktijkopleidingen. Dat geldt ook voor de module Volmacht. De module Beleggen is nieuw. (In de nieuwe module Hypotheken en Leven wordt een 'lichte' variant Beleggen geïncorporeerd). ▪ Het vaststellen van de (concept) eindtermen en de vertaling hiervan naar (concept) toetstermen behoort tot het domein van een College van Deskundigen (CvD). Dit college bestaat uit onderwijsdeskundigen. De CDFD adviseert om in de aanvangsfase de in het CDFD advies uitgeschreven (concept)eindtermen te hanteren. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ SEH en CHF zijn het niet eens met de verzwarende van de deskundigheid voor hypotheken boven het SEH-niveau. Het SEH-niveau is volgens SEH en CHF thans in de markt hét niveau voor de deskundige adviseur. SEH en CHF zijn van mening dat het SEH-niveau voldoende deskundigheid biedt voor het adviseren in hypotheken. ▪ Een werkgroep van de CDFD (bestaande uit inhouds- en onderwijsdeskundigen) zal een voorstel doen voor het vertalen van deze (concept)eindtermen naar toetstermen. De toetstermen worden door de te accrediteren exameninstellingen gebruikt voor het daadwerkelijk formuleren van vragen. De verwachting van de deskundigen is dat de toetstermen nog voor de zomer van 2004 beschikbaar komen.
4	<u>Permanente educatie</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Feitelijk leiders</i> van gevlmachtigde assurantiebedrijven hebben een aantoonbare permanente educatie (PE) verplichting. ▪ <i>Sleutelfiguren</i> bij bemiddelaars moeten aantoonbaar hun kennis op peil houden. Het aantonen kan via een toets of het volgen van deskundigheidsbevorderende activiteiten (bijvoorbeeld deelnemen aan seminars en interne opleidingen/trainingen). ▪ Het op peil houden van de kennis van de <i>medewerkers</i> (waaronder feitelijk leiders bij aanbieders) is de verantwoordelijkheid van de dienstverlener. Het aantonen kan door via een toets of het volgen van deskundigheidsbevorderende activiteiten (bijvoorbeeld deelnemen aan seminars, interne opleidingen/trainingen of het gebruik maken van interne in- 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ DSI geeft de voorkeur aan een toets in plaats van het naast elkaar toestaan van een toets of het bijwonen van bijeenkomsten. ▪ Bij aanbieders is vaak al sprake van bijscholingsprogramma's, interne nieuwsbrieven en dergelijke waarmee medewerkers op de hoogte worden gehouden van de laatste ontwikkelingen. Er kan bij aanbieders een systeem van permanente educatie worden ontwikkeld wat transparant, flexibel, laagdrempelig en praktisch uitvoerbaar is.

	Thema	Advies CDFD	Kanttekening / toelichting
		formatiesystemen.	
5	<u>Examineren en opleiden (Wfd modules en PE)</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ CDFD adviseert om stringente eisen te stellen aan instellingen die examineren en opleiden in één huis combineren. De stringente eisen impliceren dat er sprake moet zijn van zogeheten 'Chinese walls' tussen beide activiteiten. De CDFD zal deze eisen nader uitschrijven. ▪ CDFD adviseert het benoemen van een College van Deskundigen (CvD). De CvD kan worden geplaatst in de Stichting conform het advies van COSR. ▪ CDFD adviseert om exameninstellingen te accrediteren. De CDFD heeft geen voorkeur voor aanbesteden. Dat betekent dat er meerdere exameninstellingen dezelfde module kunnen examineren. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ SEA is voorstander van een strikte scheiding en wil een landelijk exameninstituut voor de sector. ▪ NIBE-SVV is tegen het uitsluiten van de mogelijkheid van meerdere exameninstellingen, al dan niet in combinatie met opleiden, mits er waarborgen zijn voor een transparant en betrouwbaar examenproces. ▪ FFP is expliciet voorstander van het scheiden van examineren en opleiden. ▪ De AFM is van oordeel dat als iemand de kennis wel in huis heeft, het (tegen een redelijke prijs) mogelijk moet zijn om een examen af te kunnen leggen, zonder dat men verplicht is een opleiding te volgen.
6	<u>Overgangsregime (vrijstellingen)</u>	<p>Het overgangsregime heeft betrekking op actieven en niet-actieven. De actieven zijn bestuurders, sleutelfiguren en overige medewerkers. De niet-actieven zijn diegenen die een reeds bestaande diploma hebben, maar niet in de branche actief zijn als bestuurder, sleutelfiguur of medewerker.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De CDFD adviseert om de zogeheten 3-5-3 regel te hanteren. Deze regel impliceert dat elk bestaand diploma dat recht geeft op een vrijstelling niet ouder mag zijn dan 3 jaar vanaf inwerkingtreding Wfd. Als diploma wel ouder is dan 3 jaar, geldt aanvullend een relevante werkervaringeis van 3 jaar opgedaan in de laatste 5 jaar. Voor personen die wel over het juiste diploma beschikken, maar die thans niet direct in de sector actief zijn, adviseert de CDFD om een conversie mogelijkheid te bieden. De 'oude' diploma's kunnen voorwaardelijk worden omgewisseld, mits men bij het actief worden aan de Wfd eisen voldoet. Dit bete- 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ In advies CDFD wordt aangegeven welke huidige diploma's recht geven op vrijstelling. ▪ NBVA en het Verbond van Verzekeraars vragen aandacht voor de werkbaarheid en uitvoerbaarheid van het overgangsregime. Een te korte termijn leidt tot problemen voor zowel tussenpersonen als intermediairverzekeraars. ▪ NBVA tekent aan dat het klein en middelgroot intermediair, dat als generalist werkzaam is, een onevenredige lastenverzwaring krijgt indien men moet voldoen aan de verplichte diplomastructuur in combinatie met het voorgestelde overgangsregime en PE-verplichtingen.

	Thema	Advies CDFD	Kanttekening / toelichting
		<p>kent dat men relevante werkervaring zal moeten opdoen en voor het behoud van de geldigheid van het nieuwe diploma aan de Permanente Educatie zal dienen deel te nemen.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De CDFD heeft een transponeringstabel opgesteld (zie de volgende tabel) waaruit blijkt welke huidige diploma's vrijstelling geven voor welke module. Het vrijstellingsregime is van dien aard dat het merendeel van de huidige marktpartijen hieraan grotendeels moeten kunnen voldoen. ▪ Voor de modules Leven en Hypotheken geldt een voorwaardelijke vrijstelling. Dat houdt in dat na 18 maanden vanaf de inwerkingtreding van de Wfd het supplement Beleggen moeten worden gevolgd. Voor de module Ondernemersvaardigheden geldt ook een voorwaardelijke vrijstelling voor het supplement Wfd-kennis. 	

Overgangsregime transponeringstabel WFD Modules

	Vrijstelling op basis van diploma	Exameninstelling (aanmelden bij CvD voor accre- ditatie)	Aanvullende module	Overige opmerkingen
Basisopleiding Financiële Dienstverlening	Algemeen 5-3 regel zoniet dan: Oriëntatie Financiële instellingen	NIBE-SVV	nee	Niet ouder dan drie jaar
	Algemene Opleiding bankbedrijf	NIBE-SVV	nee	idem
	Oriëntatie Bankbedrijf	NIBE-SVV	nee	idem
	Inleiding verzekeringsbedrijf	SEA	nee	idem
	Basiscursus Intermediair	SEA	nee	idem
	A-Algemeen	SEA	nee	idem
	Alle hierna te noemen diploma's, die recht geven op een vrijstelling voor een advies module FFP diploma + aansluitende onon- derbroken FFP PE	SEA/ NIBE-SVV FFP	nee nee	idem, indien geen aansluitende ononderbroken FFP PE, dan 3-5-3 regel
Consumentenkrediet	Consumentenkrediet	NIBE-SVV	nee	
	Financiering	SEA	nee	
	FFP diploma + aansluitende onon- derbroken FFP PE	FFP		
	Consumptief Krediet	SEA	nee	
	Consumentenkrediet	Innovam	nee	
Sparen en betalen	Sparen en beleggen	NIBE-SVV	nee	idem,
	FFP diploma + aansluitende onon- derbroken FFP PE	FFP	nee	idem, indien geen aansluitende ononderbroken FFP PE, dan 3-5-3 regel
	Basiskennis Bankproducten	NIBE-SVV	nee	idem
	Oriëntatie financiële producten particulier	NIBE-SVV	nee	idem
Beleggen	vereist voor DSI (senior) Beleg- gingsadviseur	Diversen	nee	indien geen DSI-registratie, onderhevig aan 3-5-3 regel
	vereist voor DSI (senior) Vermo- gensbeheerder	Diversen	nee	indien geen DSI-registratie, onderhevig aan 3-5-3 regel

Hypotheeken	Erkend hypotheekadviseur	SEH	Supplement beleggen*	indien geen SEH-registratie, onderhevig aan 3-5-3 regel
	FFP diploma + aansluitende ononderbroken FFP PE	FFP	Nee	indien geen aansluitende ononderbroken FFP PE, dan 3-5-3 regel
	Hypotheekadviseur + Assurantiebemiddeling B	SEA	Supplement beleggen*	onderhevig aan 3-5-3 regel
	Woningfinanciering 2 + Assurantiebemiddeling B	NIBE-SVV/ SEA	Supplement beleggen*	onderhevig aan 3-5-3 regel
Verzekeringen schade	Assurantiebemiddeling -B	SEA	Nee	onderhevig aan 3-5-3 regel
	Erkend Assurantie-agent (B)	SEA	Nee	onderhevig aan 3-5-3 regel
	Assurantiebemiddeling -A	SEA	Nee	onderhevig aan 3-5-3 regel
	A-modules: Algemeen+Brand+Transport+Varia	SEA	Nee	onderhevig aan 3-5-3 regel
	Branche diploma's: Brand+Transport+M&S+Varia	SEA	Nee	onderhevig aan 3-5-3 regel
	Verzekeringen leven	Assurantiebemiddeling -B	SEA	Supplement beleggen*
Erkend Assurantie-agent (B)		SEA	Supplement beleggen*	onderhevig aan 3-5-3 regel
Assurantiebemiddeling -A		SEA	Supplement beleggen*	onderhevig aan 3-5-3 regel
A-modules: Algemeen+Leven		SEA	Supplement beleggen*	onderhevig aan 3-5-3 regel
Branche diploma Leven		SEA	Supplement beleggen*	onderhevig aan 3-5-3 regel
FFP diploma + aansluitende ononderbroken FFP PE		FFP	Supplement beleggen*	indien geen aansluitende ononderbroken FFP PE, dan 3-5-3 regel
VP-leven en Pensioenpraktijk		SEA	Supplement beleggen*	onderhevig aan 3-5-3 regel
Ondernemersvaardigheden		niet van toepassing	niet van toepassing	Supplement WFD (Module WFD)

Volmacht	Assurantiebemiddeling –A	SEA	nee	onderhevig aan 3-5-3 regel
	Gevolmachtigde Agent (GA)	SEA	nee	onderhevig aan 3-5-3 regel
* Supplement beleggen (Module-a beleggen)	Vereist voor DSI (senior) Beleggingsadviseur	Diversen		indien geen DSI-registratie, onderhevig aan 3-5-3 regel
	Vereist voor DSI (senior) Vermogensbeheerder	Diversen		indien geen DSI-registratie, onderhevig aan 3-5-3 regel
indien geen vrijstelling te behalen binnen 18 maanden na inwerkingtreding WFD	FFP diploma + aansluitende ononderbroken FFP PE	FFP		indien geen aansluitende ononderbroken FFP PE, dan 3-5-3 regel
	Financiële Planning	NIBE-SVV		onderhevig aan 3-5-3 regel
	Te accrediteren Financiële Planning diploma's	Diversen		onderhevig aan 3-5-3 regel
	Vermogensplanning	NIBE-SVV		

2. Advies Commissie Oprichting Stichting en Rolafbakening (COSR)

Inleiding

De Commissie Oprichting Stichting en Rolafbakening (COSR) adviseert over de rol die marktpartijen kunnen vervullen om de taak van de AFM te verlichten. Ook bekijkt de Commissie op welke wijze dit het beste zou kunnen geschieden.

Advies op hoofdlijnen

Het advies zal nog nader worden uitgewerkt, maar de COSR vindt het belangrijk om u kennis te laten nemen van de vorderingen en u de gelegenheid bieden uw reactie te geven.

Een uitgebreide samenvatting van het advies aan de AFM volgt aan het einde van dit hoofdstuk. Het volledige advies van de COSR is, evenals de adviezen van de andere commissies, te vinden op <http://www.afm.nl/pfd>.

Reageren

Reageren op het advies van de COSR kan tot en met 18 juni 2004, bij voorkeur via het daartoe bestemde elektronische formulier op de website www.afm.nl/pfd.

Reageren per e-mail of post kan ook. Een reactie per e-mail kunt u sturen naar cosr@afm.nl. Voor een reactie per post kunt u gebruik maken van de formulieren die u kunt opvragen bij de Toezichtlijn van de AFM (0900-5400540). Deze kunt u sturen naar: Platform Financiële Dienstverlening, t.a.v. De secretaris van de COSR, Postbus 10354, 1001 EJ Amsterdam.

Let op: wilt u ook reageren op een advies van een andere commissie? Stuur dan uw reacties *afzonderlijk* naar de betreffende commissies.

Oprichting stichting in de Wfd

Memorie van Toelichting, algemeen

Zelftoezicht

Marktpartijen kunnen, zoals ook de SER al heeft aangegeven²⁸, niet alleen een rol spelen bij de regelgeving, maar ook bij de handhaving van de geldende regels, ongeacht of deze een overheidsorigine hebben of neergelegd zijn in een door marktpartijen opgestelde gedragscode. Controle van de naleving van wet- en regelgeving door marktpartijen zelf zal de toezichtstaak van de AFM aanzienlijk kunnen verlichten en de afdrachten voor de financiering van dit publieke toezicht zullen daardoor geringer kunnen zijn. Daarbij moet worden benadrukt dat het toezicht op de naleving van dit wetsvoorstel nooit uitbesteed zal kunnen worden aan marktpartijen, maar dat deze zal worden belegd bij één publieke toezichthouder, namelijk de AFM. In de markt bestaande organisatorische verbanden kunnen echter wel de naleving van de wet en lagere regelgeving of een gedragscode door de aangesloten financiële dienstverleners bevorderen en monitoren. Daarnaast kunnen zij eventueel een rol vervullen bij het verzamelen en voorstructureren van voor de toezichthouder relevante informatie. De AFM kan zich dan beperken tot risicogeoriënteerd toezicht mede op basis van eigen beoordelingen van de bij de zelfregulering aangesloten ondernemingen.

Vervolg Memorie van Toelichting, algemeen

Niet georganiseerde dienstverleners zullen op dit punt om meer aandacht van de AFM vragen, omdat bij deze dienstverleners, anders dan bij marktpartijen die zich wel aan zelfregulering hebben gecommitteerd, minder evident zal zijn op welke wijze invulling wordt gegeven aan de wettelijke kwaliteitskenmerken. De AFM zal 21 moeten beoordelen in hoeverre een door het Platform georganiseerd systeem van zelftoezicht in de plaats zal kunnen komen van activiteiten in het kader van haar risicogeorïenteerd toezicht.

De voorstellen van het Platform

Hoewel de inhoud van de adviezen van het Platform mede afhankelijk zal zijn van de nog te houden consultatie, kan thans reeds worden vastgesteld dat de indruk bestaat dat het Platform met name voorstellen voor regelgeving (en niet voor een gedragscode) zal doen. De reden daarvoor zal zijn dat alleen door middel van bindende regelgeving voldoende marktdekkendheid van de normen – zowel qua inhoud als effectiviteit - kan worden gegarandeerd. Ook bij de beantwoording van de vraag of de voorstellen van het Platform kunnen worden uitgewerkt in lagere regelgeving is het van belang dat er een balans wordt gevonden tussen enerzijds een adequate bescherming van de consument en het vertrouwen in de financiële sector, en anderzijds een acceptabel niveau van administratieve lasten voor het bedrijfsleven. Dit betekent dat bij het verwerken van de voorstellen van het Platform centraal zal staan dat deze een goede dienstverlening kunnen waarborgen. Het is niet de bedoeling om door middel van regelgeving te proberen de ideale dienstverlener te creëren. Het wetsvoorstel en de lagere regelgeving die daarop zal worden gebaseerd zullen een adequaat basisniveau verlangen: een dienstverlener die voldoet aan de elementaire eisen die nodig zijn voor een bekwaame uitoefening van zijn vak. De voorstellen van het Platform en de AFM zullen op dit uitgangspunt worden getoetst.

Dit betekent overigens niet dat de voorstellen van het Platform zich zouden moeten beperken tot goede dienstverlening. Het verschil tussen 'de goede dienstverlener' en de 'ideale dienstverlener' is echter het domein waarin leden van brancheorganisaties zich door middel van goede zelfregulering kunnen onderscheiden van andere financiële dienstverleners. Het wetsvoorstel beoogt het basisniveau te waarborgen en te zorgen voor goede dienstverlening en niet te hoge drempels voor nieuwe toetreders op de markt. Marktpartijen kunnen zich van anderen onderscheiden door boven dat basisniveau uit te gaan, bijvoorbeeld door middel van keurmerken. Daarnaast wordt in het Platform de oprichting van een Stichting Financiële Dienstverlening verkend. Deze stichting zou, "van de markt en voor de markt", een belangrijke rol kunnen vervullen bij het vergroten van de kwaliteit van financiële dienstverlening door de aangesloten financiële marktpartijen actief bij te staan bij de naleving van de vereisten van het wetsvoorstel.

Daarop vooruitlopend hebben veel van de brancheverenigingen vertegenwoordigd in het Platform in 2003 en 2004 grote inspanningen verricht om de marktpartijen die zij vertegenwoordigen voor te bereiden op het wetsvoorstel. Zo hebben het Verbond van Verzekeraars en de assurantietussenpersonenorganisaties (NVA en NBVA) een "Ronde door het land" georganiseerd teneinde de verzekeringssector kennis te laten maken met de verwachtingen die het wetsvoorstel ten aanzien van het gedrag van financiële dienstverleners heeft. Dergelijke waardevolle initiatieven bieden een goed perspectief op de mogelijkheden van zelfregulering. Teneinde daadwerkelijk voor het toezicht een 'lager risicoprofiel' te bewerkstelligen is echter meer vereist en zal een stichting zoals hiervoor bedoeld naast algemene voorlichting aan de achterban ook een methode moeten ontwikkelen om van deze achterban normconform gedrag te verlangen en te borgen. De inrichting en de werkzaamheden van de stichting zullen vervolgens de AFM ervan moeten overtuigen dat wat de stichting doet daadwerkelijk een lager risicoprofiel rechtvaardigt. De kwaliteit van het toezicht blijft immers een publieke verantwoordelijkheid.

Mandaat commissie

De Wfd vereist adequaat toezicht op financieel dienstverleners. Gelet op het aantal financieel dienstverleners en de enorme toezichtstaak die daarmee gemoeid is, heeft de COSR geadviseerd over de oprichting van een stichting van marktpartijen die ondersteunende werkzaamheden kan verrichten. Door samenwerking tussen deze stichting en de AFM kan het nieuwe toezicht onder de Wfd beter gestalte krijgen.

De COSR heeft allereerst nagedacht over welke rol de stichting, zou moeten vervullen. Automatisch betekende dit dat ook de rol van de koepels, de aanbieders, de tussenpersonen en de AFM moeten worden vastgesteld. Het totale takenpakket moest in kaart worden gebracht en gekeken moest worden welke organisatie deze taken zou kunnen uitvoeren. De mogelijkheid bleef hierbij open dat geen van de partijen een bepaalde taak zou uitvoeren en deze dus onuitgevoerd bleef. Daarmee bleef ook de mogelijkheid open of de stichting een zeer nauwe adviserende taak zou moeten hebben, of een meer uitgebreide en ook operationele taak.

Gegeven het feit dat de verschillende organisaties anders tegen de taakverdeling aankijken, leek het raadzaam dat de COSR de mogelijke alternatieven in kaart zou brengen, met de bijbehorende voor- en nadelen helder omschreven. De COSR kon vervolgens een advies geven aan de stuurgroep (en daarmee aan de AFM), die het voorkeursalternatief kan vaststellen. In het vervolgmandaat zal bevat zijn in detail vormgeven van de stichting, het voorbereiden van de oprichting van deze stichting en waar mogelijk voorbereiden van eventuele taken die deze stichting kan gaan uitvoeren.

Samenstelling COSR

S.E. Eisma (De Brauw Blackstone Westbroek) – voorzitter
H.A. Mahadew (AFM) - secretaris
Th. Kockelkoren / C. van Kemenade / W. van de Beek (AFM)
J. Fokkens (CHF)
A.C. Oosterholt / F. Demenint (DSI)
A.T.J. van Hoof / R. Groenemeijer (NBVA)
A. Bus (NVB)
D. de Bruin (NVA)
Mw. L. Grantsaan / A.J.M. Rozemond (NVF)
D. Modderman / H. de Meij (SER)
J.G. van der Werf (Verbond van Verzekeraars)
E. Stap (VFN)
Joep Panken (VVHN)

Samenvatting advies COSR

	Thema	Advies COSR	Kanttekening / toelichting
1	Oprichten van stichting	COSR beveelt met de grootst mogelijke meerderheid aan om te komen tot de oprichting van een stichting die twee geïntegreerde functies zal vervullen. De stichting wordt door marktpartijen opgericht, is zelfstandig en onafhankelijk van de AFM. Alle betrokkenen verwachten dat door samenwerking tussen AFM en de 'markt' het nieuwe toezicht onder de Wfd beter gestalte kan worden gegeven en verder kan worden ontwikkeld. De stichting biedt voor deze samenwerking een passend medium.	De VFN verwacht niet dat de stichting toegevoegde waarde heeft in uitvoerende taken bij het toezicht en kan bijdragen aan per saldo lagere toezichtlasten.
	Doelstelling stichting	<p>De centrale doelstelling van dit voorstel is de introductie van een methodiek van toezicht, die het mogelijk maakt om:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het AFM toezicht pro-actief, <i>risk based</i> en op efficiënte wijze te ondersteunen - gebruik te maken van marktkennis om zodoende de kwaliteit van het toezicht te verbeteren - de belangen die AFM en marktpartijen, bestaande uit aanbieders, distributeurs en keurmerken, hebben in een transparante en goed functionerende markt, te ondersteunen. <p>Ten eerste zal de stichting door ondersteuning en taakverlichting van de AFM een lastenverlichting voor Wfd vergunninghouders kunnen bewerkstelligen. Ten tweede zal de stichting een platform kunnen vormen voor georganiseerd overleg tussen enerzijds de representatieve organisaties van (categorieën van) Wfd vergunninghouders en anderzijds de toezichthouder AFM.</p>	
	Privaatrechtelijke status stichting	De stichting zal een privaatrechtelijke status hebben. Het bestuur wordt gevormd door (vertegenwoordigers van) de representatieve organisaties van Wfd vergunninghouders. AFM maakt geen deel uit van het bestuur, maar zal wel de status van structurele overlegpartner innemen. Met het oog op de ondersteunende en taakverlichtende functie zal de stichting twee secties inrichten, één voor Wfd vergunninghouders voor zover zij als aanbieder opereren, de ander voor Wfd vergunninghouders voor zover zij een intermediaire functie vervullen. De samenwerking tussen de AFM en de stichting zal in een convenant worden vastgelegd.	

<p>Functies stichting (database)</p>	<p>Kernidee van de ondersteuning en taakverlichting is dat de stichting uit naam van de markt twee functies verricht:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ten behoeve van het toetredingstoezicht de vergunningaanvragen door marktpartijen: <ul style="list-style-type: none"> • voorbereiden • analyseren, en • vervolgens aanbieden aan de AFM, die omtrent de vergunningverlening een besluit neemt. - Ten behoeve van het doorlopend toezicht periodieke <i>self-assessments</i> en overige informatie die tot risico-indicaties kan leiden: <ul style="list-style-type: none"> • ontwikkelen • verzamelen/opslaan gegevens • analyseren. <p>Centraal bij deze functies staat een nader te ontwikkelen database,¹ waarin de gegevens ten behoeve van het toezicht worden vastgelegd.</p>	
<p>Deelname aan stichting op basis van vrijwilligheid</p>	<p>Gelet op de privaatrechtelijke status van de stichting zullen Wfd vergunninghouders geen wettelijke verplichting hebben om deel te nemen aan de stichting of om hun medewerking te verlenen. Verwacht wordt echter dat de voordelen van het verlenen van medewerking aan de stichting zodanig zijn, dat er belangrijke <i>incentives</i> zijn voor iedere Wfd vergunninghouder en hun representatieve organisaties om op basis van vrijwilligheid hun medewerking te verlenen. Medewerking van Wfd vergunningshouders impliceert vooral de bereidheid om bij het aanvragen van een Wfd vergunning en daarna periodiek aanvullende informatie te verschaffen die zal worden opgenomen in een door de stichting te houden database.</p>	

¹ Beseft wordt dat de gegevensstructuur en het procesmodel van deze database complex zullen zijn, waarbij het de vraag is in welke mate alle gegevens, zowel de wettelijke als de aanvullende, voldoende objectiveerbaar en op efficiënte wijze meetbaar zijn. Eén en ander zal op haalbaarheid moeten worden onderzocht. Daarbij zal ook nauwgezet moeten worden gekeken naar aspecten als privacy en integriteit.

	Overig	Los van deze aanbeveling staat de wens van alle deelnemers dat er een adequaat evenwicht moet worden gevonden tussen het krachtens de Wfd vereiste toezicht, de effectiviteit daarvan en de verwachte en gerealiseerde resultaten en de omvang en kosten van een en ander, ongeacht de wijze waarop de stichting een bijdrage kan leveren. Beseft wordt dat dit een proces in ontwikkeling is, waarbij alle deelnemers een actieve rol willen spelen om het doel van efficiënt en adequaat toezicht te helpen verwezenlijken. Alle betrokken deelnemers dienen zich hierbij comfortabel te voelen.	
--	--------	--	--

3. Advies Commissie Relatie Aanbieder Bemiddelaar/Adviseur (CRAB)

Inleiding

De Commissie Relatie Aanbieder Bemiddelaar (CRAB) heeft de zorgplichtnorm voor de verhouding tussen aanbieder en bemiddelaar uitgewerkt (paragraaf 3 van hoofdstuk 3 Wfd). De zorgplicht in het rechtstreeks contact tussen de aanbieder en de consument, dus zonder tussenkomst van een bemiddelaar, valt binnen de taakomschrijving van de Commissie Transparantie en Zorgplicht Bemiddeling en Adviesring (CTZBA).

Advies op hoofdlijnen

De zorgplicht van de aanbieders voor bemiddelaars dient een juiste afspiegeling van de rolverdeling en onderliggende juridische relatie tussen beide partijen te zijn. Dat is een van de voornaamste uitgangspunten van het advies van de CRAB. Ook vindt de Commissie terughoudendheid in de uitwerking van de wettelijke eisen in regelgeving van belang. Zij geeft dan ook de voorkeur aan het opnemen van minimum-eisen in regelgeving. De uitwerking van de regelgeving mag niet leiden tot een onnodige oprekking van de juridische aansprakelijkheid van de aanbieder en geen onevenredig zware administratieve lasten met zich meebrengen.

Voor een aantal artikelen vindt de CRAB nadere uitwerking in lagere regelgeving nodig. De wet legt een controleplicht op aan aanbieders die in de normale bedrijfsvoering signalen ontvangen waardoor zij twijfelen over de registerinschrijving van de bemiddelaar of gevolmachtigd agent. De CRAB komt met een nadere definiëring van 'in de normale bedrijfsvoering ontvangen signalen'.

Ook komt de CRAB met een nadere definiëring van 'stelselmatige overtreding' en 'informatie uit normale bedrijfsvoering' en wordt de rol van de AFM bij een melding nader gedefinieerd. Tevens bepleit de CRAB een meldplicht voor bemiddelaars over aanbieders. Tot slot komt de CRAB tot een nadere specificatie van het elkander in staat stellen te voldoen aan de wet.

Een uitgebreide samenvatting van het advies aan de AFM volgt aan het einde van dit hoofdstuk. Het volledige advies van de CRAB is, evenals de adviezen van de andere commissies, te vinden op www.afm.nl/pfd

Reageren

Reageren op het advies van de CRAB kan tot en met 18 juni 2004, bij voorkeur via het daartoe bestemde elektronisch formulier op de website www.afm.nl/pfd.

Reageren per e-mail of post kan ook. Een reactie per e-mail kunt u sturen naar crab@afm.nl. Voor een reactie per post kunt u gebruik maken van de formulieren die u kunt opvragen bij de Toezichtlijn van de AFM (0900-5400540). Deze kunt u sturen naar: Platform Financiële Dienstverlening, t.a.v. De secretaris van de CRAB, Postbus 10354, 1001 EJ Amsterdam.

Let op: wilt u ook reageren op een advies van een andere commissie? Stuur dan uw reacties *afzonderlijk* naar de betreffende commissies.

De verhouding tussen aanbieder en bemiddelaar in de Wfd

Wfd, § 3 De verhouding tussen aanbieder en bemiddelaar

Artikel 42

1. Met uitzondering van artikel 43 is het bepaalde in deze paragraaf met betrekking tot de verhouding tussen de aanbieder en de bemiddelaar van overeenkomstige toepassing op:

- a. de verhouding tussen de gevolmachtigde agent en de bemiddelaar;
- b. de verhouding tussen de ondergevolmachtigde agent en de bemiddelaar; en
- c. de verhouding tussen de bemiddelaar en de onderbemiddelaar.

2. Het bepaalde in deze paragraaf met betrekking tot de verhouding tussen de aanbieder en de gevolmachtigde agent is van overeenkomstige toepassing op:

- a. de verhouding tussen de gevolmachtigde agent en de ondergevolmachtigde agent;
- b. de verhouding tussen de ondergevolmachtigde agent en een andere ondergevolmachtigde agent aan wie hij een ondervolmacht heeft verleend.

Artikel 43

De aanbieder draagt ervoor zorg dat de verbonden bemiddelaar, via welke hij overeenkomsten met consumenten aangaat, voldoet aan hetgeen bij en krachtens deze wet is bepaald.

Artikel 44

1. Het is verboden te bemiddelen of als gevolmachtigde agent op te treden voor een aanbieder waarop het verbod, bedoeld in artikel 10, van toepassing is en die niet is ingeschreven in het register, bedoeld in artikel 23, of voor een aanbieder als bedoeld in artikel 13 waaraan een verbod als bedoeld in artikel 21 is opgelegd. Het verbod te bemiddelen of op te treden als gevolmachtigde agent geldt niet voor zover het de aanbieder is toegestaan overeenkomsten af te wikkelen op grond van artikel 22.

2. De bemiddelingsactiviteiten en de activiteiten van de gevolmachtigde agent hebben slechts betrekking op de financiële producten die de aanbieder op grond van deze wet mag aanbieden.

3. Het is een aanbieder verboden financiële producten aan te bieden door middel van een bemiddelaar of een gevolmachtigde agent die niet is ingeschreven in het register, bedoeld in artikel 23, of door een bemiddelaar als bedoeld in artikel 13, eerste lid, onderdeel b, waaraan een verbod als bedoeld in artikel 21 is opgelegd. Het verbod geldt niet voor zover het de bemiddelaar of de gevolmachtigde agent is toegestaan overeenkomsten af te wikkelen op grond van artikel 22.

4. Indien een aanbieder financiële producten aanbiedt door middel van een bemiddelaar of een gevolmachtigde agent, hebben de activiteiten van de aanbieder slechts betrekking op de financiële producten ten aanzien waarvan het de bemiddelaar of de gevolmachtigde agent op grond van deze wet is toegestaan te bemiddelen dan wel op te treden als gevolmachtigde agent.

Artikel 45

1. De aanbieder die door een bemiddelaar voor de eerste maal wordt benaderd met een voorstel tot het aangaan van een overeenkomst inzake een financieel product gaat slechts tot behandeling van dat voorstel over indien hij zich ervan heeft vergewist dat de bemiddelaar voor het bemiddelen in dat financiële product is ingeschreven in het register, bedoeld in artikel 23.

2. De aanbieder gaat eenmaal per twaalf maanden na of de bemiddelaar via wie hij overeenkomsten inzake financiële producten aangaat of die assisteert bij het beheer en de uitvoering van een overeenkomst inzake een financieel product, nog voor deze activiteit in het register, bedoeld in artikel 23, is ingeschreven.

3. De aanbieder gaat tevens na of de bemiddelaar, bedoeld in het tweede lid, nog voor de in dat lid bedoelde activiteit is ingeschreven in het register, bedoeld in artikel 23, indien hij in het kader van de normale bedrijfsvoering signalen ontvangt die bij hem twijfel oproept over deze inschrijving.

Artikel 46

1. De aanbieder gaat pas over tot het verlenen van een volmacht, indien hij zich ervan heeft vergewist dat de gevolmachtigde agent is ingeschreven in het register, bedoeld in artikel 23.

2. De aanbieder gaat eenmaal per twaalf maanden na of de gevolmachtigde agent aan wie hij een volmacht heeft verleend, nog in het register, bedoeld in artikel 23, is ingeschreven.

3. De aanbieder gaat tevens na of de gevolmachtigde agent aan wie hij een volmacht heeft verleend, nog in het register, bedoeld in artikel 23, is ingeschreven, indien hij in het kader van de normale bedrijfsvoering signalen ontvangt die bij hem twijfel oproept over deze inschrijving.

Vervolg Wfd § 3

Artikel 47

1. Indien de aanbieder in het kader van de normale bedrijfsvoering constateert dat een bemiddelaar of een gevolmachtigde agent het bij of krachtens paragraaf 1 van dit hoofdstuk bepaalde overtreedt, meldt de aanbieder de geconstateerde overtreding onverwijld aan de toezichthouder.

2. Indien de aanbieder in het kader van de normale bedrijfsvoering constateert dat een bemiddelaar of een gevolmachtigde agent het bij of krachtens deze wet bepaalde, met uitzondering van het bepaalde in paragraaf 1 van dit hoofdstuk, stelselmatig overtreedt, meldt de aanbieder de geconstateerde overtreding onverwijld aan de toezichthouder.

Artikel 48

Degene die tot een melding op de voet van artikel 47 is overgegaan, is niet aansprakelijk voor schade die een derde dientengevolge lijdt, tenzij gelet op alle feiten en omstandigheden in redelijkheid niet tot melding had mogen worden overgegaan.

Artikel 49

Financiële dienstverleners stellen elkaar over en weer in staat te voldoen aan hetgeen bij of krachtens deze wet is bepaald, voor zover zij daarvoor van elkaar afhankelijk zijn.

Artikel 50

Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld ten aanzien van de in deze paragraaf geregelde verhoudingen tussen financiële dienstverleners.

Memorie van Toelichting § 3, De verhouding tussen aanbieder en bemiddelaar

Artikel 42

De in deze paragraaf gestelde regels gelden behalve voor de onderlinge verhouding tussen de aanbieder en de bemiddelaar ook voor de relatie tussen financiële dienstverleners die in het distributieproces een vergelijkbare rol vervullen als de aanbieder en bemiddelaar, namelijk voor de gevolmachtigde agent en de ondergevolmachtigde agent in relatie tot de bemiddelaar, en de bemiddelaar in relatie tot de onderbemiddelaar. Op dezelfde wijze gelden de in deze paragraaf gestelde regels behalve voor de aanbieder in relatie tot de gevolmachtigde agent ook voor de gevolmachtigde agent in relatie tot de ondergevolmachtigde agent en voor de ondergevolmachtigde in relatie tot de ondergevolmachtigde aan wie hij een ondervolmacht heeft afgegeven.

Artikel 43

Volgens dit artikel is een aanbieder verplicht er voor zorg te dragen dat de verbonden bemiddelaar met wie hij samenwerkt de regels van het wetsvoorstel naleeft. In dit artikel wordt de norm vastgelegd die eveneens terug te vinden is in artikel 12, eerste lid, onder a, als voorwaarde voor de vrijstelling van het verbod van artikel 10. Indien de verbonden bemiddelaar voor meerdere aanbieders werkt zal elk van de aanbieders verantwoordelijk zijn voor die overeenkomsten die hij aangaat via de verbonden bemiddelaar. Deze verantwoordelijkheid houdt in dat de aanbieder waarborgt dat de verbonden bemiddelaar, via welke hij overeenkomsten met consumenten aangaat, zich houdt aan de regels die bij of krachtens het wetsvoorstel zijn bepaald. De verantwoordelijkheid van een aanbieder voor een verbonden bemiddelaar is daarbij vergelijkbaar met de verantwoordelijkheid die een aanbieder draagt voor de gedragingen van zijn werknemers.

Artikelen 44, 45 en 46

Aanbieders, gevolmachtigde agenten en bemiddelaars kunnen een belangrijke rol spelen bij het weren van malafide partijen van de markt. Om die reden bepaalt artikel 44 dat het de aanbieder verboden is samen te werken met bemiddelaars en gevolmachtigde agenten die niet zijn ingeschreven in het register van de AFM. Een vergelijkbaar verbod is opgenomen voor de bemiddelaar en de gevolmachtigde. Artikel 44 is uitgewerkt in de artikelen 45 en 46. In artikel 45 is voor de aanbieder de verplichting opgenomen om te controleren of de bemiddelaar met wie hij voornemens is voor de eerste maal te gaan samenwerken, is ingeschreven in het register van de AFM, waarna hij deze controle eens in de twaalf maanden dient te verrichten. De aanbieder moet de controle ook verrichten indien hem signalen bereiken op grond waarvan hij twijfelt of de bemiddelaar nog wel in het register is ingeschreven. De aanbieder kan bijvoorbeeld door een artikel in de vakpers of door stevige geruchten in de branche gaan twifelen of de vergunning van de bemiddelaar nog wel in orde is.

Vervolg Memorie van Toelichting § 3

Een met artikel 45 vergelijkbare regeling is in artikel 46 opgenomen voor de samenwerking tussen een aanbieder en een gevolmachtigde agent. Het eerste lid bevat de verplichting voor de aanbieder om vóór het verlenen van een volmacht de inschrijving van de gevolmachtigde agent in het register te controleren. De aanbieder zal vervolgens deze gegevens eveneens eens in de twaalf maanden moeten controleren en indien hem signalen bereiken op grond waarvan hij twijfelt of de gevolmachtigde agent nog wel in het register is ingeschreven.

Indien een aanbieder, gevolmachtigde agent of een bemiddelaar op een andere manier dan het controleren van de gegevens in het register voorafgaande aan een nieuwe samenwerking, dan wel op een ander tijdstip dan het moment van de twaalf maandelijkse controle of de controle naar aanleiding van signalen, er achter komt (bijvoorbeeld door een mededeling van de AFM) dat zijn aanbieder, gevolmachtigde agent of bemiddelaar niet meer over een vergunning beschikt, zal de betreffende aanbieder, gevolmachtigde agent of bemiddelaar dit moeten controleren in het register. Als de vergunning dan blijkt te ontbreken, zal hij de samenwerking moeten opzeggen in verband met het verbod van artikel 44.

Artikel 47

Op grond van artikel 47, moet een aanbieder, die in het kader van zijn normale bedrijfsvoering (bijvoorbeeld tijdens een periodiek gesprek dat een aanbieder met zijn bemiddelaar voert) constateert dat een bemiddelaar of een gevolmachtigde agent het bij of krachtens paragraaf 1 van hoofdstuk 3 bepaalde overtreedt, dit onverwijld melden bij de AFM. Dit zelfde geldt wanneer het een stelselmatige overtreding betreft van hetgeen overigens is bepaald bij of krachtens het wetsvoorstel, dus met uitzondering van paragraaf 1 van hoofdstuk 3. De aanbieder heeft géén onderzoeksplicht. De aanbieder die er voor kiest zijn product via een bemiddelaar of een gevolmachtigde agent in de markt te zetten, draagt daar in zekere zin ook enigszins verantwoordelijkheid voor: daarin past deze meldplicht (en om die reden is er ook geen meldplicht voor een bemiddelaar of een gevolmachtigde agent over eventuele misstanden bij zijn aanbieder). Melden mag uiteraard altijd. De AFM moet op basis van de melding van een aanbieder, bemiddelaar of gevolmachtigde agent afwegen of een (nader) onderzoek wordt ingesteld.

Artikel 49

Financiële dienstverleners kunnen voor het voldoen aan de verplichtingen die het wetsvoorstel stelt, in bepaalde gevallen van elkaar afhankelijk zijn. Zo kan een bemiddelaar alleen een financiële bijsluiter verstrekken aan een consument indien de aanbieder de financiële bijsluiter aan hem ter beschikking heeft gesteld. Voor dit type afhankelijkheid bepaalt dit artikel dat de plicht bestaat om ervoor te zorgen dat de afhankelijke partij aan zijn verplichtingen kan voldoen. Dit houdt bijvoorbeeld in dat indien een aanbieder zeer complexe producten via een bemiddelaar wil aanbieden, hij deze bemiddelaar van zodanige informatie en instructies moet voorzien dat deze bemiddelaar, uitgaande van het wettelijk voorgeschreven deskundigheidsniveau van deze bemiddelaar, over voldoende kennis beschikt om het betreffende product op de markt te brengen. Dit betekent onder andere dat de informatie begrijpelijk moet zijn voor de bemiddelaar die beschikt over het door het wetsvoorstel voorgeschreven deskundigheidsniveau.

Mandaat commissie

De Commissie Relatie Aanbieder Bemiddelaar/Adviseur (CRAB) heeft zich toegelegd op de uitwerking van de zorgplichtnorm in de Wfd waar het de verhouding tussen aanbieder en bemiddelaar betreft. De zorgplicht bij rechtstreeks contact tussen de aanbieder en de consument, dus zonder tussenkomst van een bemiddelaar, valt binnen de taakomschrijving van de Commissie Transparantie en Zorgplicht Bemiddeling en Advisering (CTZBA).

Samenstelling CRAB

J. van der Schoot (Verbond van Verzekeraars) - voorzitter
J.A. de Groot / A.R.C. van Kampen (AFM) - secretaris
L.J. Hilferink (Contactorgaan Hypothecair Financiers, CHF)
G.L.J. van Gorp (Vereniging van Financieringsondernemingen in Nederland, VFN)
J.M. Blok (NVA)
mw. B. Bos (Nederlandse Vereniging van onafhankelijke financiële dienstverleners, NVF)
W.H.G.A. Filott LL.M, MPF (NVB)
H. Kadiks (Verbond van Verzekeraars)
W.J. van der Spruit (NBVA)
Mw. E. Jonkman (Vereniging Federatie Financieel Planners)
Mw. Mr. E. von Koczian (Verbond van Verzekeraars).

Samenvatting advies CRAB

	Thema	Standpunt CRAB	Kanttekening / toelichting
1	<u>Artikel 42 (zie volledig advies pagina 11)</u> Gelijkstelling van de (onder)gevolmachtigde agent aan de aanbieder. Gelijkstelling van onderbemiddelaar aan de bemiddelaar.	Geen nadere uitwerking in lagere regelgeving nodig.	
2	<u>Artikel 43 (p.11)</u> De aanbieder is verantwoordelijk voor de verbonden bemiddelaar.	Geen nadere uitwerking in lagere regelgeving nodig.	
3	<u>Artikel 44 (p.11):</u> Verbod (per financiële productcategorie) op: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bemiddeling en/of als gevolmachtigd agent op te treden voor de niet-geregistreerde aanbieder ▪ Gebruikmaken van niet-geregistreerde bemiddelaars en/of als gevolmachtigd agent door de aanbieder. 	Geen nadere uitwerking in lagere regelgeving nodig.	
4	<u>Artikel 45 (p.12)</u> Verplichting van de aanbieder tot controle van de registerinschrijving van bemiddelaar bij: <ul style="list-style-type: none"> ▪ De eerste benadering door bemiddelaar met een voorstel tot het aangaan van een overeenkomst inzake een financieel product ▪ Eenmaal per twaalf maanden ▪ Bij in de normale bedrijfsvoering ontvangen signalen die twijfel over de inschrijving oproepen. 	De Commissie geeft een nadere definiëring van de <i>in de normale bedrijfsvoering ontvangen signalen</i> (lid 3): <ul style="list-style-type: none"> ▪ Signalen die duiden op ernstige overtredingen ▪ Signalen die voortkomen uit reguliere contacten met bemiddelaars, interne signalen en/of externe signalen (bijvoorbeeld van consumenten) ▪ Ernstig zijn die overtredingen waarvan de aanbieder kan vermoeden dat deze zouden kunnen leiden tot aanpassing of intrekking van de veruanning. dan wel andere inrijpen- 	

	Thema	Standpunt CRAB	Kanttekening / toelichting
5	<p><u>Artikel 46 (p.12)</u> Verplichting van de aanbieder tot controle van de registerinschrijving van gevolmachtigd agent bij:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De eerste benadering door bemiddelaar met een voorstel tot het aangaan van een overeenkomst inzake een financieel product ▪ Eenmaal per twaalf maanden ▪ Bij in de normale bedrijfsvoering ontvangen signalen die twijfel over de inschrijving oproepen. 	<p>van de vergunning, dan wel andere ingrijpende maatregelen van de AFM.</p>	
6	<p><u>Artikel 47 (p.13)</u> Meldplicht voor aanbieder van de door hen in de normale bedrijfsvoering geconstateerde:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Overtreding van paragraaf 1 van hoofdstuk 3 Wfd ▪ Stelselmatige overtreding van overige deel van Wfd door bemiddelaar of gevolmachtigd agent respectievelijk ondergevolmachtigde agent. <p><i>(vervolg artikel 47)</i></p>	<p>De Commissie geeft een nadere definiëring van:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. <i>Stelselmatige overtredingen</i>: overtredingen waarvan de aanbieder kan vermoeden dat deze zouden kunnen leiden tot aanpassing of intrekking van de vergunning, dan wel andere maatregelen van de AFM b. <i>Informatie uit normale bedrijfsvoering</i>: hetgeen voortkomt uit reguliere contacten met bemiddelaars, interne signalen en/of externe signalen (bijvoorbeeld consumenten). <p>Het is, bij een melding, aan de AFM om eventueel (voorlopige) maatregelen te treffen ter bescherming van de consument (c). Als de melding gevolgen heeft voor de relatie met aanbieders dient de AFM dit aan hen te melden (d). Voorstel is bovenstaande in de MvT op te nemen.</p> <p>Voorts bepleit de Commissie om een wettelijke meldplicht voor bemiddelaars en gevolmachtigd</p>	<p>Deze meldplicht is in het wetsvoorstel niet opgenomen.</p>

	Thema	Standpunt CRAB	Kanttekening / toelichting
		agenten over aanbieders in de Wfd op te nemen (e).	
7	<u>Artikel 48 (p.14)</u> Vrijwaringplicht aansprakelijkheid melder in kader van artikel 47 voor schade van derde.	Geen nadere uitwerking in lagere regelgeving nodig.	
8	<u>Artikel 49 (p.14)</u> De aanbieder en de bemiddelaar stellen elkaar in staat te voldoen aan deze wet voor zover zij daarvoor van elkaar afhankelijk zijn. (vervolg artikel 49)	a. Vakkennis is een zaak van de bemiddelaar zelf. b. De aanbieder verschaft de bemiddelaar ter beoordeling van het product de benodigde informatie. c. Als een nieuw ontwikkeld product niet binnen de reguliere deskundigheidseisen valt, dient de aanbieder – zo nodig – <u>tijdelijk</u> een extra inspanning te verrichten hieromtrent. d. Voor wat betreft de inhoud van de productinformatie aan de bemiddelaar kan <u>in beginsel</u> worden volstaan met het geven van de informatie die voor de klant is bestemd. e. De Commissie ziet geen noodzaak om nadere richtlijnen te geven voor aparte productinformatie t.b.v. de bemiddelaar. f. De financieel dienstverlener draagt er zorg voor dat de door of namens hem verstrekte informatie aan een aantal eisen voldoet. In lagere regelgeving zou moeten worden opgenomen dat de aanbieder richting bemiddelaar vastlegt dat reclame (van de bemiddelaar) over producten van de aanbieder aan de eisen voldoet. Wel blijft de bemiddelaar zelf verantwoordelijk voor eventuele overtreding.	Ten aanzien van de duur van de inspanning (c), merkt de AFM op dat indien een nieuw product specifieke kennis vereist, waarvan men in alle redelijkheid kan weten dat het niet algemeen in de markt bekend is (bijvoorbeeld nicheproducten), de aanbieder <u>aanvullende informatie</u> dient te verschaffen tot op het moment dat de specifieke kennis in de reguliere deskundigheidseisen is opgenomen.

	Thema	Standpunt CRAB	Kanttekening / toelichting
		<ul style="list-style-type: none"> g. De bemiddelaar is, aangaande de zorgplicht, verantwoordelijk voor een door hem ingeschakelde onderbemiddelaar. h. De verplichting van de bemiddelaar om de aanbieder in staat te stellen aan de wet te voldoen, behoeft geen wettelijke uitwerking. i. Ook ten aanzien van de administratieve performance van verzekeraars is het niet nodig nadere regels te stellen. 	
9	<u>Artikel 50 (p. 16)</u> Mogelijkheid tot het stellen van regels bij of krachtens algemene maatregel van bestuur	Geen nadere uitwerking in lagere regelgeving nodig.	

4. Advies Commissie Transparantie en Zorgplicht Bemiddeling en Advisering (CTZBA)

Inleiding

De Commissie Transparantie en Zorgplicht Bemiddeling en Advisering (CTZBA) bekijkt welke nadere eisen er dienen te worden vastgesteld ten aanzien van transparantie en zorgplicht.

Advies op hoofdlijnen

De zorgplichteisen in de Wfd zijn door de Commissie voorzien van een vertaling die aangeeft welke normen op de verschillende soorten dienstverleners van toepassing zijn. Daarbij is ervoor gekozen sommige open normen niet in te vullen maar aan de markt over te laten. Het uitgangspunt is dat de consument de mogelijkheid moet hebben om op basis van informatieverstrekking door de financiële dienstverlener zijn eigen verantwoordelijkheid te nemen. Een ander belangrijk uitgangspunt is het creëren van een level playing field, ofwel een gelijk speelveld voor alle partijen.

De zorgplicht valt uiteen in de plicht de consument adequaat te informeren over de dienstverlening en het product, in geval van advies te zorgen dat het product past bij de behoeften en kenmerken van de consument, het zorgdragen voor een adequate interne en externe klachtenregeling en een zorgplicht bij uitbesteding aan derden.

De Commissie heeft een aantal begrippen verduidelijkt en geïnterpreteerd alsmede het zorgplichtproces in kaart gebracht. Dit alles opdat de consument zijn eigen verantwoordelijkheid kan waarmaken. De Commissie beschrijft het zorgplichtproces gedurende de hele keten van financiële dienstverlening. Ook gaat zij in op de diverse soorten diensten en dienstverleners binnen de Wfd, de zorgplicht en informatie-eisen beschreven voor de verschillende soorten diensten en dienstverleners binnen de Wfd.

Een uitgebreide samenvatting van het advies aan de AFM volgt aan het einde van dit hoofdstuk. Het volledige advies van de CTZBA is, evenals de adviezen van de andere commissies, te vinden op www.afm.nl/pfd.

Reageren

Reageren op het advies van de CTZBA kan tot en met 18 juni 2004, bij voorkeur via het daartoe bestemde elektronisch formulier op de website www.afm.nl/pfd.

Reageren per e-mail of post kan ook. Een reactie per e-mail kunt u sturen naar ctzba@afm.nl. Voor een reactie per post kunt u gebruik maken van de formulieren die u kunt opvragen bij de Toezichtlijn van de AFM (0900-5400540). Deze kunt u sturen naar: Platform Financiële Dienstverlening, t.a.v. De secretaris van de CTZBA, Postbus 10354, 1001 EJ Amsterdam.

Let op: wilt u ook reageren op een advies van een andere commissie? Stuur dan uw reacties *afzonderlijk* naar de betreffende commissies.

Transparantie en zorgplicht in de Wfd

Wfd § 2. De financiële dienstverlening

Artikel 30

1. De financiële dienstverlener draagt er zorg voor dat de door of namens hem verstrekte informatie terzake van een financieel product of financiële dienst, waaronder reclame-uitingen, geen afbreuk doet aan de bij of krachtens deze wet aan de consument te verstrekken informatie.
2. De krachtens deze wet door de financiële dienstverlener verstrekte informatie is feitelijk juist, voor de consument begrijpelijk en niet misleidend.

Artikel 31

1. Voorafgaande aan de totstandkoming van een overeenkomst inzake een financieel product verstrekt de financiële dienstverlener de consument informatie voor zover dit redelijkerwijs relevant is voor een adequate beoordeling van dat product.
2. In afwijking van het eerste lid kan bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden bepaald dat de financiële dienstverlener in daarbij te bepalen gevallen de in dat lid bedoelde informatie geheel of gedeeltelijk na het aangaan van de overeenkomst verstrekt.
3. Gedurende de looptijd van een overeenkomst inzake een financieel product verstrekt de financiële dienstverlener de consument tijdig informatie over:
 - a. wezenlijke wijzigingen in de informatie, bedoeld in het eerste lid, voor zover deze informatie redelijkerwijs relevant is voor de consument;
 - b. bij of krachtens algemene maatregel van bestuur aan te wijzen andere onderwerpen.
4. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kan worden bepaald dat de informatie, bedoeld in het derde lid, in daarbij aan te wijzen gevallen uitsluitend op verzoek van de consument wordt verstrekt.

Artikel 32

1. Indien de financiële dienstverlener een consument adviseert:
 - a. wint hij in het belang van de consument informatie in over diens financiële positie, kennis, ervaring, doelstellingen en risicobereidheid, voor zover dit redelijkerwijs relevant is voor het advies;
 - b. draagt hij er zorg voor dat zijn advies, voor zover redelijkerwijs mogelijk, rekening houdt met de onder a. bedoelde informatie;
 - c. licht hij de overwegingen toe die ten grondslag liggen aan het advies, voorzover dit nodig is voor een goed begrip van het advies.
2. Indien de financiële dienstverlener bij het verlenen van een financiële dienst aan een consument deze niet adviseert, maakt hij dat bij aanvang van de dienstverlening aan deze kenbaar.

Artikel 33

1. Onverminderd de artikelen 31 en 32 informeert de bemiddelaar, voorafgaande aan de totstandkoming van een overeenkomst inzake een financieel product, de consument over de volgende onderwerpen:
 - a. of hij adviseert op grond van de in het tweede lid bedoelde verplichting tot een objectieve analyse; dan wel
 - b. of hij een contractuele verplichting heeft uitsluitend voor een of meer aanbieders te bemiddelen, in welk geval hij de consument tevens desgevraagd de namen van deze aanbieders mededeelt; dan wel
 - c. dat hij geen contractuele verplichting heeft uitsluitend voor een of meer aanbieders te bemiddelen en hij niet adviseert op grond van de in het tweede lid bedoelde verplichting tot een objectieve analyse, in welk geval hij de consument desgevraagd tevens de namen mededeelt van de aanbieders waarvoor hij bemiddelt of kan bemiddelen; en
 - d. op welke wijze hij wordt beloond; en
 - e. bij of krachtens algemene maatregel van bestuur aan te wijzen andere onderwerpen.
2. Indien de bemiddelaar de consument adviseert op grond van een objectieve analyse, baseert hij zijn advies op een analyse van een toereikend aantal op de markt verkrijgbare vergelijkbare financiële producten, zodat hij in staat is een financieel product aan te bevelen dat aan de behoeften van de consument voldoet.

Vervolg Wfd § 2

Artikel 34

1. Onverminderd de artikelen 31 en 32 informeert de adviseur, voorafgaande aan de totstandkoming van een overeenkomst inzake een financieel product, de consument over de volgende onderwerpen:

- a. of hij adviseert op grond van de in het tweede lid bedoelde verplichting tot een objectieve analyse; dan wel
- b. of hij een contractuele verplichting heeft uitsluitend voor een of meer aanbieders te adviseren, in welk geval hij de consument tevens desgevraagd de namen van deze aanbieders mededeelt; dan wel
- c. dat hij geen contractuele verplichting heeft uitsluitend voor een of meer aanbieders te adviseren en hij niet adviseert op grond van de in het tweede lid bedoelde verplichting tot een objectieve analyse, in welk geval hij de consument desgevraagd tevens de namen mededeelt van de aanbieders waarvoor hij adviseert of kan adviseren; en
- d. op welke wijze hij wordt beloond; en
- e. bij of krachtens algemene maatregel van bestuur aan te wijzen andere onderwerpen.

2. Indien de adviseur de consument adviseert op grond van een objectieve analyse, baseert hij zijn advies op een analyse van een toereikend aantal op de markt verkrijgbare vergelijkbare financiële producten, zodat hij in staat is een financieel product aan te bevelen dat aan de behoeften van de consument voldoet.

Artikel 35

Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld ten aanzien van de informatievoorziening aan de consument door de financiële dienstverlener.

Artikel 36

1. Het bij of krachtens artikel 31, eerste en derde lid, bepaalde is niet van toepassing op de financiële dienstverlener die een financiële dienst verleent door tussenkomst van een bemiddelaar, een gevolmachtigde agent of een ondergevolmachtigde agent.

2. De financiële dienstverlener kan met de bemiddelaar, de gevolmachtigde agent of de ondergevolmachtigde agent overeenkomen dat in afwijking van het eerste lid, niet de bemiddelaar, de gevolmachtigde agent of de ondergevolmachtigde agent maar de financiële dienstverlener zelf aan artikel 31, eerste en derde lid, voldoet.

Artikel 37

1. De financiële dienstverlener draagt zorg voor een adequate behandeling van klachten van consumenten over financiële producten of financiële diensten van de financiële dienstverlener. Hiertoe:

a. beschikt de financiële dienstverlener over een interne klachtenprocedure, gericht op een spoedige en zorgvuldige behandeling van klachten; en

b. is de financiële dienstverlener aangesloten bij een door Onze Minister erkende geschilleninstantie, die geschillen behandelt ten aanzien van de financiële producten of financiële diensten van de financiële dienstverlener.

2. De in het eerste lid onder b genoemde verplichting geldt niet indien er geen erkende geschilleninstantie is die geschillen behandelt ten aanzien van de financiële producten of financiële diensten van de financiële dienstverlener.

3. Bij algemene maatregel van bestuur worden regels gesteld ten aanzien van de erkenning van geschilleninstanties.

Artikel 38

De financiële dienstverlener houdt zich aan bij of krachtens algemene maatregel van bestuur te stellen nadere regels ten aanzien van de bij de behandeling van de consument in acht te nemen zorgvuldigheid.

Artikel 39

Indien de financiële dienstverlener werkzaamheden uitbesteedt aan een derde, draagt hij er zorg voor dat deze derde bij de uitvoering van die werkzaamheden de regels die bij of krachtens deze wet zijn gesteld ten aanzien van die werkzaamheden naleeft. Het uitbesteden van werkzaamheden aan een derde is niet toegestaan indien hierdoor het toezicht op de naleving van het bij of krachtens deze wet bepaalde wordt gehinderd.

Artikel 40

1. De consument kan een overeenkomst op afstand zonder een boete verschuldigd te zijn en zonder opgave van redenen ontbinden gedurende veertien kalenderdagen met ingang van de dag waarop die overeenkomst is aangegaan, dan wel, indien dit later is, gedurende veertien kalenderdagen met ingang van de dag waarop de informatie die de financiële dienstverlener hem overeenkomstig artikel 31, eerste lid, dient te verstrekken, door hem is ontvangen.

Vervolg Wfd § 2

2. In afwijking van het eerste lid kan de consument een overeenkomst op afstand inzake een levensverzekering zonder boete en zonder opgave van redenen ontbinden gedurende dertig kalenderdagen met ingang van de dag waarop hij van het tot stand komen van de overeenkomst in kennis wordt gesteld, dan wel, indien dit later is, gedurende dertig kalenderdagen met ingang van de dag waarop de informatie die de financiële dienstverlener hem overeenkomstig artikel 31, eerste lid, dient te verstrekken, door hem is ontvangen.

3. Indien de consument gebruik wenst te maken van het in het eerste of tweede lid bedoelde recht, dient hij daarvan voor het verstrijken van de vastgestelde termijn kennis te geven aan de financiële dienstverlener volgens de instructies voor de uitoefening van het in eerste of tweede lid bedoelde recht die hem overeenkomstig artikel 31, eerste lid, zijn gegeven. De kennisgeving wordt als tijdig aangemerkt indien zij schriftelijk of op een voor de financiële dienstverlener beschikbare en toegankelijke duurzame drager is verzonden voor het verstrijken van de termijn.

4. Het eerste en tweede lid zijn niet van toepassing op:

a. overeenkomsten inzake financiële producten waarvan de waarde gedurende de termijn, bedoeld in het eerste of tweede lid, afhankelijk is van ontwikkelingen op de financiële markten of andere markten;

b. overeenkomsten inzake kortetermijnverzekeringen met een looptijd van minder dan één maand;

c. overeenkomsten die op uitdrukkelijk verzoek van de consument volledig zijn uitgevoerd voordat de consument gebruik maakt van het in het eerste of tweede lid genoemde recht;

d. overeenkomsten inzake krediet die zijn ontbonden als bedoeld in de artikelen 7:46e en 7:48e van het Burgerlijk Wetboek;

e. overeenkomsten inzake krediet waarbij hypothecaire zekerheid wordt verleend;

f. bij algemene maatregel van bestuur aan te wijzen andere overeenkomsten.

5. Indien aan de overeenkomst op afstand een andere overeenkomst verbonden is ten aanzien van een zaak of dienst die door de financiële dienstverlener wordt geleverd of door een derde op grond van een overeenkomst tussen de dienstverlener en deze derde, brengt de ontbinding van de overeenkomst op afstand overeenkomstig het eerste of tweede lid van rechtswege en zonder dat de consument een boete verschuldigd is, de ontbinding mee van die verbonden overeenkomst.

Artikel 41

1. Met de uitvoering van een overeenkomst op afstand wordt pas na toestemming van de consument een begin gemaakt.

2. Indien de consument gebruik maakt van zijn in artikel 40, eerste of tweede lid, bedoelde recht, kan de financiële dienstverlener uitsluitend een vergoeding vragen voor het financiële product dat krachtens de overeenkomst op afstand is geleverd. Deze vergoeding is:

a. niet hoger dan een bedrag evenredig aan de verhouding tussen het reeds geleverde product en de volledige uitvoering van de overeenkomst op afstand; en

b. in geen geval zo hoog dat deze als een boete kan worden opgevat.

3. De financiële dienstverlener kan slechts betaling op grond van het tweede lid verlangen indien hij:

a. kan aantonen dat de consument overeenkomstig artikel 31, eerste lid, is geïnformeerd over de in het tweede lid bedoelde vergoeding; en

b. op uitdrukkelijk verzoek van de consument met de uitvoering van de overeenkomst is begonnen voor het verstrijken van de in artikel 40, eerste of tweede lid, genoemde ontbindingstermijn.

4. De financiële dienstverlener betaalt de consument zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 30 kalenderdagen nadat hij de kennisgeving van de in artikel 40 bedoelde ontbinding heeft ontvangen, al hetgeen hij krachtens de overeenkomst op afstand van hem ontvangen heeft terug, verminderd met het in het tweede lid bedoelde bedrag.

5. De consument geeft de financiële dienstverlener onverwijld, en uiterlijk binnen 30 kalenderdagen nadat hij de kennisgeving van de in artikel 40 bedoelde ontbinding heeft verzonden, alle geldbedragen of zaken terug die hij van de financiële dienstverlener heeft ontvangen.

Memorie van Toelichting, artikelsgewijs

Artikel 30

Dit artikel bevat de algemene regels voor informatievoorziening door de financiële dienstverlener. Het eerste lid ziet op alle informatie die de financiële dienstverlener verstrekt, dus zowel op onverplichte als verplichte informatie. Het tweede lid ziet slechts op informatie die de financiële dienstverlener op grond van dit wetsvoorstel moet verstrekken. Op grond van het eerste lid dient de financiële dienstverlener ervoor te zorgen dat alle informatie die hij op welke manier dan ook verstrekt, strookt met de informatie die hij krachtens dit wetsvoorstel dient te verstrekken. In een reclame-uiting over krediet mag bijvoorbeeld geen informatie over de rente worden opgenomen die in strijd is met de informatie over de rente die op grond van artikel 31 voorafgaand aan het sluiten een overeenkomst moet worden verstrekt.

Vervolg Memorie van Toelichting

Het tweede lid stelt algemene inhoudelijke eisen aan de informatie die op grond van dit wetsvoorstel moet worden verstrekt. De eis dat informatie feitelijk juist en niet misleidend mag zijn, spreekt voor zich. Wat de begrijpelijkheid van informatie betreft, mag de financiële dienstverlener de gemiddelde consument als uitgangspunt nemen. Daarbij zal ook de complexiteit van het financiële product of de financiële dienst een rol spelen. Naarmate het product of de dienst complexer en/of risicovoller wordt, kan van de gemiddelde consument minder kennis en inzicht worden verwacht en zal de informatie daarop toegesneden moeten zijn.

Ten aanzien van de gemiddelde consument kan het volgende worden opgemerkt. De consument heeft een eigen verantwoordelijkheid bij de aanschaf van financiële producten. Het wetsvoorstel is erop gericht de consument in staat te stellen zich een adequaat oordeel te vormen over een bepaald financieel product. Om die reden bevat het wetsvoorstel een aantal informatieverplichtingen. In het wetsvoorstel wordt voorgesteld dat de dienstverlener bij het verstrekken van deze informatie moet de dienstverlener uit kunnen gaan van een gemiddelde consument.

Wat zijn de kenmerken van deze gemiddelde consument? Neemt men een goedgevolgde consument die zich niet verdiept in wat hij koopt en (daardoor) eenvoudig te misleiden is, als uitgangspunt dan betekent dit dat de eis aan een financiële onderneming om zodanige informatie te verstrekken dat de consument zich een adequaat oordeel kan vormen, onuitvoerbaar en zonder betekenis is. Immers, welk type informatie deze consument ook krijgt aangeboden, hij zal het niet bestuderen en de waarschuwingen daarin niet lezen. De "goedgevolgde consument" zou leiden tot een systeem waarbij van de financiële onderneming wordt verlangd dat hij, en niet de consument, de afweging maakt of een bepaald product zou moeten worden aangeschaft. Anders gezegd, er zou voor alle financiële producten een adviesplicht ontstaan. Dit zou echter tot een aanzienlijke kostenstijging van alle financiële producten leiden en fundamenteel de verantwoordelijkheden van financiële dienstverlener en consument verkeerd verdelen.

In het wetsvoorstel is als uitgangspunt genomen dat de gemiddelde consument bereid is zich in de aangeboden informatie te verdiepen om aldus na te gaan wat de kenmerken en risico's van een financieel product zijn en om te achterhalen of het product voor hem geschikt is. Bij het opstellen van de informatie mag de financiële dienstverlener ervan uitgaan dat de consument in staat is zijn eigen financiële positie in kaart te brengen. Is een consument dat niet dan zal immers geen enkele vorm van informatieverstrekking toereikend zijn hem in staat te stellen zich een adequaat oordeel te vormen over een bepaald financieel product. Dit neemt niet weg dat in specifieke gevallen, met name bij complexe producten, van de financiële dienstverlener mag worden verlangd dat hij aangeeft voor welk type consument het product geschikt is (het is dan echter aan de consument om zelfstandig te beoordelen welk type consument hij is). Dit betekent dus dat de financiële dienstverlener bij het opstellen van standaardinformatie een zeker kennisniveau als uitgangspunt mag nemen. Indien overigens een financiële dienstverlener zijn informatieverstrekking specifiek richt op een bepaalde doelgroep, dan kan van hem verwacht worden dat hij zijn informatieverstrekking afstemt op het kennisniveau van deze doelgroep.

Van de consument die niet in staat is zijn eigen financiële positie in kaart te brengen mag in ieder geval worden verwacht dat hij beseft hiertoe niet in staat te zijn. Het gaat te ver om de financiële dienstverlener verantwoordelijk te houden voor het gedrag van consumenten die een product aanschaffen waarvan zij, ondanks adequate informatievoorziening, de implicaties niet doorzien. Dergelijke consumenten zullen competente hulp moeten zoeken. Dit kan worden gevonden in het informele circuit (familie en kennissen) of in het professionele circuit (aanbieders, tussenpersonen, adviseurs). Daar waar deze competente hulp verbonden is aan de distributie van producten, beschermt de wetgever de consument doordat deze vormen van hulpverleners onder de reikwijdte van het toezicht worden gebracht.

De eigen verantwoordelijkheid van de consument is beperkter indien de dienstverlener de consument adviseert. In dat geval raadt de financiële dienstverlener immers de consument een specifiek product aan. Bij het geven van advies hoort de verantwoordelijkheid om na te gaan of het product ook bij de consument past. De dienstverlener claimt immers het beste met de consument voor te hebben en over voldoende deskundigheid te beschikken om deze verantwoordelijkheid waar te maken. Hij zal dan actief bij de consument moeten nagaan wat zijn behoefte en financiële positie is en erop moeten toezien dat het product ook bij het profiel van de consument aansluit.

Artikel 31

In het eerste lid is voor de financiële dienstverlener de verplichting neergelegd om (in ieder geval de op grond van artikel 100 bij of krachtens algemene maatregel van bestuur nader aangeduide) informatie te verstrekken aan de consument voorafgaande aan de totstandkoming van een overeenkomst inzake een financieel product. Bedoelde informatie zal niet op een later moment (bij of na de totstandkoming van een overeenkomst) kunnen worden aangeboden aan de consument, omdat deze informatie de consument juist in staat moet stellen een gedegen afweging te maken bij de vraag of hij tot het sluiten van een overeenkomst inzake een financieel product moet overgaan.

Vervolg Memorie van Toelichting

Om te kunnen komen tot een adequate beoordeling van het product zijn zowel gegevens over de door de financiële dienstverlener te verlenen dienst alsook over de kenmerken van het betreffende financiële product relevant (zoals de overeenkomst inzake het product en de aanbieder van het product). Beide zullen van invloed zijn op de uiteindelijke keuze van de consument om een financieel product al dan niet aan te schaffen. De informatie die moet worden verstrekt om een adequate beoordeling van het product te kunnen maken is onder meer afhankelijk van de complexiteit van het product. De financiële dienstverlener zal een gemiddelde consument in verhouding meer informatie moeten verstrekken over een complex financieel product zoals een beleggingsverzekering dan over een eenvoudig financieel product zoals een betalingsrekening. De zinsnede houdt bovendien in dat wanneer een financiële dienstverlener relevante informatie reeds op een eerder moment heeft verstrekt, bijvoorbeeld in de vorm van een financiële bijsluiter, hij niet gehouden is deze informatie nogmaals te verstrekken omdat deze informatie dan niets meer toevoegt aan de beoordeling. Ook bij de naleving van de in dit artikel geregelde informatieverplichtingen mag de financiële dienstverlener de gemiddelde consument als uitgangspunt nemen. Op het uitgangspunt dat de financiële dienstverlener mag uitgaan van de gemiddelde consument geldt één uitzondering: indien een financiële dienstverlener een consument adviseert en daarbij in het belang van de consument informatie heeft ingewonnen over onder meer diens kennis van en ervaringen op de financiële markten conform artikel 32, eerste lid, onder a, is de financiële dienstverlener gehouden zijn informatievoorziening precies af te stemmen op de individuele kenmerken van die consument.

In het eerste lid worden ook de artikelen 3 en 5 van de richtlijn Verkoop op afstand van financiële diensten (ten dele) geïmplementeerd. Het eerste lid verplicht immers ook de financiële dienstverlener die 'op afstand' consumenten benadert om bepaalde informatie te verstrekken voorafgaande aan het sluiten van een overeenkomst.

Op grond van de artikelen 31 en 33 zal een algemene maatregel van bestuur worden vastgesteld waarin onder meer de informatievereisten van de artikelen 3 en 5 van de richtlijn Verkoop op afstand van financiële diensten worden geïmplementeerd voor financiële dienstverlening op afstand. In deze algemene maatregel van bestuur zullen overigens ook, vanwege de grote overeenkomsten met de informatieverplichtingen die zijn neergelegd in de eerdergenoemde richtlijn, de artikelen 12 en 13 van de richtlijn Verzekeringsbemiddeling worden geïmplementeerd. Dit voorzover deze bepalingen nog niet zijn geïmplementeerd in de artikelen 30, 32 en 33 van het wetsvoorstel.

Ter toelichting op het tweede lid wordt het volgende opgemerkt. Zoals hiervoor werd aangegeven is het uitgangspunt dat informatie die de consument nodig heeft om de hem aangeboden overeenkomst inzake een financieel product te kunnen beoordelen, voorafgaande aan het aangaan van een overeenkomst inzake dat product moet worden verstrekt.

Voorafgaande verstrekking van deze informatie is echter niet onder alle omstandigheden mogelijk. Gedacht kan worden aan een overeenkomst op afstand die op verzoek van de consument is gesloten met gebruikmaking van een techniek voor communicatie op afstand (bijvoorbeeld spraaktelefonie) waarmee de te verstrekken informatie niet kan worden overgebracht. In dat geval voldoet de financiële dienstverlener volgens de richtlijn Verkoop op afstand van financiële diensten aan zijn verplichting door onmiddellijk na het aangaan van de overeenkomst deze informatie op papier of via een andere voor de consument beschikbare en toegankelijke duurzame drager te verstrekken.

Met toepassing van artikel 100 zullen bij of krachtens algemene maatregel van bestuur regels worden gesteld aan de omstandigheden en voorwaarden waaronder een financiële dienstverlener de in het tweede lid bedoelde informatie na het aangaan van de overeenkomst mag verstrekken.

Over de uitleg die moet worden gegeven aan artikel 31, derde lid, kan het volgende worden opgemerkt. De consument dient gedurende de looptijd van een overeenkomst inzake een financieel product door de financiële dienstverlener ten minste op de hoogte te worden gesteld van wezenlijke wijzigingen in de informatie als bedoeld in het eerste lid, die voor de consument ook nadat de overeenkomst is aangegaan van belang zijn. Daarnaast kan op grond van onderdeel b van dit lid bijvoorbeeld worden bepaald dat de consument, wanneer dit relevant is voor een product dat hij heeft gekocht, wordt geïnformeerd over de actuele waarde van dit product. Gedacht kan worden aan een situatie waarin de waarde van een financieel product afhankelijk is van schommelingen op de financiële markt waar de financiële dienstverlener geen vat op heeft of een situatie waarin is voorzien in een afkoop- of premievrije waarde van het financiële product. Met toepassing van artikel 100 worden bij of krachtens algemene maatregel van bestuur regels gesteld over de situaties waarin een financiële dienstverlener gedurende de looptijd van een overeenkomst informatie moet verstrekken en tevens over de wijze waarop de financiële dienstverlener uitvoering dient te geven aan deze informatieplicht.

Vervolg Memorie van Toelichting

Met 'tijdig' wordt een zodanig moment bedoeld dat aan de consument een reële mogelijkheid wordt geboden om naar aanleiding van de te ontvangen informatie een eventuele actie te ondernemen. De in het derde lid bedoelde informatie is bijvoorbeeld niet tijdig verstrekt indien de consument een bepaald nadeel heeft ondervonden, dat voorkomen had kunnen worden indien hij bedoelde informatie op een eerder tijdstip had ontvangen (en de informatie ook op dat eerdere tijdstip beschikbaar was).

In het vierde lid is geregeld dat in de eerdergenoemde algemene maatregel van bestuur kan worden vastgelegd dat de informatie die volgens het vierde lid gedurende de looptijd van de overeenkomst inzake een financieel product moet worden verstrekt alleen verstrekt dient te worden indien de consument daar (expliciet) om vraagt. In de algemene maatregel van bestuur kan bijvoorbeeld de bepaling worden opgenomen dat de consument die een overeenkomst op afstand is aangegaan gedurende de contractuele relatie te allen tijde het recht toekomt de contractvoorwaarden op papier te verlangen (artikel 5, derde lid, van de richtlijn Verkoop op afstand van financiële diensten). Daarnaast kan bijvoorbeeld worden bepaald dat de afkoop- of premievrije waarde van een financieel product, alleen op uitdrukkelijk verzoek van de consument dient te worden verstrekt in plaats van bijvoorbeeld jaarlijks.

Artikel 32

Dit artikel is zo opgesteld dat alleen indien een financiële dienstverlener werkzaamheden verricht waarbij hij een concreet financieel product aanbeveelt (dit volgt uit de definitie van adviseren), hij aan de in dit artikel gestelde eisen dient te voldoen. Er bestaat met andere woorden geen adviesplicht.

Omdat dit artikel zich richt tot iedere financiële dienstverlener die adviseert, zijn de bepalingen niet alleen van toepassing op de adviseur maar ook de financiële dienstverlener die adviseert en tegelijkertijd optreedt als aanbieder, bemiddelaar of als (onder)gevolmachtigde agent ten aanzien van het door hem aanbevolen product.

Wanneer de financiële dienstverlener de consument niet adviseert dan moet hij dit voor de aanvang van zijn werkzaamheden aan de consument melden (tweede lid). Dit opdat de consument zich een goed beeld kan vormen over de precieze aard van de dienstverlening en wat hij van de financiële dienstverlener mag verwachten.

De formulering van dit artikel is ingegeven door artikel 12, derde lid, van de richtlijn Verzekeringsbemiddeling. In het eerste lid, onder a, is voor de financiële dienstverlener de verplichting neergelegd tot het inwinnen van informatie over de consument. Belangrijk element daarin is dat alleen die informatie moet worden ingewonnen die redelijkerwijs relevant is voor de verlening van de financiële dienst. Dit betekent dat de informatie die moet worden verstrekt afhankelijk is van de complexiteit van het product. Zo zal de verplichting van de dienstverlener om te informeren naar de financiële positie van de consument van groot belang zijn als het gaat om een beleggingsproduct of een lening. De verplichting is veel minder verstrekkend indien de consument bijvoorbeeld een spaar- of betaalrekening wenst te openen. De informatie kan zowel actief als passief worden ingewonnen. Denkbaar is dat een financiële dienstverlener via internet informatie inwint, bijvoorbeeld door het openen van een website waar de consument gegevens kan invoeren over zijn persoonlijke financiële situatie. Een andere vorm van passieve informatie-inwinning is dat de financiële dienstverlener een (stroomschema)formulier verstrekt aan de consument waarop deze de benodigde persoonlijke gegevens invult en vervolgens aan de dienstverlener teruggeeft.

Artikel 33

In dit artikel is een aantal specifieke informatieverplichtingen opgenomen voor de bemiddelaar. Voor de consument is het van belang te weten hoe een bemiddelaar is gepositioneerd ten opzichte van de aanbieder(s) voor wie hij bemiddelt. Daar hoort bij dat de bemiddelaar inzicht verschaft over zijn beloningsvorm en zijn eventuele gebondenheid aan aanbieders. De bemiddelaar meldt de consument in ieder geval op welke wijze hij door de aanbieder(s) wordt beloond. Daarnaast verschaft de financiële dienstverlener de consument in alle gevallen informatie over eventuele in een algemene maatregel van bestuur aan te wijzen andere onderwerpen dan welke genoemd zijn in dit artikel. De financiële dienstverlener moet verder inzicht geven in de inhoud van de door hem te verlenen dienst en aangeven of hij al dan niet adviseert op grond van een objectieve analyse. Wanneer dit het geval is zal de financiële dienstverlener ook daadwerkelijk aan de in het tweede lid genoemde additionele verplichtingen moeten voldoen.

Een financiële dienstverlener kan echter ook op basis van een contractuele verplichting uitsluitend voor een of meer aanbieders bemiddelen. Als dit zo is moet de financiële dienstverlener dit gegeven melden aan de consument en daarbij tevens desgevraagd de namen van deze aanbieders mededelen. Het is echter ook mogelijk dat de financiële dienstverlener geen contractuele verplichting heeft om voor een of meer aanbieders te bemiddelen en dat hij niet adviseert op grond van een objectieve analyse als bedoeld in het tweede lid.

Vervolg Memorie van Toelichting

Ook in dit geval meldt de financiële dienstverlener dit aan de consument. Als de consument de financiële dienstverlener vervolgens vraagt de namen van de aanbieders waarvoor hij bemiddelt of kan bemiddelen mee te delen is de financiële dienstverlener gehouden deze namen te verstrekken.

De verplichtingen in dit artikel zijn opgenomen ter implementatie van artikel 12, eerste lid (tweede alinea) en tweede lid van de richtlijn Verzekeringsbemiddeling. De transparantieplichtingen uit artikel 12, eerste lid (eerste alinea) van de richtlijn Verzekeringsbemiddeling zullen worden geïmplementeerd in een algemene maatregel van bestuur. Marktpartijen zullen in de gelegenheid worden gesteld zelf een antwoord te geven op de vraag hoeveel vergelijkbare producten een bemiddelaar moet hebben geanalyseerd opdat hij met recht kan zeggen dat hij adviseert op basis van een objectieve analyse als bedoeld in het tweede lid.

Artikel 34

De specifieke informatieverplichtingen die in artikel 33 zijn opgenomen voor de bemiddelaar zijn evenzeer relevant ingeval van financiële dienstverlening door de adviseur. Voor de consument is het immers ook van belang om te weten hoe een adviseur is gepositioneerd ten opzichte van de aanbieder(s) wier financiële producten hij aanbeveelt.

Artikel 35

Dit artikel zal de grondslag vormen voor een algemene maatregel van bestuur waarin de financiële bijsluiter zal worden geregeld. Onder 'informatievoorziening door een financiële dienstverlener' vallen onder meer de reclame-uitingen van een financiële dienstverlening.

Artikel 36

Indien een financiële dienstverlener (aanbieder, (onder)bemiddelaar of (onder)gevolmachtigde agent) door tussenkomst van een (andere) (onder)bemiddelaar of (onder)gevolmachtigde agent financiële diensten verleent, rust op hem geen verplichting om aan de consument informatie te verstrekken als bedoeld in artikel 31, eerste en derde lid. In de hier bedoelde situaties zal de financiële dienstverlener niet zelf direct in contact komen met de consument, omdat de contacten via de (onder)bemiddelaar of de (onder)gevolmachtigde agent lopen. Het verstrekken van de informatie, bedoeld in artikel 31, eerste en derde lid, door de financiële dienstverlener zal voor de consument dubbel op zijn en weinig toegevoegde waarde hebben. Dit omdat de (onder)bemiddelaar en de (onder)gevolmachtigde agent in een eerder stadium van het verkoopproces in contact staan met de consument en ook zij op grond van bovengenoemde artikelen gehouden zijn de consument van de bedoelde informatie te voorzien. Om die reden is er voor gekozen genoemde verplichtingen in beginsel uitsluitend op de (onder)bemiddelaar of (onder)gevolmachtigde agent van toepassing te laten zijn via wie de financiële dienstverlener zijn diensten aanbiedt. Zoals gezegd geldt de regel van het eerste lid "in beginsel". Wanneer partijen (aanbieder, (onder)bemiddelaar of (onder)gevolmachtigde agent aan de ene kant en (onder)bemiddelaar of (onder)gevolmachtigde agent aan de andere kant) de in artikel 31, eerste en derde lid, bedoelde informatie door de aanbieder, (onder)bemiddelaar of (onder)gevolmachtigde agent willen laten verstrekken, kunnen zij van de regeling van het eerste lid afwijken mits zij dit expliciet overeenkomen.

Artikel 37

De financiële dienstverlener moet er voor zorgdragen dat de aan zijn adres gerichte klachten van consumenten over financiële producten of door hem verleende financiële diensten adequaat worden behandeld. Onder een adequate behandeling van klachten valt zowel de klachtenprocedure als de afhandeling van geschillen bij een externe geschilleninstantie.

Met de klachtenprocedure in het eerste lid, onderdeel a, van artikel 37 wordt de behandeling van klachten binnen de onderneming van de financiële dienstverlener bedoeld. De financiële dienstverlener dient binnen zijn eigen organisatie zodanige maatregelen te treffen dat klachten spoedig en zorgvuldig afgehandeld kunnen worden. Onder een zorgvuldige behandeling valt onder meer het voeren van een behoorlijke klachtenadministratie.

Onderdeel b van het eerste lid betreft de afhandeling van geschillen bij een externe geschilleninstantie. Met het begrip geschil wordt een klacht van de consument bedoeld waarover de consument en de financiële dienstverlener niet tot overeenstemming gekomen zijn met betrekking tot een oplossing voor de klacht. Voor de afhandeling van geschillen moet de financiële dienstverlener aangesloten zijn bij een door de Minister van Financiën erkende instantie. Wanneer een financiële dienstverlener meerdere diensten verleent ten aanzien van verschillende soorten financiële producten en er geen erkende geschilleninstantie bestaat die geschillen in behandeling neemt ten aanzien van al deze financiële diensten en producten, kan het voorkomen dat de financiële dienstverlener zich bij meerdere erkende geschilleninstanties moet aansluiten.

Vervolg Memorie van Toelichting

Het tweede lid van artikel 37 regelt dat de verplichte aansluiting bij een erkende geschilleninstantie voortvloeiend uit het eerste lid, onderdeel b, van dit artikel niet geldt indien er geen toepasselijke erkende geschilleninstantie bestaat voor bepaalde financiële producten of financiële diensten van de financiële dienstverlener.

Met toepassing van artikel 100 zullen bij algemene maatregel van bestuur regels worden gesteld met betrekking tot de afhandeling van klachten en geschillen.

Artikel 38

De consument dient door een financiële dienstverlener zorgvuldig te worden behandeld. In verband daarmee zijn in hoofdstuk 3 verschillende voorschriften opgenomen die financiële dienstverleners in acht dienen te nemen bij het verlenen van financiële diensten. Daarnaast bevat hoofdstuk 3 nog enkele specifieke voorschriften die gelden voor financiële dienstverlening ten aanzien van krediet en verzekeringen. In aanvulling daarop bepaalt artikel 38 dat bij of krachtens algemene maatregel van bestuur nadere regels kunnen worden gesteld ten aanzien van de zorgvuldige behandeling van consumenten door financiële dienstverleners.

De bij of krachtens deze wet gestelde specifieke gedragsregels laten overigens de (algemene) zorgvuldigheidsverplichtingen die voor financiële dienstverleners uit het civiele recht voortvloeien onverlet. Het toezicht door de AFM zal zich echter beperken tot de naleving van de voorschriften gesteld bij en krachtens dit wetsvoorstel.

Artikel 39

Dit artikel bepaalt dat een financiële dienstverlener die een derde inschakelt, bijvoorbeeld om een deel van de werking van klanten te verrichten, er ook voor verantwoordelijk is dat deze derde daarbij de regels van het wetsvoorstel naleeft. Dit betekent dat de overtreding van een wettelijke bepaling door een derde kan resulteren in een overtreding van artikel 39 door de financiële dienstverlener. Deze bepaling beoogt geenszins onmogelijk te maken dat marktpartijen hun diensten uitbesteden aan derden. Dit kan immers economisch zeer goed te rechtvaardigen zijn. Deze uitbesteding mag er echter niet toe leiden dat het wetsvoorstel op eenvoudige wijze kan worden ontdoken. De zorgplicht omvat voorts het element dat de financiële dienstverlener bij de selectie van degene aan wie hij bepaalde werkzaamheden uitbesteedt, de nodige zorgvuldigheid in acht moet nemen. Met een derde wordt uitdrukkelijk niet een bemiddelaar bedoeld.

Artikel 40

Artikel 6 van de richtlijn Verkoop op afstand van financiële diensten wordt in artikel 40 geïmplementeerd. In het vierde lid worden, conform de richtlijn, enkele financiële producten uitgesloten waarvoor het ontbindingsrecht niet goed toepasbaar of onredelijk bezwarend is voor de financiële dienstverlener.

Onder financiële producten waarvan de waarde gedurende de ontbindingstermijn afhankelijk is van ontwikkelingen op de financiële markten of andere markten worden ook gecombineerde financiële producten verstaan in de zin van artikel 1, onderdeel m, wanneer de waarde van een van de elementen van dit gecombineerde product gedurende de ontbindingstermijn afhankelijk is van ontwikkelingen op de financiële markten of andere markten (vierde lid, onder a). Als voorbeeld kan dienen de beleggingsverzekering, een combinatieproduct van het financiële product 'verzekering' en het product 'effecten'.

Tot overeenkomsten die op uitdrukkelijk verzoek van de consument door beide partijen volledig zijn uitgevoerd voordat de consument van zijn ontbindingstermijn gebruik maakt, moeten bijvoorbeeld worden gerekend overeenkomsten inzake een betaalrekening, wanneer de betaalrekening op uitdrukkelijk verzoek van de consument zowel geopend als opgeheven is door de aanbieder binnen de termijn van het ontbindingsrecht en de consument tevens binnen deze periode de overeengekomen vergoeding voor de aanbieder voldoet. Wanneer een overeenkomst volledig is uitgevoerd wil dit immers zeggen dat zowel de aanbieder als de afnemer volledig aan hun contractuele verplichtingen hebben voldaan (vierde lid, onder c).

Krediet waarbij hypothecaire zekerheid wordt verleend is uitgezonderd van het ontbindingsrecht. Het niet uitzonderen van krediet waarbij hypothecaire zekerheid wordt verleend zou tot praktische problemen kunnen leiden in die zin, dat de consument gebruik zou kunnen maken van zijn ontbindingsrecht nadat de hypotheekakte al is verleend en de notaris de gelden reeds heeft vrijgegeven.

In de praktijk wordt de consument bij het aangaan van een hypothecaire geldlening een recht van opzegging toegekend. Dit recht kan worden uitgeoefend op een tijdstip gelegen tussen het moment van de acceptatie van de hypotheekofferte en het moment waarop bij de notaris het hypotheekrecht wordt gevestigd (de hypotheekakte wordt verleend en wordt ingeschreven in de openbare registers) zodat de notaris de aan hem door de hypotheekhouder overgemaakte gelden kan vrijgeven.

Vervolg Memorie van Toelichting

Dit opzeggingsrecht wordt in de praktijk, in tegenstelling tot hetgeen ter zake van het herroepingsrecht wordt geregeld in de richtlijn Verkoop op afstand van financiële diensten, niet beperkt tot een periode van twee weken. Een aantal aanbieders van krediet waarbij hypothecaire zekerheid wordt verleend vraagt in de praktijk om een vergoeding voor de gemaakte kosten wanneer de consument zijn opzeggingsrecht uitoefent. Wanneer aanbieders een dergelijke vergoeding bedingen komt dit in ieder geval tot uitdrukking in de offertevoorwaarden. Er is geen noodzaak tot codificatie van deze praktijk. Het is daarnaast niet wenselijk om slechts een ontbindingsrecht in het leven te roepen voor spaar- en annuïteitenhypotheken die op afstand worden aangeboden en geen ontbindingsrecht te verbinden aan beleggingshypotheken of hypothecaire kredieten die 'face to face' zijn aangegaan. Beleggingshypotheken zijn immers zonder meer uitgezonderd van het ontbindingsrecht omdat dit product en beleggingselement kent (vierde lid, onder a) en de richtlijn Verkoop op afstand van financiële diensten niet ziet op de reguliere verkoop van hypotheken 'face to face'.

Bij een verbonden overeenkomst als bedoeld in het vijfde lid is sprake van een nauw verband tussen deze overeenkomst en de overeenkomst op afstand. De consument is beide overeenkomsten in samenhang aangegaan, waarbij de verbonden overeenkomst niet gesloten zou zijn zonder de overeenkomst op afstand en vice versa.

Artikel 41

Dit artikel regelt de gevolgen van een ontbinding uit hoofde van artikel 40 en vloeit eveneens voort uit de richtlijn Verkoop op afstand van financiële diensten (artikel 7). Het voorschrift dat met de uitvoering van een overeenkomst op afstand pas mag worden begonnen na toestemming van de consument betekent niet dat deze toestemming altijd separaat van de overeenkomst dient te worden gegeven. De toestemming van de consument kan ook in de overeenkomst worden vastgelegd (eerste lid). De volgende situatie kan als voorbeeld dienen bij het tweede en derde lid. Een verzekeraar begint op verzoek van een consument met de uitvoering van een inboedelverzekeringsovereenkomst voor het verstrijken van de in artikel 40 genoemde ontbindingstermijn omdat hij op verzoek van de consument (per direct) een voorlopige dekking afgeeft. Een verzekering is volgens de definitie van artikel 1, onder dd, een verbintenis tot het doen van een of meer uitkeringen aan een consument, tegen het genot van een door de consument te betalen premie, waarbij voor partijen geen zekerheid bestaat, dat, wanneer of tot welk bedrag enige uitkering moet worden gedaan, of ook hoe lang de premiebetaling zal duren.

Vanaf het moment dat de voorlopige dekking door de financiële dienstverlener is verleend, staat de verzekeraar garant voor vergoeding van schade in het geval dat het voorlopig verzekerde risico zich voordoet in de periode tot aan het moment waarop de verzekeraar beslist op het acceptatieverzoek van de consument. De verzekeraar geeft dus door het verlenen van de voorlopige dekking uitvoering aan hetgeen waartoe hij is verbonden vanwege de verzekeringsovereenkomst. Tot aan het moment waarop de acceptatie plaatsvindt zal de hoogte van de te betalen premie nog niet zijn bepaald en zal de verzekeringnemer daarom geen uitvoering kunnen geven aan hetgeen waartoe hij verbonden is vanwege de verzekeringsovereenkomst, het betalen van de premie. Er is dus wel op verzoek van de consument begonnen met het geven van uitvoering aan de verzekeringsovereenkomst, maar de overeenkomst is niet volledig uitgevoerd als bedoeld in artikel 40, vierde lid, onder c. De consument komt in beginsel dus een ontbindingsrecht toe.

De consument zal de voorlopige verzekeringsovereenkomst uiteraard niet willen ontbinden wanneer het verzekerde risico zich voordoet gedurende de acceptatietermijn. De consument zal proberen de geleden schade op de verzekeraar te verhalen. Wanneer het verzekerde risico zich echter niet voordoet, zal de consument wellicht wel gebruik willen maken van zijn ontbindingsrecht gedurende de acceptatieperiode. Na de ontbinding van de verzekeringsovereenkomst zal de verzekeraar van de consument kunnen verlangen dat deze onverwijld een betaling verricht voor de financiële dienst die de verzekeraar krachtens de overeenkomst op afstand tot het moment van de ontbinding al effectief heeft verricht (tweede lid).

Hierbij wordt wel als voorwaarde gesteld dat de verzekeraar kan aantonen dat hij is begonnen met het uitvoering geven aan de overeenkomst nadat hij daartoe van de consument een verzoek heeft ontvangen en dat hij met de uitvoering is begonnen vóór het verstrijken van de in artikel 40 genoemde ontbindingstermijn. Daarnaast moet de verzekeraar kunnen aantonen dat hij de consument, overeenkomstig hetgeen bij of artikel 31, eerste lid, is bepaald, heeft geïnformeerd over het te betalen bedrag (derde lid). De hoogte van het vanwege het inroepen van het ontbindingsrecht te betalen bedrag zal de verzekerde dus voorafgaand aan het verlenen van de voorlopige dekking (het aangaan van de 'voorlopige' verzekeringsovereenkomst) moeten zijn medegedeeld. De hoogte van de aan de verzekeraar te betalen vergoeding voor het verlenen van de 'voorlopige' dekking zal aan twee voorwaarden moeten voldoen.

Vervolg Memorie van Toelichting

Het bedrag mag niet hoger zijn dan een bedrag evenredig aan de verhouding tussen het reeds geleverde product en de volledige uitvoering van de overeenkomst op afstand. Vanwege het karakter van de (voorlopige) schadeverzekeringsovereenkomst, namelijk een risicoverzekering, zal echter meteen met het verlenen van de voorlopige dekking voor een bepaalde periode de overeenkomst volledig zijn uitgevoerd voor die periode en mag de verzekeraar een redelijke premie rekenen voor het door hem gedurende deze periode gedragen risico. In geen geval mag deze premie zo hoog zijn (in vergelijking met de premie die verschuldigd zou zijn als de overeenkomst niet ontbonden zou zijn) dat deze kan worden opgevat als boete.

Wanneer de verzekeraar de aanvraag accepteert gedurende de ontbindingstermijn heeft dit overigens tot gevolg dat de voorwaarden van de overeenkomst komen vast te staan en dat ook de premie wordt vastgesteld. De 'voorlopige' verzekeringsovereenkomst gaat aldus over in een 'definitieve' verzekeringsovereenkomst. Omdat het hierbij niet om een nieuwe aanvraag tot verzekering gaat, maar de 'definitieve' verzekeringsovereenkomst een logisch gevolg is van de aanvraag die tot de 'voorlopige' verzekeringsovereenkomst heeft geleid, komt de consument niet nogmaals een ontbindingsrecht toe.

De in het vijfde lid door de consument terug te geven zaken zien op die zaken die onderwerp van de ontbonden overeenkomst zijn.

Mandaat commissie

De CTZBA heeft zich gericht op het opstellen van nadere eisen ten aanzien van transparantie en zorgplicht van financieel dienstverleners (zoals beschreven in artikel 30 t/m 41 van de Wfd). Na een inventarisatie van de verschillende gedragscodes in de diverse sectoren kon worden vastgesteld of de GIDI-advieswijzer bruikbaar is om al dan niet in aangepaste vorm uit te rollen naar andere sectoren of dat er per sector een nieuwe andere code nodig is. Tevens diende de norm zorgplicht nader te worden gespecificeerd.

Samenstelling CTZBA

W.A.P.M. Schellens (NBVA) - voorzitter
R.J. van Loon (AFM) - secretaris
mw. M.A.B. Ruitenbeek / C. van Kemenade (AFM)
H.K.H. Aanstoot (Verbond van Verzekeraars, intermediaire maatschappijen)
H.J. Brouwer (NVA)
H. Bouman (VHN)
mw. J. Elzenaar-Maathuis (FFP)
J. van den Eijkel (op persoonlijke titel)
W.G. Henzen (CHF)
K. Norel (op persoonlijke titel)
J. de Oliveira (NBVA)
J. Oosterbaan Martinius (op persoonlijke titel)
J.A. Pennink (SKHB)
mw. M.J.M. Versteegen (Verbond van Verzekeraars, direct writers)
P.P. Wekking (NVB)
R.K.J. van Zomeren (NVF)

Samenvatting advies CTZBA

	Thema	Standpunt CTZBA	Kanttekening / toelichting
Inrichting dienstverlening			
1	Verantwoordelijkheid consument	Inrichting van de dienstverlening dient zodanig te zijn dat de consument zijn eigen verantwoordelijkheid kan nemen (in de wet of amvb vastleggen). Inmiddels is de toelichting op artikel 30 hierop aangepast (zie paragraaf 7.1 volledig advies).	
2	Invulling zorgplicht	Het algemeen deel van de memorie van toelichting geeft aan dat de zorgplicht zoals deze nu publiekrechtelijk is vastgelegd, voor alle financieel dienstverleners naar verwachting niet - of maar in zeer beperkte mate - zal worden uitgewerkt in lagere regelgeving. Gebleken is dat de huidige (lagere) regelgeving en jurisprudentie op het terrein van de zorgplicht voldoende grondslag bieden voor consumenten om financieel dienstverleners civielrechtelijk aan te spreken wanneer zij menen dat deze tekort zijn geschoten in hun zorg. Op grond van deze tekst is de commissie van oordeel dat geen nadere invulling noodzakelijk is (paragraaf 3.2).	
3	Zorgplicht en Administratieve Organisatie en Interne Controle (AO/IC)	De Commissie is van mening dat er aan de AO/IC in het kader van transparantie en zorgplicht geen specifieke uitvoeringsregels dienen te worden gesteld. Een goede AO/IC kan volgens de Commissie wel ondersteuning bieden op het gebied van transparantie en zorgplicht en stelt de toezichthouder in staat adequaat toezicht te houden op de naleving van de Wfd (paragraaf 7.8).	

	Thema	Standpunt CTZBA	Kanttekening / toelichting
Promotie & acquisitie			
4	Reclameregels	De Commissie is van mening dat er eenduidige regels ten aanzien van reclame voor alle financieel dienstverleners moeten komen, rekening houdend met de specifieke aard van een product, van belang zijn. Zie verder paragraaf 7.2.	
Precontractuele informatie/ oriëntatie			
5	Aard dienstverlening	De Commissie acht het van groot belang dat consumenten voorafgaand aan het totstandkomen van een overeenkomst een goed inzicht krijgen in de aard van de dienstverlening die de financieel dienstverlener hun biedt (paragraaf 7.3). Een deel van de Commissie is voorstander van een cross-sectoraal uniform en zelfstandig herkenbaar document ('Advies-/Dienstenwijzer') middels amvb vast te leggen.	Hierbij dient te worden aangetekend dat de vertegenwoordigers van de het Verbond (direct writers), de NVB en het CHF een andere mening hebben. Zij zijn het weliswaar eens met de besproken informatieverplichtingen richting de consument, maar zijn tegen een verplicht apart document. De AFM stelt het primaire doel, tijdige en duidelijke informatieverstrekking, voorop.
6	Contractuele verplichtingen en eisen informatieverstrekking door bemiddelaar.	Hieronder worden volgens de Commissie alleen juridisch afdwingbare productieverplichtingen verstaan (tabel paragraaf 6 onder 3).	De AFM kan thans onvoldoende beoordelen of de voorgestelde definitie dekkend is.
7	Wfd gaat uit van vermoeden van advies (in artikel 32 lid 2 staat dat indien de financieel dienstverlener bij het verlenen van een financiële dienst aan een consument deze niet adviseert, maakt hij dat bij aanvang van de dienstverlening aan deze kenbaar).	Over aanbieden en bemiddelen zonder advies is de Commissie van mening dat te allen tijde voor de consument duidelijk moet zijn of er al dan niet wordt geadviseerd. Er is altijd sprake van advies tenzij het tegendeel kenbaar wordt gemaakt. Hierbij dient te worden aangegeven dat de consument derhalve zelf verantwoordelijk is voor de gemaakte productkeuze en de afstemming hiervan op zijn persoonlijke situatie. Hierbij zou een standaard informatietekst kunnen worden gehanteerd. De commissie stelt tevens voor om hierover extra duidelijkheid te verschaffen door op het aanvraagformulier te vermelden of er al dan niet sprake is van advies (paragraaf 7.5).	

	Thema	Standpunt CTZBA	Kanttekening / toelichting
8	Informatie over producten	De verantwoordelijkheid voor de informatie is gesplitst in de producttechnische aspecten en de informatievoorziening door de bemiddelaar of adviseur. De aanbieders van de producten zijn verantwoordelijk voor de producttechnische kant, en de bemiddelaars/adviseur voor de informatieverstrekking aan de klant. De huidige marktsituatie biedt aanbieders van producten voldoende mogelijkheden om adequate informatie te geven. De Commissie is dan ook van mening dat hiervoor nu geen nadere regelgeving hoeft te worden vastgesteld (paragraaf 7.4).	
Uitvoering dienstverlening			
9	Grens aanbieden / bemiddelen en advies	De Commissie is van mening dat de activiteiten van een aanbieder of bemiddelaar vallen onder de definitie van adviseren indien met gegevens/informatie van de consument een individuele aanbeveling voor een specifiek product wordt gegenereerd. Belangrijk element bij advies is dat er oordeelsvorming door de financieel dienstverlener plaatsvindt (paragraaf 5.3). De exacte grens blijft moeilijk te trekken. Het gebruik van stroomschema's of beslissingsbomen hoeft naar het oordeel van de commissie niet per definitie te leiden tot een advies.	
10	Grens generiek en specifiek advies	De Commissie is van mening dat de situatie waarin een consument en adviseur eenmaal een adviestraject zijn ingegaan en de uitkomst van dit advies is om geen specifiek product af te nemen, wel onder de reikwijdte van Wfd dient te vallen. Ook dienen de overwegingen ten aanzien van het generieke advies dat uitmondt in een specifiek advies te worden toegelicht (paragraaf 5.3).	Daarnaast is een deel van de Commissie van mening dat generiek advies geheel onder de Wfd zou moeten vallen.
11	Cliëntenprofiel bij advies	Volgens de Commissie is nadere invulling niet noodzakelijk. Omdat de invulling van het profiel afhankelijk is van de aard van het product, wordt dit overgelaten aan het deskundig oordeel van de adviseur (paragraaf 7.4).	
12	Nevenovereenkomsten koppelverkoop	Ten aanzien van nevenovereenkomsten (koppelverkoop) stelt de Commissie voor het volgende via amvb te regelen:	

	Thema	Standpunt CTZBA	Kanttekening / toelichting
		<ul style="list-style-type: none"> - De financieel dienstverlener zal aan het verkrijgen van een financieel product door een consument geen verplichting verbinden tot het aangaan van andere overeenkomsten tenzij die een redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor het hoofdproduct; - de consument is vrij in het kiezen van de wederpartij met wie hij een dergelijke overeenkomst wil sluiten, mits de inhoud van die overeenkomst voldoet aan de financieel dienstverlener te stellen voorwaarden, tenzij dit gezien de aard van het samengestelde product niet mogelijk is (paragraaf 7.4). 	
13	Nadere invulling diverse vormen van ongewenst gedrag	De Commissie is van mening dat nadere invulling met betrekking tot enkele specifieke ongewenste gedragingen zoals misleidende reclame, overkreditering alsmede de verkoop van overbodige producten niet noodzakelijk is. Bestaande en voorgenomen regelgeving geven hieraan voldoende invulling (paragraaf 7.4).	De AFM zou deze ongewenste gedragingen nader willen definiëren opdat het voor dienstverleners duidelijk is wat de norm is, zodat er bij de uitvoering van het toezicht geen handhavingproblemen ontstaan.
14	Objectieve analyse	<p>Zorg over mogelijke ‘verstoring’ van de markt door partijen die geen objectieve analyse verrichten per definitie als niet objectief te beschouwen. Commissie adviseert herformulering wettekst te overwegen.</p> <p>Toelichting keuze aanbieder en vastleggen bijbehorende vergelijkingsanalyse (vermelden aanbieders die zijn meegenomen in de analyse alsmede de criteria) (paragraaf 7.6).</p>	De AFM staat achter de huidige structuur (artikel 33 en 34) van de wet. De Europese richtlijn laat weinig ruimte tot aanpassing.
15	Toereikend aantal	De Commissie heeft in dit kader gezocht naar een oplossing die recht doet aan de aard van de klantbehoeften en de kwaliteit en doeltreffendheid van het advies. Invulling van ‘toereikend aantal’ wordt bepaald door de professionele inschatting van de adviseur in samenspraak met de consument. Hierbij kan de wens van de consument wel tot een hoger aantal te vergelijken aanbieders leiden, maar nooit tot een lager aantal (paragraaf 7.6).	De AFM wil ook een kwalitatieve doelstelling van toereikend aantal beschrijven in verband met referentiekader van toereikend aantal (goede afspiegeling van het aanbod op de markt m.b.t. zowel prijs (hoog-laag), voorwaarden (redelijk-uitstekend) als serviceniveau naar consument/bemiddelaar).

	Thema	Standpunt CTZBA	Kanttekening / toelichting
Vastlegging & rapportage			
16	Vastlegging algemeen	<p>De Commissie heeft er nadrukkelijk voor gekozen om voor wat betreft de vastleggingverplichtingen geen gedetailleerde maar meer een generieke procesbenadering te kiezen; geen standaardisering van verschillende documenten, zoals een cliëntenprofiel, maar meer algemene omschrijvingen die nader door de markt kunnen worden ingevuld. Om een onnodige verhoging van de administratieve lasten binnen de bedrijfstak te voorkomen acht de Commissie het niet wenselijk dat voor alle producten een zelfde mate van reconstrueerbaarheid moet worden gerealiseerd (paragraaf 7.8).</p> <p>Reconstrueerbaarheid wordt volgens de Commissie onder andere mogelijk gemaakt door:</p> <ul style="list-style-type: none"> - fysieke of elektronische vastlegging in dossiers of systemen - toepassing van standaardprocedures en -formulieren die zijn beschreven in de AO/IC. 	
17	Vastleggingverplichting adviestraject	Alleen reconstrueerbaarheid ten aanzien van wel/geen advies alsmede het consumentenprofiel en overwegingen van het advies. De beoordeling of het advies past bij het consumentprofiel, houdt uitsluitend rekening met de omstandigheden en de informatie op het moment van totstandkoming (paragraaf 7.8 en 7.4).	
18	Differentiatie bij advies	<p>De Commissie is van mening dat voor de volgende productgroepen bij advies altijd het consumentenprofiel alsmede de overwegingen van het advies dienen te worden vastgelegd en aan de consument te worden verstrekt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - schade-inkomensverzekeringen - levens- en pensioenverzekeringen - hypotheke - beleggen (incl. beleggingsobjecten)² - consumptief krediet. <p>De Commissie adviseert om voor schadeverzekeringen (excl.</p>	

² Met uitzondering van hetgeen reeds is gereguleerd in de Wte 1995 en Wtb.

	Thema	Standpunt CTZBA	Kanttekening / toelichting
		inkomensverzekeringen), sparen en betalen in eerste instantie ook bij advies geen nadere eisen te stellen aan de papertrail (vastlegging gegevens) (paragraaf 7.8).	
19	Bewaartermijn adviesdossiers	De Commissie is van mening dat financieel dienstverleners hun administratie zodanig dienen in te richten dat tot vijf jaar ³ (huidige fiscale bewaartermijn) na beëindiging van de overeenkomst van een financieel product reconstrueerbaarheid van het advies mogelijk is (paragraaf 7.8).	
Nazorg			
20	Inhoud nazorg	De nazorg wordt met name bepaald door de aard van de overeengekomen dienstverlening (paragraaf 7.9).	
21	Wezenlijke wijzigingen gedurende de looptijd van een overeenkomst	Hieronder worden volgens de Commissie ook wijzigingen in wetten regelgeving verstaan voor zover deze betrekking hebben op het product. Onder wezenlijke wijzigingen worden wijzigingen in het marktaanbod volgens de Commissie niet verstaan (paragraaf 7.9).	

³ Tenzij andere (wettelijke) regelingen van toepassing zijn

5. Advies Commissie Klachtenregeling Financieel dienstverleners (CKFD)

Inleiding

De Commissie Klachtenregeling Financieel Dienstverleners (CKFD) heeft de mogelijkheden bestudeerd om klachtenloketten en klachtenregelingen toegankelijker en inzichtelijker vorm te geven.

Advies op hoofdlijnen

De CKFD adviseert om uiteindelijk op termijn te komen tot de oprichting van één centraal klachteninstituut. Als eerste stap zullen er op kortere termijn vier of vijf sectorale gecertificeerde ADR-instanties (Alternative Dispute Resolution: alternatieve geschillenbeslechting) moeten komen op het gebied van effecten, verzekeringen, bankzaken, kredieten en hypotheek.

Via convenanten kunnen regelingen en procedures beter op elkaar worden afgestemd. Er is circa twee jaar nodig voor de vorming van vier of vijf sectorale financiële geschillenbeslechtsinstanties. Elk van deze instanties behandelt klachten tegen aanbieders, bemiddelaars en adviseurs. Een financieel dienstverlener hoeft zich maar bij één instituut aan te sluiten, bij voorkeur aansluitend op de hoofdactiviteit, mits het systeem van doorverwijzingen goed is vormgegeven. Vervolgens kost het nog circa drie jaar om er één instituut van te maken.

Het advies van de CKFD is reeds eerder ter consultatie verzonden naar de eigenaren van bestaande klachtenregelingen. De reacties zijn als kanttkening opgenomen in het volledige advies van de CKFD. Het Platform heeft een meerderheidsstandpunt in dezen dat tevens de mening van de AFM verwoord. (Bij vorming van dit standpunt is gekeken naar zowel het commissierapport als de reacties uit de preconsultatie). Het meerderheidsstandpunt heeft betrekking op:

- één loket
- harmonisatie van procedures
- één organisatie

Een uitgebreide samenvatting van het advies aan de AFM volgt aan het einde van dit hoofdstuk. Het volledige advies van de CTZBA is, evenals de adviezen van de andere commissies, te vinden op <http://www.afm.nl/pfd>.

Reageren

Reageren op het advies van de CKFD kan tot en met 18 juni 2004, bij voorkeur via het daartoe bestemde elektronisch formulier op de website www.afm.nl/pfd.

Reageren per e-mail of post kan ook. Een reactie per e-mail kunt u sturen naar ckfd@afm.nl. Voor een reactie per post kunt u gebruik maken van de formulieren die u kunt opvragen bij de Toezichtlijn van de AFM (0900-5400540). Deze kunt u sturen naar: Platform Financiële Dienstverlening, t.a.v. De secretaris van de CKFD, Postbus 10354, 1001 EJ Amsterdam.
10354, 1001 EJ Amsterdam.

Klachtenregelingen in de Wfd

Wfd artikel 37

1. De financiële dienstverlener draagt zorg voor een adequate behandeling van klachten van consumenten over financiële producten of financiële diensten van de financiële dienstverlener. Hiertoe:
 - a. beschikt de financiële dienstverlener over een interne klachtenprocedure, gericht op een spoedige en zorgvuldige behandeling van klachten; en
 - b. is de financiële dienstverlener aangesloten bij een door Onze Minister erkende geschilleninstantie, die geschillen behandelt ten aanzien van de financiële producten of financiële diensten van de financiële dienstverlener.
2. De in het eerste lid onder b genoemde verplichting geldt niet indien er geen erkende geschilleninstantie is die geschillen behandelt ten aanzien van de financiële producten of financiële diensten van de financiële dienstverlener.
3. Bij algemene maatregel van bestuur worden regels gesteld ten aanzien van de erkenning van geschilleninstanties.

Memorie van Toelichting, artikelsgewijs

Artikel 37

De financiële dienstverlener moet er voor zorgdragen dat de aan zijn adres gerichte klachten van consumenten over financiële producten of door hem verleende financiële diensten adequaat worden behandeld. Onder een adequate behandeling van klachten valt zowel de klachtenprocedure als de afhandeling van geschillen bij een externe geschilleninstantie.

Met de klachtenprocedure in het eerste lid, onderdeel a, van artikel 37 wordt de behandeling van klachten binnen de onderneming van de financiële dienstverlener bedoeld. De financiële dienstverlener dient binnen zijn eigen organisatie zodanige maatregelen te treffen dat klachten spoedig en zorgvuldig afgehandeld kunnen worden. Onder een zorgvuldige behandeling valt onder meer het voeren van een behoorlijke klachtenadministratie.

Onderdeel b van het eerste lid betreft de afhandeling van geschillen bij een externe geschilleninstantie. Met het begrip geschil wordt een klacht van de consument bedoeld waarover de consument en de financiële dienstverlener niet tot overeenstemming gekomen zijn met betrekking tot een oplossing voor de klacht. Voor de afhandeling van geschillen moet de financiële dienstverlener aangesloten zijn bij een door de Minister van Financiën erkende instantie. Wanneer een financiële dienstverlener meerdere diensten verleent ten aanzien van verschillende soorten financiële producten en er geen erkende geschilleninstantie bestaat die geschillen in behandeling neemt ten aanzien van al deze financiële diensten en producten, kan het voorkomen dat de financiële dienstverlener zich bij meerdere erkende geschilleninstanties moet aansluiten.

Het tweede lid van artikel 37 regelt dat de verplichte aansluiting bij een erkende geschilleninstantie voortvloeiend uit het eerste lid, onderdeel b, van dit artikel niet geldt indien er geen toepasselijke erkende geschilleninstantie bestaat voor bepaalde financiële producten of financiële diensten van de financiële dienstverlener.

Met toepassing van artikel 100 zullen bij algemene maatregel van bestuur regels worden gesteld met betrekking tot de afhandeling van klachten en geschillen.

Mandaat commissie

De taak van de CKFD was te onderzoeken op welke wijze de markt ervoor zorg kan dragen dat de consument met een klacht omtrent een financieel product of de aanbieder, advisering of bemiddeling van een product een laagdrempelige en gemakkelijk vindbare toegang heeft tot een bevoegde en adequate buitengerechtelijke geschilleninstantie. De CKFD diende tevens te onderzoeken of één verwijnsinstantie dan wel instantie voor de opvang van klachten wenselijk en mogelijk is.

Samenstelling CKFD

- J.W. Wabeke (Landelijk Ombudsman Verzekeringen) - voorzitter
- R.J. van Loon - secretaris / C. van Kemenade (AFM)
- A.C. Oosterholt (DSI)
- H.P. Kuijpers / J. Nijgh (SGC)
- mw. B.M. Hoyng (FFP)
- G.P.M. Groot (op persoonlijke titel)
- mw. S.M.C. Janssen (NBVA)
- N.A. Mourits / mw. I.C.M. Heuninckx (NVA)
- M. Egberink (NVB)
- E.K.L. Stap (NVB/VFN)
- W. de Graaf (NVF)
- mw. M. van den Hoed (SEH)
- H.N. Nusmeijer (VVHN)
- J.A. Pennink (SKHB)
- W. van Es/ H. Schmidt (Verbond van Verzekeraars)

		SAMENVATTING ADVIES CKFD	
	Onderwerp	Standpunt Platform Financiële Dienstverlening	Kanttekening/Toelichting
A	Één Loket	In verband met de toegankelijkheid van de geschillenbeslechtinginstanties is het gewenst om op korte termijn te komen tot <u>één loket</u> waar de consument terecht kan <u>bij geschillen</u> ter zake van financiële dienstverlening.	<p>Dit standpunt is het meerderheidsstandpunt van het platform dat tevens de mening van de AFM verwoord.</p> <p>(Bij vorming van dit standpunt is gekeken naar zowel het commissierapport als de reacties uit de pre-consultatie)</p>
B	Harmonisatie van procedures	In verband met de duidelijkheid en de consistentie van consumentenbescherming is het gewenst om binnen een bepaalde periode verder gaande <u>harmonisatie van procedures van</u> geschillenbeslechtinginstanties te realiseren. Hieronder valt ook het opvullen van de witte vlekken daar waar nog geen geschillenbeslechting beschikbaar is.	
C	Één organisatie	In verband met de toenemende complexiteit en verstrengeling van producten en diensten is het gewenst binnen een <u>aantal jaren één geschillenbeslechtinginstantie</u> voor de financiële dienstverlening te vormen, waarbinnen eventueel afzonderlijke kamers (afdelingen) per sector bestaan.	
	Onderwerp	Advies CKFD	Kanttekening/Toelichting
1	Organisatievorm en dekking	De voorkeur van de commissie gaat uit naar uiteindelijk één centrale klachteninstantie. Als eerste stap hiertoe zal er op korte termijn gekomen dienen worden tot 4 of 5 sectorale gecertificeerde ADR-instanties op het gebied van effecten, verzekeringen, bankzaken, kredieten en hypotheke. Elk van deze instanties behandelt klachten t.a.v. aanbieders, bemiddelaars en adviseurs.	<p>DSI is geen voorstander van één centraal klachteninstituut maar voor aanpassing van en samenwerking met enkele gespecialiseerde klachtencommissies.</p> <p>SGC is van mening dat een virtuele organisatie een alternatief vormt voor volledige integratie VFN, is voorstander van een viertal sectorale instanties in plaats van één centrale klachteninstantie en zal binnen 2 jaar proberen één instantie “krediet” te realiseren. VFN wil onderzoek doen naar de mogelijkheid van een centrale bemiddelingsfunctie.</p> <p>Consumentenbond is voorstander van één geschillencommissie die werkzaam is onder de</p>

			<p>Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken.</p> <p>NVB, is voorstander voor een voorziening in geval van “bagatelzaken” of bij vaste jurisprudentie.</p>
2	Aansluiting voor dienstverlener	Een financiële dienstverlener hoeft zich maar bij één ADR-instantie aan te sluiten (bij voorkeur aansluiten bij hoofdactiviteit). De 4 of 5 sectorale geschillenbeslechtinginstanties dienen elkaar onderling te erkennen. Hiertoe zullen ook afspraken gemaakt dienen te worden voor het over en weer verrekennen van kosten	DSI , kan thans niet overzien of aansluiting bij één instantie voldoende basis biedt voor toegang DSI omdat DSI van mening is dat een deelnemer zich ook in de preventieve sfeer voldoende moeite dient te getroosten t.a.v. deskundigheid en integriteit.
3	Doorverwijzing	De ADR-instantie waartoe een consument zich wendt zorgt indien noodzakelijk ook voor verdere overdracht. Als overdracht niet mogelijk is worden er zogenaamde mengkamers ingesteld/expertise ingehuurd van collega-geschillenbeslechtinginstanties t.b.v. de beslechting van het geschil.	VFN , vindt het belangrijk dat men alle klachtencommissies noemt (ook diegene waarbij men indirect aangesloten is) om onnodig doorverwijzen te voorkomen.
4	Bemiddeling/bindend advies	Altijd mogelijkheid bieden tot bemiddeling als eerste opvang voor de consument. Een ADR-procedure dient uiteindelijk te kunnen resulteren in een bindend advies. Bij iedere ADR-regeling dient de mogelijk open te staan tot marginale toetsing door een rechter.	<p>SGC is geen voorstander van verplichte bemiddeling.</p> <p>DSI, bemiddeling kan een nuttige functie vervullen maar leidt niet noodzakelijkerwijs tot meer doelmatigheid.</p> <p>Consumentenbond, signaleert dat bij complexe problemen een langdurige, en daardoor kostbare, bemiddelingstraject ontstaat. De consument is erbij gebaat dat er op korte termijn duidelijkheid komt indien nodig via bindend advies.</p>
5	Toetsing	Op gelijke wijze volle toetsing van geschillen (niet alleen toetsen aan gedragscode).	
6	Verdere harmonisatie	geschillenbeslechtinginstanties dienen regelingen en procedures beter op elkaar af te stemmen en zo nodig aan te passen, overigens met aandacht voor sectorale verschillen. Hiertoe zullen convenanten dienen te worden opgesteld.	

7	Verbeteren van de toegankelijkheid	Een financieel dienstverlener dient voorafgaand aan een overeenkomst te melden bij welke geschillenbeslechtsinstantie zijn bedrijf is aangesloten. Het instellen van een centraal consumenten informatiepunt (website en telefonische helpdesk) ter ondersteuning van de consument.	
8	Fasering	<p>Fase 1; er is ca 2 jaar nodig voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de vorming van 4 (of 5) sectorale financiële geschillenbeslechtsinstantie (voor banken en verzekeraars al gereed); - het opstellen van een convenant van samenwerking, uitwisseling en doorverwijzing tussen de sectorale geschillenbeslechtsinstanties. <p>Fase 2; vervolgens koste het nog ca 3 jaar bij om er één instituut van te maken.</p>	<p>SKHB, NVA en Consumentenbond wensen een snellere integratie tot één klachteninstituut.</p> <p>NVB, NBVA, SEH, VFN maken voorbehoud t.a.v. de financieringsaspecten.</p> <p>Het verbond vindt dat het uiteindelijk te vormen instituut zelfstandig en onafhankelijk moet opereren van AFM en andere toezichthouders.</p>

Contactgegevens

Adressen

Indien u gebruik wilt maken van de mogelijk om schriftelijk of per e-mail te reageren, dan kunt u onderstaande adresgegevens en e-mailadressen gebruiken. De consultatieformulieren voor een schriftelijke reactie kunt u aanvragen bij de Toezichtlijn van de AFM: 0900 - 5400 540.

Commissie Deskundigheidseisen Financieel dienstverleners (CDFD)

Platform Financiële Dienstverlening
T.a.v. De secretaris van de CDFD
Postbus 10354
1001 EJ Amsterdam
cdfd@afm.nl

Commissie Oprichting Stichting en Rolafbakening (COSR)

Platform Financiële Dienstverlening
T.a.v. De secretaris van de COSR
Postbus 10354
1001 EJ Amsterdam
cosr@afm.nl

Commissie Relatie Aanbieder Bemiddelaar/Adviseur (CRAB)

Platform Financiële Dienstverlening
T.a.v. De secretaris van de CRAB
Postbus 10354
1001 EJ Amsterdam
crab@afm.nl

Commissie Transparantie en Zorgplicht Bemiddeling en Advisering (CTZBA)

Platform Financiële Dienstverlening
T.a.v. De secretaris van de CTZBA
Postbus 10354
1001 EJ Amsterdam
ctzba@afm.nl

Commissie Klachtenregeling Financieel dienstverleners (CKFD)

Platform Financiële Dienstverlening
T.a.v. De secretaris van de CKFD
Postbus 10354
1001 EJ Amsterdam
ckfd@afm.nl