



## Beleidsregel Informatieverstrekking

### Inleiding

In de Beleidsregel Informatieverstrekking (hierna: de Beleidsregel) vindt u een bundeling van de interpretaties van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) met betrekking tot informatieverstrekking. Deze interpretaties door de AFM zijn in de afgelopen jaren in projecten, formele besluiten en informele normoverdracht tot stand gekomen. De interpretaties zijn gedaan op basis van de Wet op het financieel toezicht (Wft) (met name Deel 4), de Pensioenwet (Pw), de Wet oneerlijke handelspraktijken (Wohp) en onderliggende regelgeving van de Wft zoals het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (BGfo), de Nadere regeling gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (Nrgfo) en relevante Europese regelgeving, zoals de Prospectusverordening. De beleidsregel moet altijd worden gezien in het licht van de geldende wet- en regelgeving welke leidend is. Deze beleidsregel is openbaar geconsulteerd.

### Wat bedoelen we met...

Als we het in deze Beleidsregel hebben over 'we/wij' dan bedoelen we daar de AFM mee. Hebben we het over 'u' dan bedoelen we daarmee financiële ondernemingen en uitgevende instellingen of pensioenuitvoerders. Dit kunnen onder toezicht staande en niet onder toezicht staande ondernemingen zijn. Als we het in de Beleidsregel hebben over 'product', dan bedoelen we hiermee ook 'dienst'. Als we het hebben over 'consument', dan bedoelen we hiermee ook 'cliënt' en 'klant'.

### Waarom een Beleidsregel over informatieverstrekking?

In de regelgeving zijn door de wetgever open en gesloten normen opgenomen. Open normen zijn normen die een globaal geformuleerd doel bevatten en die aan marktpartijen de ruimte laten om zelf te bepalen op welke wijze het doel wordt gerealiseerd of aan de gedragsvoorschriften wordt voldaan. Een voorbeeld van een open norm is dat informatie aan consumenten duidelijk moet zijn. Gesloten normen zijn normen waarin heel precies is aangegeven wat een marktpartij wel of niet mag. Een voorbeeld van een gesloten norm is de verplichting om in reclame-uitingen over krediet een kredietwaarschuwing op te nemen.

Het doel van de Beleidsregel is om het beleid van de AFM op dit onderwerp voor marktpartijen inzichtelijk en toegankelijk te maken. De interpretaties gaan vooral over de open normen. Wij willen u inzicht geven in de manier waarop de AFM omgaat met deze open normen in haar toezicht. De AFM wil een oriëntatiepunt zijn voor marktpartijen, ook als het gaat om open normen.

Alle interpretaties in dit document zijn in het verleden met één of meerdere financiële ondernemingen gedeeld. Aangezien wij transparant en voorspelbaar willen zijn, hebben wij deze interpretaties verzameld en voor u gebundeld. U kunt dit document gebruiken als referentiekader voor uw informatieverstrekking. In de praktijk maken wij altijd een casusspecifieke beoordeling.

### Wat is de opbouw van de Beleidsregel?

Het document is zo opgebouwd dat u stapsgewijs inzicht krijgt in de interpretaties die de AFM heeft gedaan. Deze kunnen betrekking hebben op verschillende producten. In de inhoudsopgave vindt u de vragen die we beantwoorden en de wetsartikelen die aan deze vragen zijn gekoppeld. Door middel van hyperlinks kunt u eenvoudig door dit document navigeren.

### Hoe houdt de AFM in haar toezicht op informatieverstrekking rekening met inzichten uit de gedragswetenschappen?

De AFM houdt in haar toezicht rekening met inzichten vanuit de gedragswetenschappen. Vanuit de gedragswetenschappen weten we immers dat consumenten niet alleen op basis van informatie beslissen. Ze worden bijvoorbeeld beïnvloed door de wijze waarop een keuze en informatie daarover worden gepresenteerd; onder andere wanneer ze online een financieel product afsluiten. Bij financiële beslissingen kan dit betekenen dat consumenten een minder goede keuze maken dan voor hen optimaal zou zijn. De AFM houdt hier in haar toezicht in brede zin rekening mee, om zo beter aan te sluiten bij het daadwerkelijke gedrag van consumenten. We bekijken bijvoorbeeld of er op een negatieve manier wordt ingespeeld op psychologische mechanismen in de keuzeomgeving van consumenten. Daarnaast stimuleren we financiële ondernemingen om gedragswetenschappelijke



inzichten op een positieve manier in te zetten en te zoeken naar effectieve interventies. U kunt hier meer over lezen via Consumentengedrag (afm.nl).

### **Heeft u vragen?**

Mocht u na het lezen van dit document vragen hebben, dan kunt u deze aan de AFM stellen via [vragen.informatieverstrekking@afm.nl](mailto:vragen.informatieverstrekking@afm.nl).

### **Wat is de juridische status van dit document?**

De Beleidsregel Informatieverstrekking is een beleidsregel als bedoeld in artikel 1:3, vierde lid, van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). De bevoegdheid van de AFM tot het vaststellen van de Beleidsregel is gebaseerd op artikel 4:81, eerste lid, Awb.

### **De Stichting Autoriteit Financiële Markten besluit na openbare consultatie tot het navolgende:**

#### **1 Reclame-uitingen – artikel 1:1 Wft**

Voor reclame-uitingen voor financiële producten gelden wettelijke vereisten. Deze kunnen afwijken van de vereisten die gelden voor andere uitingen. Hieronder kunt u lezen wanneer er sprake is van een reclame-uiting en of alle reclame-uitingen aan de vereisten moeten voldoen.

#### **Wanneer is een uiting een reclame-uiting?**

In de Wft staat dat een reclame-uiting iedere vorm van informatieverstrekking is die dient ter aanprijzing van of een wervend karakter kent ter zake van een bepaalde financiële dienst of een bepaald financieel product (artikel 1:1 Wft). Een uiting is wervend of aanprijzend als sprake is van een selectieve weergave van met name de positieve kenmerken van een financieel product. Dat naast positieve ook negatieve kenmerken worden genoemd, maakt dat niet anders.

Het begrip reclame-uiting is in de Wft ruim gedefinieerd. De AFM legt dit begrip daarom ook ruim uit. Het gaat er om of de informatie de lezer probeert over te halen om een aankoop te doen.

Om te kunnen bepalen of een uiting een reclame-uiting is volgens de Wft, staat hieronder een aantal vragen. Wanneer u één of meerdere vragen met 'ja' beantwoordt, is de kans groot dat het om een reclame-uiting gaat.

- Probeert de informatie de lezer over te halen tot het doen van een aankoop?
- Beveelt de informatie een product aan door de nadruk op positieve eigenschappen te leggen?
- Maakt de informatie over de prijs het product aantrekkelijk?
- Is er sprake van een vergelijking met een ander product?
- Geeft de tekst een subjectieve weergave van de feiten?
- Is de doelstelling van de tekst het werven van consumenten?
- Is de doelstelling van de tekst het aanprijzen van een product?

Of er sprake is van een reclame-uiting hangt af van de informatie die over het product wordt gegeven. Het medium en/of middel waarmee de informatie wordt gegeven is van ondergeschikt belang. Ook bijvoorbeeld berichten via apps, berichten op sociale media en interviews op de radio of podcasts kunnen in bepaalde gevallen worden aangemerkt als reclame-uiting. Ook iedere afzonderlijke webpagina (niet alleen de startpagina) kan een reclame-uiting zijn, wanneer die wervende of aanprijzende teksten over een product bevat. Dat betekent dat iedere afzonderlijke webpagina die een reclame-uiting is, zelfstandig aan de vereisten voor reclame-uitingen moet voldoen. Het opnemen van een link naar een ander document dat wel aan deze vereisten voldoet, is niet voldoende.

#### **Wanneer is een uiting geen reclame-uiting?**

Informatie die uitsluitend is bedoeld om naamsbekendheid van uw onderneming te bereiken of te vergroten, zoals shirt- of gevelreclame (waarbij u alleen uw bedrijfsnaam met eventueel uw slogan noemt), of bedoeld is om enkel een feitelijke mededeling te doen, zoals een adreswijziging, is geen reclame-uiting in de zin van de Wft.

Andere voorbeelden van uitingen die in principe geen reclame-uiting zijn, zijn de Europese standaardinformatie voor krediet, de vergelijkingskaart, het prospectus of een jaarverslag.

#### **Moeten alle reclame-uitingen zelfstandig aan de regelgeving voldoen?**

Zodra een uiting een reclame-uiting is, moet deze uiting zelfstandig aan de wettelijke vereisten



voldoen die van toepassing zijn op die uiting. Het is niet voldoende om te verwijzen naar een ander document of de consument de mogelijkheid te geven om door te klikken naar aanvullende informatie. Dit betekent bijvoorbeeld dat banners en gesponsorde koppelingen bij Google zelfstandig aan de wettelijke vereisten moeten voldoen, zoals het verplicht opnemen van de kredietwaarschuwing in het geval van een reclame-uiting voor krediet.

Wanneer een reclame-uiting bestaat uit twee verschillende delen, dan zijn dit zelfstandige reclame-uitingen. Een voorbeeld hiervan is een televisiecommercial die bestaat uit twee delen die worden gescheiden door andere reclames binnen één reclameblok. Dit betekent dat per deel gekeken moet worden of er sprake is van een reclame-uiting. Voor iedere reclame-uiting gelden dan de vereisten voor een reclame-uiting.

### **Moet een reclame-uiting ook alle relevante kenmerken van een product bevatten?**

Nee, een reclame-uiting hoeft niet alle relevante kenmerken van een product te bevatten. Artikel 4:20 Wft stelt dat de financiële onderneming, voorafgaand aan een overeenkomst, informatie verstrekt aan consumenten die alle relevante kenmerken van het product moet bevatten. Hierin wordt niet gesteld dat elke informatiedrager zelfstandig aan deze regels dient te voldoen. Een reclame-uiting moet echter wel een juist beeld van het product geven en een consument niet op het verkeerde been zetten. Dit wordt nader uitgelegd in paragraaf 2.2 bij de vraag 'Wanneer is wervende en aanprijzende informatie niet duidelijk en/of misleidend?' en in paragraaf 6.2.

### **Kan een uiting een reclame-uiting zijn wanneer deze zich richt tot consumenten die het product al hebben?**

Ook als een uiting zich uitsluitend richt tot bestaande consumenten kan het nog steeds om een reclame-uiting gaan.

## **2 Correct, duidelijk en niet misleidend – artikel 4:19, tweede lid, Wft**

In het tweede lid van artikel 4:19 Wft staat dat door een financiële onderneming verstrekte informatie correct, duidelijk en niet misleidend moet zijn. Vaak is de scheidslijn tussen niet-correcte, niet-duidelijke en misleidende informatie niet gemakkelijk te trekken, er kan overlap zijn. Hieronder geven wij nadere uitleg over wat wij onder correcte, duidelijke en niet-misleidende informatie verstaan.

Wij benadrukken dat de kwalificatie van informatie als niet-correct, niet-duidelijk of als misleidend geen verschil maakt voor de vraag of artikel 4:19, tweede lid, Wft is overtreden. Aan alle drie de eisen (correct, duidelijk en niet misleidend) moet de informatieverstrekking zelfstandig voldoen.

### **2.1 Correcte informatie**

#### **Wat verstaan wij onder correcte informatie?**

Bij de beoordeling of de informatie correct is, kijken wij in ieder geval of:

- de informatie inhoudelijk juist is;
- de consument krijgt wat hem wordt verteld;
- er geen tegenstrijdigheden in de informatie zitten, zowel binnen een document als tussen verschillende informatiedragers

#### **Wat zijn voorbeelden van informatie die niet correct is?**

- Als informatie op een website niet in overeenstemming is met de voorwaarden van het product, dan is deze informatie niet correct.
- In een rekentool over hypotheek worden maandlasten en jaarlijkse kostenpercentages getoond op basis van de Nationale Hypotheek Garantie (NHG), terwijl bij de achterliggende berekeningen van de rekentool geen rekening wordt gehouden met de eisen die worden gesteld aan een hypotheek die onder NHG wordt verstrekt.
- Als een onderneming op de website vermeldt dat zij de grootste aanbieder van beleggingsfondsen van Nederland is, terwijl de onderneming geen beleggingsfondsen aanbiedt en alleen maar orders ontvangt en doorgeeft.
- Als onterecht wordt gesteld dat de toezichthouder bepaalde informatie verplicht. Bijvoorbeeld dat de AFM het risico van het product bepaalt, terwijl dit volgt uit regelgeving.



## 2.2 Duidelijke en niet-misleidende informatie

### Wanneer is informatie duidelijk en niet misleidend?

Wij kijken of informatie eenvoudig inzicht geeft in de relevante kenmerken van het product en of de informatie de consument niet op het verkeerde been zet. Dit betekent dat de informatie in ieder geval vindbaar, begrijpelijk en evenwichtig moet zijn voor de doelgroep.

Immers, een consument die een vraag heeft en de daarvoor benodigde relevante informatie niet kan vinden, kan zijn vraag niet beantwoorden. Als hij de relevante informatie wél gevonden heeft, dan moet hij deze ook kunnen begrijpen. In de beoordeling of er sprake is van duidelijke of niet-misleidende informatie kunnen wij een consumentenonderzoek van de onderneming in kwestie op positieve wijze meenemen. Hieruit moet dan volgen dat het percentage consumenten dat het antwoord op zijn vraag kan vinden en vervolgens ook kan begrijpen, op een voldoende niveau ligt. Dit kan een consumentenonderzoek zijn dat wij uitvoeren of laten uitvoeren, maar dit kan ook een consumentenonderzoek zijn dat uitgevoerd is of wordt door u.

### Wanneer is *wervende en aanprijzende* informatie niet-duidelijk en/of misleidend?

Als een onderneming wervende of aanprijzende informatie verstrekt over een product, moet de informatie een juist beeld van het product geven en mag de informatie de consument niet op het verkeerde been zetten. Om een juist beeld van een product te geven moet u in ieder geval ook informatie geven over de (beperkende) voorwaarden of risico's die verband houden met de kenmerken die worden benoemd in de informatie. Daarnaast moeten niet-marktconforme kenmerken van het product nagenoeg altijd worden vermeld.

Ook moet u alle redelijkerwijs relevante informatie geven over het kenmerk waarmee u adverteert. Bijvoorbeeld als er gesproken wordt over een fiscale aftrek bij een lijfrenteproduct, dan moet ook worden vermeld dat de consument op een later moment alsnog belasting moet betalen. In paragraaf 2.3 behandelen we meer voorbeelden.

#### 2.2.1 Wanneer is informatie vindbaar?

De vindbaarheid van informatie hangt af van de structuur van de informatiedragers. Het is van belang dat de informatiedragers goed gestructureerd/gelaagd zijn. De gekozen structuur (paragrafen, kopteksten) moet goed aansluiten bij de behoefte van de lezer. Ook moeten informatiedragers onderling een duidelijke samenhang vertonen. De consument moet gemakkelijk zijn weg vinden in de verstrekte informatie. Het gaat hierbij dus niet om de beschikbaarheid van informatie, maar om de vindbaarheid van informatie binnen een website, binnen een document of binnen een pakket aan documenten. Consumentenonderzoek is een goed hulpmiddel om te bepalen of informatie vindbaar is voor de doelgroep.

Bij de beoordeling of de informatie vindbaar is, kijken wij in ieder geval of:

- alle relevante kenmerken vindbaar zijn binnen informerende documenten over een product;
- alle relevante kernboodschappen in de eerste laag van de informatie staan;
- onderwerpen die aan elkaar gerelateerd zijn, bij elkaar staan. Een voorbeeld hiervan is dat bij fiscale producten de fiscale aftrek en de belasting over het latere inkomen bij elkaar worden beschreven.

### Wat zijn voorbeelden van goed vindbare informatie?

- Informatie over de dienstverlening van bijvoorbeeld een vergelijkingssite is goed vindbaar als de consument tijdens het maken van de vergelijking 'logischerwijs' langs deze informatie komt. Om dit te bereiken moet de informatie in de directe nabijheid van de vergelijking staan. Dit betekent dat de informatie (of een hyperlink naar de informatie die ervoor zorgt dat de consument er met één 'click' kan komen) een prominente plek krijgt op de website, zowel tijdens het invullen van de gegevens voor de vergelijking als bij de uiteindelijke vergelijking zelf.
- Een vergelijkingsskaart is goed vindbaar als een consument de vergelijkingsskaart kan vinden op of via een webpagina waar de consument naar informatie zoekt die in de vergelijkingsskaart wordt behandeld. Voorbeelden hiervan zijn webpagina's waar informatie wordt gegeven over de dienstverlening, de bijbehorende kosten en het betreffende product (zoals de hypotheek).

### Wat zijn voorbeelden van moeilijk vindbare informatie?

- De informatie in een document is moeilijk vindbaar als een duidelijke inhoudsopgave ontbreekt of



als informatie die op verschillende plekken staat, gecombineerd moet worden om een belangrijke lezersvraag volledig te beantwoorden.

- Informatie op een website is moeilijk vindbaar als informatie die bij elkaar hoort niet direct op dezelfde pagina staat en ook niet aan elkaar gekoppeld is door bijvoorbeeld een duidelijke verwijzing.
- Informatie is moeilijk vindbaar als de informatie op webpagina's staat waar de consument naar verwachting niet naar de informatie zal zoeken. De vergelijkingskaart is bijvoorbeeld moeilijk vindbaar als deze op de website staat onder het thema 'Klantenservice' of 'Juridische informatie'.

### **2.2.2 Wanneer is informatie begrijpelijk?**

Bij de beoordeling of de informatie begrijpelijk is, kijken wij in ieder geval of:

- de informatie zo weinig mogelijk moeilijke termen, waaronder juridisch jargon, bevat;
- u moeilijke begrippen die wel worden gebruikt eenvoudig uitlegt;
- u informatie zo simpel mogelijk uitlegt;
- u de informatie zo expliciet mogelijk weergeeft.

Consumentenonderzoek is een goed hulpmiddel om te bepalen of informatie begrijpelijk is voor de doelgroep.

### **2.2.3 Wanneer is informatie evenwichtig?**

Evenwichtige informatie:

- bevat zowel de relevante voordelen als de relevante nadelen en risico's van het product;
- maakt de nadelen en risico's van het product even inzichtelijk als de voordelen;
- omschrijft de (beperkende) voorwaarden en risico's van kenmerken van het product die worden genoemd in een informatiedrager. Bijvoorbeeld: als de fiscale aftrek bij een product wordt vermeld, maar er niet wordt aangegeven dat op een later moment alsnog belasting betaald moet worden, dan is de informatie niet evenwichtig.

## **2.3 Wat zijn voorbeelden van niet-duidelijke en/of misleidende informatie?**

Informatie is misleidend als de lezer op het verkeerde been wordt gezet. Dit is overigens niet beperkt tot tekstuele informatie; ook afbeeldingen en grafieken en dergelijke kunnen niet-duidelijk en/of misleidend zijn. Ook door de presentatie van de informatie mag de consument niet op een misleidende wijze worden beïnvloed in zijn beslissing. Of sprake is van niet-duidelijke informatie of van misleiding, hangt af van de specifieke casus. Het is hierbij niet van belang of de opsteller van de informatie bewust of onbewust de consument misleidt. Voorbeelden van niet-duidelijke en/of misleidende informatie zijn hieronder opgenomen:

**Kosten, bijvoorbeeld als:**

- de indruk wordt gewekt dat er geen kosten zijn voor het product, terwijl de consument deze wel betaalt. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer een product als 'gratis', 'voor niets', 'kosteloos' of met een vergelijkbare term omschreven wordt terwijl dit niet het geval is. Als de consument de kosten indirect betaalt, kan niet gesproken worden over 'gratis';
- de indruk wordt gewekt dat de consument geld toe krijgt op het product, terwijl de consument slechts een korting ontvangt op de kosten;
- wordt vermeld dat er geen afsluitkosten betaald hoeven te worden bij de aanschaf van een hypotheek op NHG-voorwaarden, terwijl bij een financiering op basis van NHG wel voor de NHG eenmalig premie betaald moet worden;
- u een indirecte beloning ontvangt voor het geven van advies, terwijl er in een reclame-uiting wordt gesproken over 'gratis advies';
- niet wordt vermeld dat er sprake is van een rente-op-rente effect en wat de gevolgen hiervan zijn. Bijvoorbeeld bij een verzilverhypotheek betaalt de klant de rente niet direct uit eigen middelen, maar deze wordt opgeteld bij de openstaande hypotheekschuld. Hierdoor ontstaat er een rente-op-rente effect en betaalt de klant meer rente;
- door het noemen van bepaalde kosten de indruk wordt gewekt dat er geen andere kosten zijn voor het product, terwijl er wel sprake is van andere kosten. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer er staat dat er enkel transactiekosten worden gerekend, terwijl er ook nog andere kosten zijn zoals fondskosten en een aan- en verkoopsread;
- niet duidelijk is dat er sprake is van een kostenverhoging;
- de indruk wordt gewekt dat de kosten in de toekomst zullen dalen, terwijl dit niet wordt gegarandeerd;
- de indruk wordt gewekt dat de kosten eenmalig zijn terwijl dit periodieke kosten betreffen.





### **Risico's, bijvoorbeeld als:**

- risico's worden gebagatelliseerd bijvoorbeeld wanneer in reclame-uitingen wordt gesproken over 'veilig beleggen';
- risico's verhullend worden beschreven. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn wanneer belangrijke risico's wel af te leiden zijn uit de verstreekte informatie, maar niet expliciet genoemd worden. Bijvoorbeeld wel noemen dat sprake is van een hoofdsomgarantie, maar niet expliciet benoemen dat de belegger de inleg kan kwijtraken als de garantgever failliet gaat;
- twee verschillende producten met verschillende risico's worden vergeleken, maar hierbij niet expliciet wordt geïnformeerd over het verschil in risico;
- er een risicoscore wordt gegeven (anders dan de verplicht op te nemen risico-indicator zoals bedoeld in artikel 1 BGfo), waarbij niet wordt toegelicht hoe deze tot stand is gekomen.

### **Beperkende voorwaarden, bijvoorbeeld als:**

- beperkende voorwaarden om in aanmerking te komen voor een krediet of garantie niet worden vermeld;
- beperkende voorwaarden verhullend worden beschreven. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn wanneer belangrijke beperkende voorwaarden van een product onderbelicht blijven;
- een belegger uit de tekst moet opmaken dat de zin 'geschikt voor de middellange en langetermijn belegger' betekent dat een deelnemingsrecht slechts beperkt verhandelbaar is.

### **Garanties weergeven, bijvoorbeeld als:**

- een hoofdsomgarantie gesuggereerd wordt, maar de inleg (uitgifteprijs) boven de garantiewaarde (nominale waarde) ligt.

### **Vergelijkingen, bijvoorbeeld als:**

- twee producten worden vergeleken zonder alle relevante verschillen duidelijk te maken;
- in een grafiek de rentepercentages van concurrerende aanbieders onjuist worden weergegeven;
- het aangeboden product niet gelijksoortig is aan de producten van andere aanbieders waarmee wordt vergeleken;
- een beleggingsproduct met een spaarproduct wordt vergeleken, terwijl het onderscheid niet duidelijk wordt gemaakt;
- niet alle kenmerken die voor de vergelijking relevant zijn worden meegenomen.
- niet wordt toegelicht hoe een vergelijking tot stand is gekomen, wanneer een consument producten vergelijkt. Zo is het belangrijk dat consumenten weten of er alleen wordt vergeleken op basis van prijs of dat ook andere factoren, zoals productkenmerken, kwaliteit of gemaksoverwegingen een rol spelen, en zo ja, welke;
- niet wordt toegelicht hoe (on)volledig de getoonde vergelijking is, wanneer een consument producten vergelijkt, zodat een de consument niet kan duiden hoeveel partijen of producten met elkaar worden vergeleken, en waarom bepaalde andere partijen of producten niet;
- onterecht de indruk wordt gewekt dat een vergelijking tot stand komt op grond van persoonlijke gegevens (terwijl dit niet het geval is);
- wordt aangegeven dat een product (tot) een bepaald percentage of bedrag goedkoper is, zonder dat duidelijk wordt gemaakt ten opzichte waarvan dit de besparing is en voor welke klanten de besparing haalbaar is.

### **Historische cijfers/rendementen weergeven, bijvoorbeeld als:**

- historische dan wel werkelijke rendementen worden geschetst die gebaseerd zijn op een periode die niet representatief is, bijvoorbeeld een periode die niet lang genoeg is;
- historische dan wel werkelijke rendementen onjuist worden verklaard/geduid met niet relevante informatie;
- een selectief trackrecord wordt getoond dat de indruk geeft volledig te zijn.

### **Naamgeving van producten of productkenmerken, bijvoorbeeld als:**

- een beleggingsproduct wordt verkocht onder een naam die suggereert dat het een spaarproduct is;
- de term flexibele rente wordt gebruikt, terwijl variabele rente bedoeld wordt;
- onduidelijke terminologie wordt gebruikt. Bijvoorbeeld het begrip transactietegoed kan onterecht de indruk wekken dat sprake is van tegoed waarmee financiële instrumenten kunnen worden aangeschaft;
- informatie over Contract for Difference (CfD) suggereert dat het een effect is, bijvoorbeeld door het



gebruik van termen zoals aandeel, beurskoers en beurs.

**Onverplicht verwijzen naar gezaghebbende partijen, bijvoorbeeld als:**

- (onverplicht) verwezen wordt naar een gezaghebbende partij en dit aan zekerheid wordt gekoppeld. Dit is van toepassing als onverplicht de naam van de AFM genoemd wordt en deze gekoppeld is aan zekerheid;
- de indruk wordt gewekt dat de AFM producten ondersteunt of aanbeveelt doordat op een website bijvoorbeeld staat dat een aanbieder is opgericht 'in nauw overleg' met de AFM.

**Niet-evenwichtige informatieverstrekking, bijvoorbeeld als:**

- de informatie uitleg geeft over het product, waarbij wordt gewezen op de positieve kenmerken van het product, terwijl de risico's en de negatieve kenmerken minder inzichtelijk worden gemaakt;
- de informatie wel het belastingvoordeel benoemt, maar daarbij niet vermeldt dat er op een later moment ook nog belasting betaald moet worden;
- relevante kenmerken van een financieel product alleen in de voorwaarden zijn opgenomen, terwijl er ook andere informatiedragers zijn, waarin hieraan geen aandacht wordt besteed en ook niet naar die voorwaarden wordt verwezen;
- de informatie over een lening voor een (duurzame) investering niet los van de bijbehorende besparing kan worden gelezen. Hiervan kan sprake zijn wanneer in een rekenvoorbeeld de maandlasten van de lening zijn verwerkt in de opbrengsten van de energiebesparing. De kosten en de looptijd van de lening zijn dan niet eenvoudig te herleiden;
- in informatie termen staan zoals 'commissievrij beleggen', 'gratis' of '0 Euro' zonder duidelijk te zijn over mogelijke bijkomende kosten en/of beperkingen.

**Rekentools, bijvoorbeeld als:**

- niet duidelijk is welke belangrijke aannames in de rekentool worden gehanteerd, zodat de informatie uit de tool onvoldoende op waarde kan worden geschat;
- niet duidelijk is dat de informatie die de rekentool toont een schatting betreft die alleen ter oriëntatie gebruikt kan worden en dat de praktijk per persoon zal verschillen vanwege persoonlijke omstandigheden;
- de informatie die de rekentool toont nauwkeurig lijkt, maar in werkelijkheid een versimpelde weergave van de werkelijkheid is.

**Overig, bijvoorbeeld als:**

- een en-bloc clause is opgenomen in de voorwaarden die zo wordt beschreven dat niet duidelijk is wat de clause inhoudt en in welke gevallen deze van toepassing is;
- het recht op contra-expertise zo wordt beschreven dat niet duidelijk is dat contra-expertise een recht is en wat dat recht inhoudt;
- wordt gerefereerd aan positieve resultaten van andere producten van de aanbieder dan het product waar de informatie over gaat;
- scenario's worden weergegeven die een onjuist beeld geven van de werking van het product;
- rendementsprognoses worden gepresenteerd zodat deze betrouwbaar lijken, terwijl de prognoses onvoldoende onderbouwd kunnen worden;
- rentepercentages voor leningen worden aangeboden die alleen gelden onder bepaalde voorwaarden of in combinatie met een verzekering, zonder dat dit wordt vermeld;
- rentepercentages voor betaal-of spaarrekeningen worden getoond die alleen gelden onder bepaalde voorwaarden zonder dat dit wordt vermeld of die een te rooskleurig beeld schetsen ten opzichte van de praktijk;
- de manier waarop de aanbieder de informatie samenstelt, de indruk wekt dat sprake is van een onafhankelijke analyse, terwijl dit niet het geval is en de aanbieder met deze schijn van onafhankelijkheid zijn product aanprijst;
- wordt geïnformeerd over rendementen die behaald kunnen worden bij een aftrek in een bepaalde belastingschaal, terwijl hierbij niet wordt vermeld dat dit rendement alleen behaald kan worden als van een volledige aftrek in de betreffende belastingschaal gebruik kan worden gemaakt;
- de verwachting wordt gewekt dat wordt geadviseerd terwijl dit niet het geval is;
- de rentes die worden gegeven op jaarbasis zijn, terwijl uit de tekst ook afgeleid kan worden dat de weergegeven percentages van toepassing zijn op een kortere periode dan een jaar. Bijvoorbeeld als in een reclame-uiting voor een 6-maandsdeposito niet wordt aangegeven dat de rente op jaarbasis is;
- wordt vermeld dat een hypotheek stabiele maandlasten heeft, terwijl gedurende de looptijd de maandlasten kunnen wijzigen doordat de rentevastperiode van de hypotheek niet overeenkomt met de totale looptijd van de hypotheek;



- een brochure de indruk wekt een volledige beschrijving van het product te geven, terwijl dit niet het geval is en waarin hieraan geen aandacht besteed wordt;
- als u bij uw klant, waarvan het lijfrenteopbouwproduct afloopt, de suggestie wekt dat het uitkeringsproduct bij u moet worden afgenomen;
- een financieel dienstverlener de indruk wekt een verzekeraar te zijn;
- informatie op expiratedatum van een lijfrente onvoldoende concreet en/of persoonlijk is;
- beleggen wordt gepresenteerd als alternatief voor sparen, zonder de verschillen duidelijk te maken;
- een Nederlandse versie van een belangrijk anderstalig document zoals een clientovereenkomst niet leidend is;
- informatie onterecht de suggestie wekt dat schade gedekt is;
- informatie over een beschermingsstelsel onterecht de indruk wekt dat het koersrisico op de waarde van de beleggingsportefeuille van cliënten is afgedekt;
- bij informatie over een nadelig productkenmerk, een visueel teken wordt geplaatst dat de indruk wekt dat het kenmerk juist een voordeel is, zoals een duimpje omhoog, groen vinkje of stempel;
- belangrijke informatie niet leesbaar is, omdat deze te kort zichtbaar is of, het lettertype te klein is, of het contrast te laag is;
- informatie, die tot doel heeft te informeren over een wijziging, niet duidelijk maakt wat de wijziging is en welke gevolgen deze wijziging heeft.

#### **2.4 Door wie wordt de informatie verstrekt of beschikbaar gesteld?**

In het tweede lid van artikel 4:19 Wft staat dat 'door' een financiële onderneming verstrekte of beschikbaar gestelde informatie, waaronder reclame-uitingen, correct, duidelijk en niet misleidend moet zijn.

Met de opkomst van adverteren via een blog, podcast, socialemediakanalen of website van een derde, ook wel 'affiliate marketing' genoemd, is het belangrijk om duiding te hebben wanneer er sprake is van 'door' een financiële onderneming verstrekte of beschikbaar gestelde informatie. Het is immers belangrijk om duidelijk te hebben of een overtreding van artikel 4:19, tweede lid, Wft, kan worden toegerekend aan de financiële onderneming.

Er is sprake van 'door een financiële onderneming verstrekte of beschikbaar gestelde informatie' als de informatie *zelf* door de financiële onderneming wordt verstrekt of beschikbaar wordt gesteld of als de informatie *in opdracht van* de financiële onderneming wordt verstrekt of beschikbaar wordt gesteld.

#### **Wanneer is er sprake van *in opdracht van* laten verstrekken of beschikbaar stellen?**

Om te kunnen bepalen of informatie in opdracht is verstrekt of in opdracht beschikbaar is gesteld, kijken wij bijvoorbeeld naar de volgende elementen en zullen deze elementen altijd in samenhang worden bezien:

- Is er sprake van een contractuele (directe) relatie tussen de financiële onderneming en een derde (ook wel aangeduid als 'affiliate')?
- Omvat de contractuele relatie voorwaarden waarin meer specifiek de verantwoordelijkheid tussen beide partijen is geregeld?
- Moet een derde bepaalde voorwaarden van de financiële onderneming accepteren alvorens hij kan starten met informatie verstrekken of beschikbaar stellen?
- Verschafft de financiële onderneming zelf bepaalde informatie aan de derde om te verstrekken of beschikbaar te stellen?

#### **3 Geen afbreuk doen aan – artikel 4:19, eerste lid, Wft**

In de Wft staat dat een financiële onderneming ervoor moet zorgen dat verstrekte of beschikbaar gestelde informatie over een financieel product, financiële dienst of nevendienst, waaronder reclame-uitingen, geen afbreuk mag doen aan ingevolge deze wet te verstrekken of beschikbaar te stellen informatie. Dit staat in artikel 4:19, eerste lid, Wft.

Een voorbeeld van informatie die afbreuk doet aan verplicht te verstrekken informatie: als een risico-indicator weergeeft dat het risico van een product zeer groot is, terwijl in de reclame-uiting over hetzelfde product staat dat het risico 'relatief laag' is, dan doet dit afbreuk aan de risico-indicator.

#### **4 Relevante kenmerken – artikel 4:20 Wft**

In de Wft staat dat u consumenten, voorafgaand aan het aangaan van een overeenkomst, over een financieel product informatie moet verstrekken die redelijkerwijs relevant is voor een adequate





beoordeling van dat product (artikel 4:20, eerste lid, Wft). Deze informatie noemen wij de relevante kenmerken van het product. Wat een relevant kenmerk is en wat wij in ieder geval zien als relevante kenmerken voor verschillende producten beschrijven wij hieronder. Niet voor alle producten heeft de AFM interpretaties gedaan, vandaar dat wij niet voor alle producten hebben bepaald wat de relevante kenmerken zijn. Ook betreffen de genoemde relevante kenmerken geen limitatieve opsomming. U kunt dit hoofdstuk gebruiken om voor vergelijkbare producten de relevante kenmerken te bepalen. De persoonlijke lening (hierover hebben wij geen interpretaties opgenomen) kent bijvoorbeeld overeenkomsten met het doorlopend krediet, waardoor de relevante kenmerken van deze producten logischerwijs overlap zullen kennen.

Naast de relevante kenmerken moet op basis van de van toepassing zijnde regelgeving over een aantal producten meer informatie worden gegeven. Deze verplichte informatie is hier niet opgenomen. Hierbij kunt u bijvoorbeeld denken aan verplichtingen voor consumptief krediet, die zijn opgenomen in het BGfo, zoals de standaardinformatie inzake consumptief krediet en het Europees gestandaardiseerd informatieblad hypothecair krediet.

In artikel 4:20, eerste lid, Wft is ook opgenomen dat voorafgaand aan het adviseren, het verlenen van een beleggingsdienst of nevendienst aan consumenten relevante informatie over de dienstverlening moet worden verstrekt.

### **Wanneer is iets een relevant kenmerk?**

Een relevant kenmerk van een product is een productkenmerk waarover de consument informatie nodig heeft om een product te kunnen begrijpen. De consument moet na het lezen van de relevante kenmerken weten wat hij mag verwachten van het product.

U moet de consument informeren over de volgende kenmerken, als deze van toepassing zijn op het product:

- wat het product inhoudt (hoe werkt het product?)
- de opbrengsten (zoals rente, rendement, uitkering, etc.)
- de kosten
- de risico's
- de (beperkende) voorwaarden (zoals garanties)
- de niet-marktconforme kenmerken (dit zijn kenmerken die niet gebruikelijk zijn in de markt en relevant zijn voor een adequate beoordeling van het product)

### **Waar moet u relevante kenmerken opnemen?**

De wet geeft geen eenduidig antwoord op deze vraag. Alle relevante kenmerken moeten worden verstrekt voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst. Deze informatie dient onder andere duidelijk te zijn. Voor consumenten is het in ieder geval duidelijk als alle relevante kenmerken in één informatiedrager, zoals een website of een brochure, terug te vinden zijn.

### **4.1 Sparen: wat zijn relevante kenmerken?**

Relevante kenmerken van spaarproducten zijn op hoofdlijnen in te delen in rente, kosten, risico's, beperkende voorwaarden, depositogarantiestelsel en niet-marktconforme voorwaarden. De belangrijkste valkuilen bij het verstrekken van informatie over spaarproducten zijn het niet of niet duidelijk weergeven van de termijn waarbinnen het rentepercentage van toepassing is en het niet of onjuist uitleggen van het depositogarantiestelsel. Hieronder staan enkele relevante kenmerken die op alle spaarproducten van toepassing kunnen zijn. Het is echter geen limitatieve opsomming. Specifieke typen spaarproducten hebben relevante kenmerken die alleen op die producten van toepassing zijn. Die zijn opgenomen in de paragrafen 4.1.2 tot en met 4.1.4.

#### **4.1.1 Wat zijn relevante kenmerken van spaarproducten?**

##### **Rente**

- de hoogte van de rente die wordt uitgekeerd in de verschillende situaties (bijvoorbeeld een actierente)
- de rentevorm (vast of variabel)
- de periode waarop het rentepercentage ziet (bij periode kan gedacht worden aan: een jaar, kwartaal, maand e.d.)



## Kosten

- de opnamekosten
- de kosten voor vroegtijdige beëindiging
- de transactiekosten die gemaakt worden bij het omzetten van valuta
- de kosten voor het openen van een deposito en/of spaarrekening

## Risico's

- het valutarisico
- het faillissementsrisico en andere risico's waardoor een consument (tijdelijk) niet kan beschikken over zijn geld en waar de consument in dat geval terecht kan

## Beperkende voorwaarden

- verplichte periodieke inleg en/of het maximum aan de (periodieke) inleg
- minimaal aan te houden spaartegoed/inleg
- beperkingen aan de bestedingsdoeleinden
- beperkingen aan het opnemen van de inleg

## Depositogarantiestelsel

Als voorbeeld een omschrijving van de volgende situaties:

- Als het spaarproduct gericht is op de vermogende consument: het risico dat boven een bepaald bedrag het spaartegoed niet onder het depositogarantiestelsel valt.
- Als meerdere entiteiten/handelsnamen vallen onder één bankvergunning: dat de garanties van het depositogarantiestelsel gelden voor het totaal van de tegoeden van de verschillende entiteiten/handelsnamen tezamen.
- Dat duidelijk is hoe een vergoeding uit het depositogarantiestelsel wordt vastgesteld bij een bankspaarhypotheek.
- Als een spaarproduct wordt aangeboden door een onderneming die is aangesloten bij een buitenlands garantiestelsel: dat het product valt onder een buitenlands garantiestelsel en de werking en voorwaarden van dat stelsel, in het bijzonder die punten waar dat stelsel afwijkt van het Nederlandse depositogarantiestelsel.
- De volgende elementen zijn relevante kenmerken van een buitenlands garantiestelsel:
  - o de hoogte van het gegarandeerde bedrag in Euro's en in welke valuta's het bedrag wordt gegarandeerd en uitgekeerd;
  - o valutarisico en een toelichting hierop;
  - o de naam van de onderneming die verantwoordelijk is voor het uitkeren van het gegarandeerde bedrag en het land waar deze instelling is gevestigd.

## De niet-marktconforme kenmerken

- opnamekosten bij een spaarrekening met een variabele rente
- wat er gebeurt met de gelden die op een tussenrekening staan in geval van faillissement
- als er geen depositogarantiestelsel van toepassing is, een vermelding hiervan

### 4.1.2 Wat zijn relevante kenmerken van een spaardeposito?

Naast de relevante kenmerken die voor alle spaarproducten gelden, hebben spaardeposito's in ieder geval nog drie andere kenmerken die voor een consument relevant zijn:

- De wijze waarop wordt omgegaan met het geld op het spaardeposito na afloop van een termijn. Valt het geld vrij of wordt het spaardeposito automatisch verlengd?
- Dat het deposito alleen met toestemming van de financiële onderneming tussentijds kan worden beëindigd of dat het deposito helemaal niet tussentijds opgenomen kan worden.
- Opeisbaarheid van een deposito bij levensgebeurtenissen die hierop van invloed zijn, zoals overlijden van de depositohouder.

### 4.1.3 Wat zijn relevante kenmerken van een achtergesteld deposito?

Naast de relevante kenmerken die voor alle spaarproducten en spaardeposito's gelden, hebben achtergestelde deposito's in ieder geval nog drie andere kenmerken die voor een consument relevant zijn:

- Dat de consument bij een eventueel faillissement van de bank alleen geld terugkrijgt als er nog geld over is in de boedel, nadat de andere schuldeisers zijn uitbetaald.
- Of een achtergesteld deposito wel of niet onder het depositogarantiestelsel valt.



- Dat de consument zijn geld niet tussentijds kan opnemen.

#### *4.1.4 Wat zijn relevante kenmerken van een fiscaal gefaciliteerde spaarrekening?*

De fiscale behandeling en deblokking zijn relevante kenmerken bij fiscaal gefaciliteerde spaarrekeningen. U moet daarom uitleggen dat de fiscale aftrekbaarheid, de toekomstige belasting van de periodieke uitkeringen, de looptijd van het product en de bandbreedte van jaarlijkse stortingen een rol kunnen spelen bij de fiscale behandeling. Een relevant kenmerk is ook dat deblokken vergaande fiscale gevolgen heeft.

#### **4.2 Lenen: wat zijn relevante kenmerken?**

Relevante kenmerken van leningen zijn op hoofdlijnen in te delen in kosten (rente), voorwaarden, opnemen/aflossen, wijzigen/opzeggen en waar van toepassing fiscaliteit. Hieronder zijn voor een doorlopend krediet en een hypotheek enkele relevante kenmerken opgenomen die mogelijk van toepassing zijn op uw product. Het is echter geen limitatieve opsomming. Voor informatieverstrekking over leningen zijn er daarnaast ook normen opgenomen in het BGfo. Interpretaties met betrekking tot krediet kunt u vinden in hoofdstuk 10.

##### *4.2.1 Wat zijn relevante kenmerken van een doorlopend krediet?*

###### **Kosten (rente)**

- de te betalen rente
- de rentevorm (vast of variabel)
- in geval van een variabele rente, de voorwaarden waaronder de rente gewijzigd kan worden
- de opnamekosten

###### **Voorwaarden**

- de aanvullende voorwaarden om voor het krediet in aanmerking te komen (zoals af te sluiten verzekeringen of zekerheden die moeten worden gegeven)
- de duur van de overeenkomst, of een indicatie hiervan
- de voorwaarden bij overlijden van de kredietnemer

###### **Opnemen / Aflossen**

- de manier waarop de reguliere aflossing en rentebetaling plaatsvinden
- de mogelijkheid tot vervroegde aflossing en hoe de consument dit moet doen
- de manier waarop het krediet kan worden opgenomen
- het minimale / maximale in één keer op te nemen bedrag

###### **Wijzigen / Opzeggen**

- de wijze waarop de kredietlimiet gewijzigd kan worden
- de wijze waarop het termijnbedrag gewijzigd kan worden
- de wijze waarop het krediet beëindigd kan worden

###### **Niet-marktconforme kenmerken**

Niet-marktconforme kenmerken zijn kenmerken van een product die voor deze productgroep niet gebruikelijk zijn in de markt.

###### **Overig**

- de toetsing van de consument en de registratie van het krediet bij het Bureau Krediet Registratie

##### *4.2.2 Wat zijn relevante kenmerken van een hypotheek?*

###### **Kosten (rente)**

- de mogelijke rentevaste periodes, waarbij u moet vermelden dat de rente na de rentevaste periode opnieuw wordt vastgesteld
- de mogelijkheden die er zijn om een rentevaste periode te wijzigen of mee te nemen bij verhuizing, waarbij u in generieke zin moet vermelden wat de gevolgen hiervan zijn
- in geval van een variabele rente (of tarief met een rentevaste periode van korter dan 1 jaar):



- o hoe deze is opgebouwd (het basistarief, de opslag en de componenten waaruit de opslag bestaat)
- o onder invloed van welke factoren de opslag kan wijzigen
- o dat de maandlasten kunnen fluctueren
- als er rentekortingen mogelijk zijn:
  - o de voorwaarden van de rentekortingen
- als er geïnformeerd wordt over (mogelijke rentekortingen op basis van) NHG)
  - o de voorwaarden van NHG
  - o de kosten van NHG
  - o de vermelding of de korting ook bij verlenging wordt verkregen

#### **Voorwaarden**

- de duur van de overeenkomst
- de verplichting een verzekering ter waarborging van de hypotheek af te nemen
- de verplichting de woning in onderpand aan de geldverstrekker te geven
- de verplichting tot het doen passeren van de hypotheekakte bij de notaris

#### **Opnemen / Aflossen**

- de manier waarop de aflossing of de opbouw plaatsvinden, waarbij ook relevante risico's worden toegelicht
- de mogelijkheden om vergoedingsvrij af te lossen
- als dit van toepassing is: de berekening van de te betalen vergoeding bij vervroegd aflossen
- in het geval van een aflossingsvrije hypotheek, dat er gedurende de looptijd alleen rente wordt betaald en niet wordt afgelost
- in het geval van een aflossingsvrije hypotheek, dat er geen vermogen wordt opgebouwd om de lening mee af te lossen
- de verplichting om de lening aan het einde van de looptijd af te lossen (in het geval van een aflossingsvrije hypotheek bijvoorbeeld met eigen vermogen of de opbrengst van de verkoop van de woning)

#### **Fiscaliteit**

De fiscale behandeling van een hypotheek resulteert in verschillende relevante kenmerken, waaronder de maximale hypotheekrenteaftrek van 30 jaar. U moet de desbetreffende generieke relevante kenmerken benoemen en de consequenties hiervan toelichten.

#### **Niet-marktconforme kenmerken**

Niet-marktconforme kenmerken zijn kenmerken van een product die voor deze productgroep niet gebruikelijk zijn in de markt.

#### **4.3 Verzekeren: wat zijn relevante kenmerken?**

Relevante kenmerken van verzekeringen zijn, afhankelijk van het soort verzekering, op hoofdlijnen in te delen in informatie over de dekking, de premie, het opzeggen van de polis en de beperkende voorwaarden. Hieronder staat voor een aantal verzekeringen aangegeven welke kenmerken de AFM in de afgelopen jaren heeft benoemd als relevante kenmerken. Dit is geen limitatieve opsomming en staat los van de rechten en plichten die vanuit zelfregulering voortvloeien. Naast deze kenmerken zijn er in het BGfo specifieke bepalingen opgenomen voor informatieverstrekking over verzekeringen. Deze worden hier niet behandeld, maar zijn te vinden in het BGfo.

Voor alle verzekeringen heeft de AFM hieronder vier elementen weergegeven die relevant zijn voor een consument en die u in ieder geval moet vermelden:

- de wettelijke ontbindingstermijn
- de wijze waarop de consument gebruik kan maken van het recht om de overeenkomst op te zeggen (ontbindingsrecht)
- bij telefonische verkoop, een verwijzing naar uw website/brochure, voor uitgebreidere informatie over het product
- niet-marktconforme kenmerken (dit zijn kenmerken die niet gebruikelijk zijn in de markt en relevant zijn voor een adequate beoordeling van het product)

Let op! Per 1 oktober 2018 is de richtlijn verzekeringsdistributie 2016/97/EU geïmplementeerd in de nationale regelgeving, waarin informatieverstrekkingseisen staan. Zo volgt uit artikel 65b BGfo de



verplichting om voor schadeverzekeringen het 'informatiedocument over het verzekeringsproduct' op te stellen.

#### *4.3.1 Wat zijn relevante kenmerken van een overlijdensrisicoverzekering?*

##### **Dekking**

- wat verzekerd is en gedurende welke periode
- de uitsluitingen op de dekking, zoals oorzaken van overlijden waardoor geen uitkering plaatsvindt (Hierbij kan een duidelijke verwijzing naar de relevante artikelen in de voorwaarden volstaan.)
- de ingangsdatum van de verzekering als deze direct kan worden aangevraagd en/of afgesloten

##### **Premie**

- de factoren die de hoogte van de premie bepalen (Het volstaat als er bijvoorbeeld een rekentool beschikbaar is op basis waarvan consumenten de premie kunnen berekenen.)
- een reële indicatie van de premie en/of koopsom
- het feit dat de ingevulde gezondheidsverklaring kan leiden tot een premiewijziging, andere voorwaarden of tot weigering

##### **Opzeggen of wijzigen van de polis**

- de mogelijkheid tot afkoop van een koopsompolis en bijbehorende kosten
- de productkenmerken die tussentijds gewijzigd kunnen worden (het optierecht)
- de beperkingen van het optierecht

##### **Fiscaliteit**

- de te betalen successierechten
- de mogelijkheid van kruislingse premiebetaling

#### *4.3.2 Wat zijn relevante kenmerken van een uitvaartverzekering?*

Wij hebben in 2011 het rapport *Onderzoek naar de distributie van uitvaartverzekeringen* gepubliceerd. In dit rapport staat onder andere een toelichting op onderstaande relevante kenmerken van een uitvaartverzekering.

##### **Algemeen**

- het type verzekering (natura/kapitaal/natura-sommen/natura met aanvullend kapitaal)

##### **Productvoorwaarden**

- een toelichting op de term 'gemiddelde uitvaart' als deze term wordt gebruikt
- de dekking van het verzekerde (basis)pakket
- de belangrijkste uitsluitingen van het verzekerde pakket/de verzekering
- de werking van een eventueel ledenvoordeel
- het type grafrechten dat is inbegrepen (inclusief de looptijd)
- de beperkende voorwaarden met betrekking tot de uitkering van de verzekering (Hierbij moet u onder andere toelichten op welke wijze de verzekering uitkeert in het eerste verzekeringsjaar.)
- of het restant van het te hoog verzekerde bedrag wordt teruggegeven aan de consument
- het verschil in hoogte van de kosten tussen een crematie en een begrafenis

##### **Premie**

- de hoogte van de totale premie, dit is de hoogte van de premie die de consument, afhankelijk van de wijze waarop hij wil betalen, maandelijks/per kwartaal/per jaar moet betalen
- het bedrag waarvoor de consument verzekerd is (het 'verzekerd kapitaal')
- de totale looptijd, en de invloed van de looptijd op de hoogte van de premie
- de werking/wijze van indexering en het gevolg hiervan voor de hoogte van de premie

##### **Beperkende voorwaarden koopsom of een deposito**

- als u de koopsom of het deposito vergelijkt met sparen, het feit dat het geld in deze situatie niet onder het depositogarantiestelsel valt





- mogelijkheden en eventuele kosten die verbonden zijn aan tussentijdse opname van het ingelegde geld

#### 4.3.3 Wat zijn relevante kenmerken van een autoverzekering?

##### Dekking

- wat verzekerd is per soort verzekering
- een beschrijving van de dekking van de hulpdienst in het binnen- en buitenland
- de vergoeding bij total loss, de nieuwwaarde- en afschrijvingsregeling
- de uitsluitingen op de dekking (Hierbij kan een duidelijke verwijzing naar de relevante artikelen in de voorwaarden volstaan.)
- de hoogte van het eigen risico en de bijbehorende voorwaarden
- de ingangsdatum van de verzekering

##### Premie

- de factoren die de hoogte van de premie bepalen (Het volstaat als er bijvoorbeeld een rekentool beschikbaar is op basis waarvan consumenten de premie kunnen berekenen.)
- de hoogte van de premie
- de bonus/malusinschaling bij afsluiten van de verzekering, de trede en de korting op de premie
- een directe verwijzing naar de informatie over het bonus/malussysteem en de schades die hierop van invloed zijn (Hierbij kan een duidelijke verwijzing naar de relevante artikelen in de voorwaarden volstaan.)
- de regels die gelden voor specifieke doelgroepen, zoals jongeren

##### Niet-marktconforme kenmerken

- een looptijd / contractstermijn die afwijkt van de gebruikelijke looptijd/contractstermijn in de markt.

##### Overig

- de verschillen in schadevergoeding als gevolg van samenwerking met derden bij de afhandeling van de schade, zoals schadeherstelbedrijven

#### 4.3.4 Wat zijn relevante kenmerken van een arbeidsongeschiktheidsverzekering?

Wij hebben in 2011 het rapport 'Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor zelfstandigen' gepubliceerd. In dit rapport staat onder andere een toelichting op onderstaande relevante kenmerken van een arbeidsongeschiktheidsverzekering.

##### Elementen die de hoogte van de premie bepalen

- beroepsklasse
- eindleeftijd
- uitkeringsduur
- wachttijd / eigen risico
- soort dekking (beroepsarbeid/passende arbeid/gangbare arbeid)
- indexatie
- uitkeringsdrempel
- medische uitsluitingen (die voor alle verzekerden van toepassing zijn)
- leeftijd van de verzekerde

##### Gebeurtenissen die gevolgen hebben voor de verzekering

- wijziging beroep en/of werkzaamheden
- daling of stijging van inkomen
- wijziging verzekerde bedragen
- afhandelen van een claim
- tijdelijke stopzetting verzekering
- verblijf buitenland

##### Overige belangrijke onderdelen van deze verzekering

- sommen- of schadeverzekering
- contractduur



- opzegtermijn

#### 4.3.5 Wat zijn relevante kenmerken van een lijfrente

Wij hebben in 2013 het rapport 'Onderzoek naar expirerende lijfrentes' gepubliceerd. In dit rapport staat onder andere een toelichting op onderstaande relevante kenmerken van een lijfrente:

- de basisinformatie over de werking van lijfrentes, zoals informatie over het doel van een lijfrente, de doelgroep van een lijfrente en specifieke kenmerken van een lijfrente, waaronder het onderscheid tussen de opbouw- en uitkeringsfase
- de relevante generieke fiscale aspecten van een lijfrente
- de verschillende productkenmerken van de beschikbaar gestelde lijfrente-uitkeringsproducten zoals de looptijd, het langlevensrisico (levenslang versus tijdelijk) en het al dan niet afdekken van het nabestaandenrisico
- wat de (fiscale) gevolgen zijn als de klant niet, of niet tijdig, een keuze doorgeeft ten aanzien van de vorm van dienstverlening, de financiële dienstverlener waar de dienstverlening wordt afgenomen en het aan te kopen product
- de verschillende opties die een klant heeft bij expiratie van zijn lijfrente: het vrijvallende kapitaal ineens laten uitkeren, periodiek uit laten keren of het opbouwproduct verlengen
- de verschillen tussen een bancaire lijfrente en een lijfrenteverzekering

#### 4.4 Beleggen: wat zijn relevante kenmerken?

Relevante kenmerken van beleggen zijn op hoofdlijnen in te delen in de werking van het product, de risico's, het rendement, de kosten en de verhandelbaarheid. Een belangrijke valkuil bij informatie over beleggingsproducten is dat er wel veel aandacht is voor de positieve kenmerken zoals het rendement, maar dat er weinig aandacht is voor negatieve kenmerken zoals de risico's en de kosten. Sommige typen beleggingsproducten hebben relevante kenmerken die alleen op die productsoort van toepassing zijn. Voor alle verpakte retailbeleggingsproducten moet een Essentieel informatiedocument (Eid) worden opgesteld en verstrekt. Veel productkenmerken die de AFM beschouwt als relevante kenmerken worden opgenomen in het Eid. Hieronder worden producten behandeld waarvan wij in de afgelopen jaren bepaalde kenmerken hebben benoemd als relevante kenmerken. Het is echter geen limitatieve opsomming. Voor sommige beleggingsproducten hebben wij in het verleden meer interpretaties gedaan dan voor andere.

Sommige beleggingsproducten kunnen worden gekwalificeerd als een effect. Effecten worden uitgegeven door een uitgevende instelling, zie hiervoor hoofdstuk 6. Op uitgevende instellingen is niet Deel 4 van de Wft, maar de Prospectusverordening (EU) 2017/1129 van toepassing. Echter, als een beleggingsonderneming een beleggingsdienst verleent met betrekking tot effecten is deel 4 wel van toepassing. Hetzelfde geldt voor rechten van deelneming in een beleggingsinstelling of icbe. Zie hiervoor artikel 4:20, eerste lid, Wft.

Let op! Zowel in de wet- en regelgeving op nationaal als op Europees niveau zijn specifieke bepalingen opgenomen voor informatieverstrekking. Voorbeelden hiervan zijn de Gedelegeerde Verordening (EU) 2017/565 (ter aanvulling van Markets in Financial Instruments Directive – MiFID II) en de Verordening (EU) Nr. 1286/2014 over essentiële-informatiedocumenten voor verpakte retailbeleggingsproducten en verzekeringsgebaseerde beleggingsproducten (PRIIPs).

##### 4.4.1 Wat zijn relevante kenmerken van een recht van deelneming in een beleggingsinstelling?

Voor rechten van deelneming in een beleggingsinstelling hebben wij geen lijst opgesteld met relevante kenmerken waarover de belegger moet worden geïnformeerd. Wel hebben wij eerder de volgende interpretatie gedaan over rechten van deelneming in een beleggingsinstelling:

- De mate van verhandelbaarheid van een deelnemingsrecht moet worden vermeld.

##### 4.4.2 Wat zijn relevante kenmerken van een effect?

Voor effecten hebben wij geen lijst opgesteld met relevante kenmerken waarover de belegger moet worden geïnformeerd. Wel hebben wij eerder de volgende interpretatie gedaan over effecten:

- Als een obligatie achtergesteld is, moet u dit vermelden en uitleggen wat dit betekent.

##### 4.4.3 Wat zijn relevante kenmerken van een scheepsinvestering?

#### Risico's

- de cyclische markt



- het financiering- en herfinancieringsrisico
- de afwijkende verkoopopbrengst
- het valutarisico

### **Rendement**

Informeer de consument over de variabelen die een grote invloed hebben op het rendement en over de wijze waarop deze variabelen het rendement beïnvloeden.

### **Kosten**

Informeer de consument over de kosten die hij naast zijn inleg moet betalen. Leg daarnaast uit dat een groot deel van de kosten om het schip te bouwen en te exploiteren vaste kosten zijn en dat hierdoor het rendement op de investering snel vermindert bij tegenvallende opbrengsten.

### **Verhandelbaarheid**

Scheepsinvesteringen zijn niet altijd verhandelbaar, waardoor de kans bestaat dat de consument gedurende de looptijd niet over zijn geld kan beschikken. Leg dit uit en vertel ook over de wijze waarop hij zijn participatie kan verkopen.

### **Aansprakelijkheid / maximaal verlies**

Scheepsinvesteringen worden aangeboden in verschillende beleggingsvormen die verschillende consequenties hebben voor de aansprakelijkheid van de consument. De aansprakelijkheid kan tijdens de looptijd veranderen. Informeer de consument over zijn aansprakelijkheid en over welk deel van zijn vermogen hij kan verliezen.

### **Financiering schip**

Het schip wordt vaak voor een groot deel gefinancierd met een hypothecaire geldlening. Dit heeft grote consequenties voor de belegging. Informeer de consument over de consequenties die de financiering van het schip kan hebben.

### **Fiscaliteit**

Als er een fiscale regeling van toepassing is, moet de consument geïnformeerd worden over de voorwaarden voor het gebruik van deze regeling en welke consequenties dit voor hem heeft. Vertel ook aan welke voorwaarden hij moet voldoen om gebruik te kunnen maken van de regeling.

## **5 Tijdigheid – artikel 4:20 Wft**

Informatie over de relevante kenmerken van een product moet voorafgaand aan de overeenkomst worden verstrekt. Informatie over de relevante kenmerken van een dienst moet voorafgaand aan de dienstverlening worden verstrekt. Dit is bepaald in artikel 4:20, eerste lid, Wft. Dit noemen wij 'tijdig' verstrekken van informatie. De consument moet op deze manier in staat worden gesteld om een adequate beoordeling te kunnen maken van een financieel product.

### **Wanneer is informatie 'tijdig' verstrekt?**

Informatie moet u verstrekken voordat de consument een beslissing neemt over de aanschaf van een product. Als er sprake is van een offerte voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst, dan moet de informatie over de relevante productkenmerken worden verstrekt voorafgaand aan of gelijktijdig met de offerte. Omdat de (beperkende) voorwaarden tot de relevante productkenmerken behoren, moet u deze ook voorafgaand of gelijktijdig met de offerte verstrekken. Hierdoor kan de consument alle relevante informatie tot zich nemen voordat de overeenkomst tot stand komt.

Als een consument direct een product kan afsluiten, bijvoorbeeld via internet, moet u de informatie ook tijdig verstrekken. Als de consument via een verwijzing in een banner direct het product kan afsluiten moet in dit proces ook de relevante kenmerken worden verstrekt. Hetzelfde geldt voor een advertentie waarin een telefoonnummer is opgenomen waar consumenten direct een product kunnen afsluiten. U moet er in deze situaties voor zorgen dat in het proces voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst de relevante kenmerken daadwerkelijk aan de consument zijn verstrekt. Om hierover geen twijfel te laten bestaan kunt u overwegen om het verstrekken van de informatie over deze kenmerken vast te leggen, bijvoorbeeld door ondertekening door de consument. Het is niet voldoende



om de informatie alleen op uw website beschikbaar te hebben. Ook het achteraf toesturen van brochures of voorwaarden is niet tijdig.

Let op! Op uw situatie kan ook een uitzondering van toepassing zijn. Dit is bijvoorbeeld het geval indien u met een consument een verzekeringsovereenkomst op afstand sluit. Voor de uitzonderingen zijn bepalingen opgenomen in het BGfo, onder andere in artikel 78.

## **6 Reclame-uitingen in het kader van prospectussen – artikel 22 Prospectusverordening**

Het is verboden in Nederland effecten aan te bieden aan het publiek zonder dat daarbij een door de AFM goedgekeurd prospectus algemeen verkrijgbaar wordt gesteld. Dit verbod geldt ook voor het toelaten van effecten tot de handel op een gereguleerde markt. De AFM toetst het prospectus op volledigheid, begrijpelijkheid en consistentie. Een prospectus moet in ieder geval op de website van de uitgevende instelling algemeen verkrijgbaar zijn. Reclame-uitingen die gedaan worden in het kader van een prospectusplichtige aanbieding of toelating tot de handel op een gereguleerde markt moeten voldoen aan verschillende vereisten. Deze vereisten zijn neergelegd in de leden 2 tot en met 5 van artikel 22 verordening (EU) 2017/1129 (de Prospectusverordening) en elke afzonderlijke reclame-uiting moet aan deze vereisten voldoen. Deze normen zijn verder uitgewerkt in artikel 13 tot en met 17 van de Gedelegeerde Verordening (EU) 2019/979. De vereisten worden hieronder toegelicht. In bepaalde gevallen kan een uitzondering op deze prospectusplicht gelden of kan gebruik worden gemaakt van een vrijstelling. In dat geval zijn de vereisten van artikel 22 Prospectusverordening niet van toepassing.

### **6.1 Vermelding publicatie en vindplaats van het prospectus**

In het tweede lid van artikel 22 Prospectusverordening is bepaald dat in alle reclame vermeld dient te worden dat er een prospectus is, of zal worden gepubliceerd en dient tevens aangegeven te worden waar beleggers het prospectus kunnen verkrijgen.

#### **Hoe moet in een reclame-uiting vermeld worden dat en waar er een prospectus kan worden verkregen?**

- Wanneer wordt vermeld waar het prospectus gepubliceerd wordt ('Het prospectus is te downloaden op [www.\(...\).nl](#)'), blijkt daar ook uit dat er een prospectus is. Een expliciete vermelding van het feit dat er een prospectus is, is in dat geval niet nodig.
- Voor de verwijzing naar een website of webadres geldt dat het prospectus ook op die betreffende pagina te vinden moet zijn.
- Sommige online reclame-uitingen hebben een beperkte omvang, zoals banners. In dat geval kan worden volstaan met een kortere vermelding, mits de vermelding een hyperlink bevat naar de pagina waar het prospectus te vinden is en het woord 'prospectus' in de vermelding voorkomt (bijvoorbeeld: 'Klik hier voor het prospectus').
- Een prospectus kan op meerdere manieren gepubliceerd worden, maar een prospectus wordt in ieder geval (als download) geacht verkrijgbaar te zijn, indien deze op de website van de uitgevende instelling is gepubliceerd. De vermelding in de reclame-uiting moet daarom in ieder geval aansluiten bij deze verplichte wijze van publiceren. Een reclame-uiting met alleen een hyperlink als vermelding naar het prospectus met bijvoorbeeld de tekst 'vraag het prospectus aan' is niet toegestaan.

### **6.2 Accuraat en niet misleidend en in overeenstemming met het prospectus**

In artikel 22, lid 3, Prospectusverordening is bepaald dat reclame-uitingen duidelijk als zodanig herkenbaar zijn en informatie bevat die accuraat, niet misleidend en in overeenstemming is met de informatie in (het nog te publiceren) het prospectus. Hieronder geven wij een nadere uitleg over wat wij verstaan onder inaccuraat, misleidend en niet in overeenstemming met het prospectus. Bij de geschetste voorbeelden kan er overlap bestaan.

#### **6.2.1 Wanneer is informatie in een reclame-uiting inaccuraat?**

Informatie in een reclame-uiting is inaccuraat als deze niet overeenkomt met de werkelijkheid.

Voorbeelden van inaccurate informatie zijn:

- als de informatie niet waar is, bijvoorbeeld het vermelden dat een uitgevende instelling onder toezicht van de AFM staat terwijl dat niet het geval is;
- als informatie niet in overeenstemming is met de voorwaarden van het product;
- als een reclame-uiting tegenstrijdige informatie bevat.



## 6.2.2 Wanneer is informatie in een reclame-uiting misleidend?

Informatie kan misleidend zijn als het beeld dat de informatie wekt, niet overeenkomt met de werkelijkheid. De belegger mag ook niet op het verkeerde been gezet worden. Dat betekent dat de informatie in een reclame-uiting in ieder geval evenwichtig moet zijn. Het betekent ook dat de presentatie van de informatie niet op een misleidende wijze de belegger mag beïnvloeden in zijn beslissing. Dit is overigens niet beperkt tot tekstuele informatie; ook afbeeldingen en grafieken en dergelijke kunnen misleidend zijn. Om een evenwichtig en juist beeld van een product te kunnen geven, moet in ieder geval informatie over de belangrijkste risico's, kosten en (beperkende) voorwaarden gegeven worden en geen verkeerde indruk worden gewekt. Vermelde positieve kenmerken van het product moeten in goede verhouding staan tot de negatieve kenmerken van het product. Daarnaast zullen niet-marktconforme kenmerken van het product nagenoeg altijd vermeld moeten worden om een evenwichtig en juist beeld te geven. Voorbeelden van misleidende informatie zijn:

### **Kosten, bijvoorbeeld als:**

- de indruk wordt gewekt dat er geen kosten zijn voor het product, terwijl de belegger deze wel betaalt. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer een product als 'kosteloos' omschreven wordt terwijl dit niet het geval is. Als de belegger de kosten (in)direct betaalt, kan niet gesproken worden over 'kosteloos'. Of als er nog emissiekosten zijn die voor rekening van de belegger komen, waardoor het rendement minder is als die kosten wel zouden worden meegenomen in de berekening van het rendement.

### **Risico's, bijvoorbeeld als:**

- risico's worden gebagatelliseerd bijvoorbeeld wanneer in reclame-uitingen wordt gesproken over 'veilig beleggen';
- risico's niet letterlijk worden benoemd of niet als dusdanig worden geformuleerd. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn wanneer de nadruk wordt gelegd op de overdraagbaarheid van de effecten terwijl de beperkte handelbaarheid van de effecten juist een risico is;
- twee verschillende producten met verschillende risico's worden vergeleken, maar hierbij niet expliciet wordt geïnformeerd over het verschil in risico. Bijvoorbeeld wanneer een belegging met een spaarproduct wordt vergeleken, terwijl het onderscheid in risico niet duidelijk wordt gemaakt.

### **Rendement, bijvoorbeeld als:**

- rendement, uitkering of aflossing 'vast' of 'gegarandeerd' wordt genoemd zonder dat dit echt vast of gegarandeerd is. Dit kan bij beleggers de indruk wekken dat het een zekerheid is, terwijl dit niet altijd het geval is;
- historische rendementen worden geschetst die niet representatief zijn, bijvoorbeeld doordat de historische rendementen gebaseerd zijn op een te korte periode of doordat niet alle historische rendementen in de geselecteerde periode worden meegenomen;

### **Beperkende voorwaarden, bijvoorbeeld als:**

- belangrijke voorbehouden ten aanzien van een positief kenmerk achterwege worden gelaten. Bijvoorbeeld over beperkingen op de handelbaarheid, over vervroegde aflossing of over opties voor het verlengen van de looptijd.

### **Naamgeving van producten of productkenmerken, bijvoorbeeld als:**

- onduidelijke informatie over de aard van het product wordt verschaft. Bijvoorbeeld door naamgeving van het product die niet aansluit bij het type product of dat de indruk wekt dat het product bepaalde kenmerken bezit terwijl dat niet het geval is.

### **Onverplicht verwijzen naar gezaghebbende partijen of toezicht, bijvoorbeeld als:**

- het toepasselijke toezicht zoals de goedkeuring van het prospectus of het hebben van een vergunning wordt gekoppeld aan zekerheid of vertrouwen, of als het wordt gepositioneerd als een kwaliteitskeurmerk. Bijvoorbeeld door het overmatig vermelden daarvan of door het dusdanig vermelden van de goedkeuring van het prospectus dat dit als een (positief) kenmerk van het product wordt gepresenteerd. Of bijvoorbeeld door te suggereren dat de AFM het product ondersteunt of aanbeveelt.



### **Gecreëerde schaarste, bijvoorbeeld als:**

- feitelijke informatie over de omvang van de uitgifte of beschikbaarheid van de effecten op dusdanige wijze wordt gepresenteerd dat de informatie niet neutraal en niet feitelijk wordt weergegeven maar op opvallende wijze (bijvoorbeeld door opvallend kleurgebruik, lettertype of positionering) wordt weergegeven waardoor het risico bestaat dat de belegger gestuurd wordt om snel te handelen;
- feitelijke informatie over een korting(speriode) bij inschrijving op dusdanige wijze wordt gepresenteerd dat de informatie niet neutraal en niet feitelijk wordt weergegeven waardoor het risico bestaat dat de belegger gestuurd wordt om snel te handelen;
- er mededelingen zoals 'op = op' en 'wees er snel bij' worden gedaan die zinspelen op een beperkte omvang van de uitgifte, beperkte beschikbaarheid van de effecten en/of kortingsperiode bij inschrijving en die mededelingen de informatie over de omvang van de uitgifte en/of kortingsperiode bij inschrijving niet neutraal en niet feitelijk weergegeven maar op opvallende wijze waardoor het risico bestaat dat de belegger wordt gestuurd om snel te handelen.

### **Overig, bijvoorbeeld als:**

- informatie de indruk wekt volledig te zijn, terwijl dit niet het geval is. Bijvoorbeeld als alleen de belangrijkste kosten worden vermeld terwijl de begeleidende tekst impliceert dat alle kosten zijn;
- scenario's worden weergegeven die een inaccuraat of onvolledig beeld geven van de werking van het product;
- een belastingvoordeel wordt vermeld op basis van de hoogste schaal terwijl de doelgroep (mede) bestaat uit personen die het belastingvoordeel uit die schaal niet kunnen genieten en/of zonder dat duidelijk vermeld wordt wat het belastingvoordeel is op basis van de lagere schaal.
- de informatie wel het belastingvoordeel benoemt, maar er niet wordt aangegeven dat op een later moment alsnog belasting betaald moet worden. Of dat wel informatie wordt gegeven over rendementen die behaald kunnen worden bij een aftrek in een bepaalde belastingschaal, terwijl hierbij niet wordt vermeld dat dit rendement alleen behaald kan worden als van een volledige aftrek in de betreffende belastingschaal gebruik kan worden gemaakt.

### ***6.2.3 Wanneer is informatie in een reclame-uiting niet in overeenstemming met het prospectus?***

Wanneer informatie in een reclame-uiting de informatie in het prospectus tegensprekt of daarmee in strijd is, is de informatie niet in overeenstemming met het prospectus. Informatie kan ook niet in overeenstemming met het prospectus zijn als de indruk die de informatie wekt, niet in overeenstemming is met het beeld zoals dat uit het prospectus blijkt. Dit is bijvoorbeeld het geval als in de reclame-uiting een opsomming is opgenomen die de indruk geeft volledig te zijn, terwijl het prospectus meer informatie bevat op dat punt. Ook wanneer in de reclame-uiting een risico of feit als een positief kenmerk wordt neergezet terwijl dat volgens de informatie in het prospectus geen positief kenmerk betreft, is de informatie niet in overeenstemming. Dat is bijvoorbeeld het geval als de mogelijke handelbaarheid van het effect als positief kenmerk wordt neergezet terwijl juist de beperking op de handelbaarheid als risico in het prospectus is beschreven.

Ook mag er geen onevenwichtig beeld gegeven worden van informatie in het prospectus, bijvoorbeeld door negatieve aspecten van die informatie minder prominent te presenteren dan de positieve aspecten, door weglating, of door selectieve weergave van bepaalde informatie. Om evenwichtig te zijn dienen daarom de vermelde positieve kenmerken van de effecten in goede verhouding te staan tot de negatieve kenmerken. Positieve aspecten zijn bijvoorbeeld de gestelde goede vooruitzichten van een propositie, het rendement, of de gunstige marktpositie. Negatieve aspecten zijn bijvoorbeeld beperkte handelbaarheid, beperkende voorwaarden of de (materiële) risico's zoals beschreven in het prospectus. Aangezien de risico's een belangrijk onderdeel vormen van het prospectus en reclame een materieel evenwichtige presentatie dient te zijn van de informatie van dat prospectus, is het opnemen van de risico's – in het geval er positieve aspecten van de aanbieding beschreven staan – nodig om de informatie voldoende in evenwicht te brengen.

### **Voorbeelden van materieel onevenwichtige informatie:**

- de informatie uitleg geeft over het product, waarbij wordt gewezen op de positieve kenmerken van het product, terwijl de risico's en de negatieve kenmerken minder of niet inzichtelijk worden gemaakt;
- er alleen in algemene zin wordt verwezen naar de risico's van beleggen, terwijl er wel ruim aandacht besteed wordt aan één of meerdere positieve kenmerken van het product.



## 7 Correct, duidelijk, evenwichtig en tijdig – Artikel 48 Pw en 59 Wvb

Voor informatieverstrekking van pensioenuitvoerders aan deelnemers gelden wettelijke vereisten.<sup>1</sup> In artikel 48, eerste lid, Pensioenwet (Pw) en artikel 59, eerste lid, Wet verplichte beroepspensioenregeling (Wvb) (hierna wordt uitsluitend gesproken over de artikelen in Pw) staat dat informatie die de pensioenuitvoerder verstrekt of beschikbaar stelt correct, duidelijk en evenwichtig is. Daarnaast wordt de informatie tijdig verstrekt of beschikbaar gesteld. Hieronder geven we aan wat wij onder correct, duidelijk, evenwichtig en tijdig in de zin van artikel 48 Pw verstaan.

De vereisten in artikel 48, eerste lid, Pw tonen overeenkomsten met de vereisten uit artikel 4:19 Wft (zie hoofdstuk 2), die van toepassing zijn op financiële ondernemingen. De voorwaarde dat informatie niet-misleidend mag zijn, staat niet in de Pw. In de Pw staat naast 'correct' en 'duidelijk' dat informatie 'evenwichtig' moet zijn. Een ander verschil met de vereisten uit de Wft is dat informatie doorlopend 'tijdig' moet worden verstrekt aan de deelnemer. Hierbij gaat het om een overkoepelende tijdigheidsnorm die ziet op alle informatieverstrekking aan deelnemers. Daarnaast kent informeren over pensioenen enkele specifieke uitdagingen: zo is de interesse in pensioen veelal beperkt, wordt het onderwerp door deelnemers als complex ervaren, is de looptijd lang en het belang voor de deelnemer groot. Die uitdagingen moeten meegenomen worden bij het correct, duidelijk, evenwichtig en tijdig informeren.

Wij benadrukken dat alle informatie die de pensioenuitvoerder verstrekt of beschikbaar stelt, zelfstandig en in samenhang met andere informatie-uitingen gezien aan elk van de vereisten uit artikel 48 Pw moet voldoen. Dit geldt voor alle communicatie-uitingen, ongeacht of deze verplicht of vrijwillig worden verstrekt.

### 7.1 Correcte informatie

#### Wat verstaan wij onder correcte informatie?

Bij de beoordeling of informatie correct is, kijken wij in ieder geval of:

- de informatie inhoudelijk juist is;
- de aan de deelnemers gecommuniceerde pensioenbedragen overeenkomen met hetgeen hen op basis van het pensioenreglement toekomt;
- er geen tegenstrijdigheden in de informatie zitten, zowel binnen het document als tussen verschillende informatiedragers; en
- de informatie niet onnodig verouderd is. Hiermee bedoelen we dat de informatie betrekking heeft op de juiste peildatum en/of actueel is.

#### Wat zijn voorbeelden van niet-correcte informatie?

- Op het Uniform Pensioen Overzicht (UPO) staat dat de pensioenuitvoerder voor indexaties het beleid van een andere pensioenuitvoerder volgt. Uit andere communicatie aan de deelnemers blijkt dat er meer voorwaarden gelden voordat de indexatie kan plaatsvinden. Deze voorwaardelijkheid blijkt niet uit het UPO.
- Het opbouwpercentage in de startbrief komt niet overeen met het opbouwpercentage in het pensioenreglement.<sup>2</sup>
- Een wijziging is abusievelijk (nog) niet verwerkt in de administratie. Hierdoor is de informatie op het UPO ook (nog) niet correct.
- Bij het informeren van de deelnemer over de mogelijkheid van vervroegd pensioen en de gevolgen daarvan staat hetzelfde pensioenbedrag bij pensionering op 65 jaar als bij pensionering op 68 jaar.
- Informatie over geprognostiseerde bedragen zijn gebaseerd op verkeerde scenario's.

### 7.2 Duidelijke informatie

#### Wanneer is informatie duidelijk?

Wij kijken of informatie vindbaar en begrijpelijk is voor de doelgroep. Als deelnemers de voor hen relevante informatie niet kunnen vinden, is die informatie niet duidelijk. Als zij de relevante informatie wél gevonden hebben, dan moet deze informatie ook inhoudelijk te volgen zijn. Dat houdt in dat

<sup>1</sup> Waar de AFM spreekt van deelnemers bedoelt zij actieve deelnemers, gewezen deelnemers, gewezen partners, andere aanspraakgerechtigden en pensioengerechtigden, tenzij dit expliciet anders wordt aangegeven.

<sup>2</sup> Hiermee wordt de informatie bedoeld die op grond van artikel 21, eerste lid, Pw of artikel 48, eerste lid, Wvb bij aanvang van de deelname aan de pensioenregeling moet worden verstrekt.



onderwerpen zo duidelijk en concreet mogelijk worden verwoord. Wat begrijpelijk is zal per onderwerp of per doelgroep verschillen. Ook kan bijvoorbeeld meespelen in hoeverre deelnemers eerder over het onderwerp zijn geïnformeerd. Wij verwachten dat de pensioenuitvoerders ervoor zorgen dat hun deelnemers de informatie kunnen begrijpen, bijvoorbeeld door de informatie bij deelnemers te toetsen.

In de beoordeling of er sprake is van duidelijke informatie kunnen wij een deelnemersonderzoek van de pensioenuitvoerder in kwestie meenemen. Hieruit kan dan bijvoorbeeld volgen dat het percentage deelnemers dat het antwoord op zijn vraag kan vinden en vervolgens ook kan begrijpen, op een voldoende niveau ligt.

Bij de beoordeling of informatie duidelijk is, kijken wij in ieder geval of:

- het taalgebruik is afgestemd op de groep deelnemers;
- de structuur van de teksten overzichtelijk is;
- het voor de deelnemer duidelijk is waarom hij de informatie op dat moment ontvangt en wat hij met de informatie moet doen;<sup>3</sup>
- de pensioenuitvoerder de verhouding tussen verschillende documenten met verschillende peildata uitlegt wanneer hierover voor de deelnemer verwarring kan ontstaan;
- een deelnemer op gemakkelijke wijze alle relevante informatie kan vinden, zowel op een website als binnen een papieren of digitale brief; en
- informatie die gelaagd wordt aangeboden als geheel en per afzonderlijke informatielaag duidelijk is.

### Voorbeelden van niet-duidelijke informatie

- Het gebruik van containerbegrippen zoals een 'toekomstbestendig pensioen' zonder dat de pensioenuitvoerder toelicht wat hiermee wordt bedoeld.
- Gevolgen van een keuze worden inzichtelijk gemaakt in een grafiek, zonder dat hierbij een toelichting is opgenomen over wat een deelnemer in de grafiek ziet en op welke gegevens de grafiek is gebaseerd.
- Een deelnemer moet zelf aan de hand van een tabel (waarin de individuele beleggingsopbrengsten percentageel per maand worden weergegeven) afleiden welke aanpassing in de uitkering op hem van toepassing is afhankelijk van het moment waarop zijn pensioenuitkering is gestart.<sup>4</sup>
- Een deelnemer krijgt kort voor pensionering verschillende brieven waarin de getoonde afkoopwaarde van zijn pensioen sterk verschilt. De informatie in de verschillende brieven heeft verschillende peildata: de waarde op 31-12 van het voorgaande kalenderjaar (UPO); de te verwachten afkoopwaarde op pensioendatum; en de actuele, werkelijke waarde. De pensioenuitvoerder maakt in de informatie niet expliciet of het gaat om de werkelijke of geprognostiseerde waarde, of hoe die drie genoemde bedragen zich tot elkaar verhouden.
- Een pensioenuitvoerder legt het effect van een vaste daling in een variabele pensioenuitkering gecombineerd met een spreidingsperiode zo uit dat de deelnemer zelf berekeningen en meerdere denkstappen moet maken om de werking en de hieraan verbonden risico's te kunnen doorgronden.
- De algemene beschrijving van de klachtenprocedure is niet goed vindbaar voor de deelnemer wanneer deze niet via twee kliks vanaf de startpagina van de pensioenuitvoerder geraadpleegd kan worden en wanneer de deelnemer deze niet eenvoudig via een zoekfunctie op de startpagina kan vinden.
- De pensioenuitvoerder verwijst deelnemers voor een verdere toelichting op generatie-effecten door naar de algemene website en niet naar een specifieke locatie op de website. De specifieke locatie is alleen te raadplegen door het invoeren van een vakterm zoals 'generatie-effecten' in de zoekbalk.

### 7.3 Evenwichtige informatie

#### Wanneer is informatie evenwichtig?

Alle informatie verstrekt door de pensioenuitvoerder moet evenwichtig zijn. Evenwichtig informeren betekent dat er een juiste balans is in de informatieverstrekking. Bijvoorbeeld een juiste balans tussen de relevante voor- en nadelen, kenmerken en de risico's. Als de informatie niet evenwichtig is en een deelnemer niet voldoende op de hoogte is van de beperkende voorwaarden of risico's, kan hij ten onrechte een verkeerde conclusie trekken over zijn pensioenregeling.

<sup>3</sup> In dit kader is ook artikel 48, vierde lid, Pw relevant.

<sup>4</sup> In dit kader is ook artikel 48, tweede lid, Pw relevant.



Bij de beoordeling of informatie evenwichtig is, kijken wij in ieder geval of:

- de relevante informatie over de situatie en context is opgenomen;
- de relevante voor- en nadelen en risico's expliciet worden benoemd en inzichtelijk worden gemaakt;
- de opgenomen voorbeelden en vergelijkingen representatief zijn en waar nodig zijn voorzien van een onderbouwing;
- het voor de deelnemer duidelijk is wanneer hij wel of niet een bepaald recht heeft (voorwaarden of uitzonderingsgronden); en
- de informatie evenwichtig is in elk van de informatielagen en als geheel bezien.

#### **Voorbeelden van niet-evenwichtige informatie**

- Het in de online keuzeomgeving uitsluitend wijzen op de voordelen van een keuzeoptie zonder de nadelen te noemen.
- Het niet verstrekken van een duidelijk overzicht van alle gevolgen van een collectieve waardeoverdracht.
- Het niet transparant communiceren voorafgaand aan het afsluiten van een variabel uitkeringsproduct over het feit dat de uitkering aangepast kan worden op het moment dat de algemene levensverwachting wijzigt.
- Een pensioenuitvoerder die gebruikmaakt van een spreiding van de beleggingsresultaten informeert de deelnemer dat tegenvallende beleggingsresultaten niet direct volledig ten laste van de uitkering komen, maar benoemt daarbij niet de nadelen, zoals dat een meevaller in een bepaald jaar kan worden gedempt door een tegenvaller van een eerder jaar.

### **7.4 Tijdige informatie**

#### **Wanneer is informatie 'tijdig' verstrekt of beschikbaar gesteld?**

Informatie is tijdig als de deelnemer deze tot zich kan nemen op het moment dat hij naar aanleiding daarvan besluiten moet nemen of wanneer de informatie op een andere wijze relevant voor hem is. De besluiten die de deelnemer moet nemen hoeven niet noodzakelijkerwijs in pensioencontext te zijn. Wanneer de uitkering wordt aangepast en bijvoorbeeld naar beneden gaat<sup>5</sup>, moet de deelnemer tijd hebben om zijn uitgavenpatroon hierop aan te passen. Voor een aantal informatiedragers heeft de wetgever bepaald wat tijdig is. Een brief bij de start van de deelneming aan de pensioenregeling moet bijvoorbeeld binnen drie maanden na die start aan de deelnemer worden verstuurd.<sup>6</sup> Het UPO moet elk jaar worden verstrekt<sup>7</sup>, waarbij actieve deelnemers hun UPO op grond van de Beleidsregel tijdige verstrekking Uniforme Pensioen Overzichten vóór 1 oktober moeten ontvangen. Voor een aantal informatieverplichtingen geldt dat de wet niet invult wanneer deze 'tijdig' zijn verstrekt.

Bij de beoordeling of informatie tijdig verstrekt of beschikbaar gesteld is, kijkt de AFM in ieder geval of:

- de termijn de deelnemer in staat stelt de informatie tot zich te nemen en hierover eventueel advies in te winnen;
- de deelnemer voldoende tijd krijgt om een weloverwogen beslissing te kunnen nemen; en
- de termijn tegemoet komt aan het handelingsperspectief dat de deelnemer wordt geboden.

#### **Voorbeelden van niet-tijdige informatie**

- De pensioenuitvoerder verstrekt de deelnemersinformatie bij een collectieve waardeoverdracht korter dan zes weken vóór het verstrijken van de bezwaartermijn (Bezwaarmogelijkheid bij collectieve waardeoverdracht – artikel 83, tweede lid, Pw).
- De pensioenuitvoerder verstrekt de stopbrieflater dan zes maanden na uitdiensttreding (Informatie bij beëindiging deelneming – artikel 39, eerste lid, Pw).
- De pensioenuitvoerder verstrekt de informatie voorafgaand aan pensionering niet minimaal zes maanden vóór de datum van de pensioeningang (Informatie voorafgaand aan pensionering met onder meer een (voorlopige) opgave van het pensioenrecht- artikel 43, eerste lid, Pw).
- De pensioenuitvoerder verstrekt informatie aan nabestaanden later dan zes maanden na het overlijden van de deelnemer (Informatie bij ontstaan recht op nabestaandenpensioen – artikel 43, eerste lid, Pw).

<sup>5</sup> Denk bijvoorbeeld aan het aanpassen van een variabele uitkering, het ingaan van laag bij een hoog-laag uitkering, en het korten van een DB-uitkering.

<sup>6</sup> Zie artikel 21 Pw.

<sup>7</sup> Zie artikel 38 Pw voor actieve deelnemers en artikel 44 Pw voor pensioengerechtigden. Voor gewezen deelnemers geldt in beginsel ook dat het UPO jaarlijks verstrekt wordt, tenzij de uitzondering in artikel 40, derde lid, Pw wordt toegepast. Het UPO aan gewezen partners wordt elke 5 jaar verstrekt.



- De pensioenuitvoerder verstrekt pensioengerechtigden met een variabele uitkering niet minimaal één maand voorafgaand aan de wijziging van de uitkering informatie over de hoogte van die uitkering (Informerende over de aanpassing van de variabele uitkering – artikel 44, eerste lid, onderdeel a Pw juncto artikel 7b Besluit uitvoering Pensioenwet).
- De pensioenuitvoerder verstrekt de jaarlijkse informatie voor pensioengerechtigden over enig kalenderjaar niet in het daaropvolgende kalenderjaar (Jaarlijkse informatie voor pensioengerechtigden – artikel 44, eerste lid, Pw).

## 8 Beleggingsondernemingen – artikel 44 Gedelegeerde Verordening bij MiFID II

Vanuit artikel 4:19, tweede lid, Wft, zijn beleggingsondernemingen verplicht correcte, duidelijke en niet-misleidende informatie te verstrekken. Dit artikel staat in hoofdstuk 2 toegelicht. Daarnaast staan in artikel 44 van de Gedelegeerde Verordening (EU) 2017/565<sup>8</sup> vereisten inzake correcte, duidelijke en niet-misleidende informatie voor beleggingsondernemingen. Hieronder staan de interpretaties die wij op basis van deze norm hebben gedaan.

### Wat verstaan wij onder een correcte en duidelijke indicatie van de risico's

Wanneer op de mogelijke voordelen van een beleggingsdienst of financieel instrument wordt gewezen, moet een correcte en duidelijke indicatie van de desbetreffende risico's worden gegeven. Ten behoeve van de duidelijkheid moet vervolgens bij het geven van deze indicatie in de informatie gebruik worden gemaakt van zowel een lettergrootte die ten minste gelijk is aan de lettergrootte die overwegend in het geheel van de verstrekte informatie wordt gebruikt, als van een lay-out die de duidelijkheid van de indicatie in kwestie waarborgt. Een duidelijke indicatie moet de risico's concreet maken. Dit kan bijvoorbeeld met een passage zoals: *'Beleggen kent risico's. U kunt uw inleg verliezen.'* De indicatie moet zodanig zijn vormgegeven dat deze de duidelijkheid van de indicatie waarborgt. De lezer of luisteraar moet deze redelijkerwijs tot zich kunnen nemen.

### Wat zijn voorbeelden van een indicatie van de risico's die niet correct en duidelijk is?

- Het opnemen van een passage als 'beleggen kent/gaat gepaard met risico's', zonder toelichting welke risico's dit betreft.
- De indicatie van de betreffende risico's is te kort zichtbaar om deze te kunnen lezen.
- De indicatie is in een te kleine lettergrootte weergegeven, waardoor deze niet leesbaar is.
- Het contrast tussen de tekst van de indicatie en de achtergrond is te laag, waardoor deze niet leesbaar is.
- Op een webpagina worden op meerdere plekken mogelijke voordelen benoemd, maar de indicatie van de betreffende risico's staat alleen onderaan de pagina op geruime afstand van de genoemde voordelen.
- De indicatie van de betreffende risico's staat pas op één van de laatste pagina's van een brochure, terwijl eerder in de brochure mogelijke voordelen worden genoemd.

### Gebruik van de naam van de bevoegde autoriteit

Het is niet toegestaan om in de informatie de naam van de bevoegde autoriteit zodanig te gebruiken dat daarmee wordt aangegeven of gesuggereerd dat deze autoriteit de producten of diensten steunt of aanbeveelt.

Een voorbeeld van het gebruik van de naam van de bevoegde autoriteit zodat wordt aangegeven of wordt gesuggereerd dat deze autoriteit de producten of diensten steunt of aanbeveelt is:

- het gebruik van een visueel teken van goedkeuring, zoals een duimpje omhoog, groen vinkje of stempel.

## 9 Beheerders – artikel 4 CBDF<sup>9</sup>

Volgens artikel 4, eerste lid, CBDF Verordening, moeten beheerders<sup>10</sup> er zorg voor dragen dat publicitaire mededelingen als zodanig herkenbaar zijn, dat de risico's en voordelen op even opvallende wijze worden beschreven, en dat alle informatie in publicitaire mededelingen correct, duidelijk en niet-misleidend is. Voor de inwerkingtreding van de CBDF in 2021, waren beheerders vanuit

<sup>8</sup> Uitwerking van artikel 24, lid 3, van Richtlijn 2014/65/EU (MiFID II)

<sup>9</sup> Verordening (EU) 2019/1156 betreffende het faciliteren van de grensoverschrijdende distributie van instellingen voor collectieve belegging, ook wel aangeduid als de cross-border distribution of funds directive (CBDF Verordening).

<sup>10</sup> Voor de volledigheid wordt opgemerkt dat de CBDF Verordening van toepassing is op beheerders van alternatieve beleggingsinstellingen, icbe-beheermaatschappijen, met inbegrip van icbe's die geen icbe-beheermaatschappij hebben aangewezen, EuVECA-beheerders en EuSEF-beheerders (conform artikel 2 CBDF Verordening)





artikel 4:19, tweede lid, Wft, verplicht correcte, duidelijke en niet-misleidende informatie te verstrekken. Ter kleuring van deze norm verwijzen wij u naar hoofdstuk 2, waar artikel 4:19, tweede lid, Wft verder wordt toegelicht.

Artikel 4, eerste lid, CBDF Verordening is verder uitgewerkt in de Richtsnoeren<sup>11</sup>. In de Richtsnoeren staat het begrip publicitaire mededelingen uitgelegd. Hoewel de Richtsnoeren gedetailleerd zijn, hebben wij enkele interpretaties gedaan die hieronder per richtsnoer zijn benoemd.

### **Richtsnoer 30**

In richtsnoer 30 komt aan bod dat in publicitaire mededelingen de naam van een nationale bevoegde autoriteit niet op zodanige wijze mag worden genoemd dat dit goedkeuring of instemming impliceert of als verkoopargument wordt gebruikt. Dit gebeurt onder andere wanneer een visueel teken van goedkeuring, zoals een duimpje omhoog, groen vinkje of stempel, bij de naam van een nationale bevoegde autoriteit wordt geplaatst.

### **Richtsnoer 38**

In richtsnoer 38 komt aan bod dat in een publicitaire mededeling duidelijk moet worden vermeld dat de belegging niet liquide van aard is, wanneer dit het geval is. Een fonds waar beleggers slechts op kwartaalbasis kunnen uitreden en het tevens kan voorkomen dat beleggers de participaties niet (volledig) kunnen verkopen doordat de beheerder geen verplichting heeft deze in te kopen, is in ieder geval niet liquide. Derhalve dient dit te worden vermeld in publicitaire mededelingen.

## **10 Krediet – artikel 53 BGfo Wft**

De wettelijke vereisten voor informatieverstrekking over krediet zijn onder meer opgenomen in artikel 53 BGfo. Deze regels zijn enkel van toepassing op informatie die wordt verstrekt aan consumenten (zoals bepaald in artikel 1:1 Wft). Hieronder gaan we in op een aantal vragen over deze regelgeving.

### **10.1 De kredietwaarschuwing**

#### **Mag u de kredietwaarschuwing zelf vormgeven?**

Nee. In alle reclame-uitingen voor krediet gericht op de Nederlandse markt moet het vaste format worden gebruikt dat is opgesteld door de AFM. Dit format is te vinden op de website van de AFM.

#### **Mag u de kredietwaarschuwing ook in een andere taal dan Nederlands (bijvoorbeeld Engels) opnemen?**

Nee. De kredietwaarschuwing is uitsluitend beschikbaar in het Nederlands. Het is dus niet mogelijk om de kredietwaarschuwing in een andere taal te tonen.

Om consumenten volledig te informeren kunt u er eventueel voor kiezen om in een vreemde taal een korte tekstuele toelichting op de kredietwaarschuwing te geven, waaruit het doel van de afbeelding blijkt. Vanzelfsprekend mag de tekstuele toelichting geen afbreuk doen aan de kredietwaarschuwing.

#### **Moet u de kredietwaarschuwing en de krediettabel opnemen in een reclame-uiting voor krediet met 0% rente?**

Ja, ook wanneer u adverteert met 0% rente moet u zowel de kredietwaarschuwing als de krediettabel opnemen in de reclame-uiting. De kredietwaarschuwing en krediettabel moeten worden opgenomen in elke (zelfstandige) reclame-uiting voor krediet. Voor de krediettabel geldt dat deze moet worden opgenomen in alle reclame-uitingen voor krediet waarin een debetrentevoet of andere gegevens over de kosten van een krediet worden vermeld. Dit geldt ook bij een lening waar 0% rente in rekening wordt gebracht.

#### **Waar moet u de kredietwaarschuwing opnemen op een website die bestaat uit meerdere webpagina's?**

Elke webpagina moet afzonderlijk beoordeeld worden op de aanwezigheid van reclame-uitingen. Het

<sup>11</sup> Richtsnoeren betreffende de publicitaire mededelingen uit hoofde van de verordening inzake de grensoverschrijdende distributie van fondsen



is hierdoor (mogelijk) niet voldoende de kredietwaarschuwing alleen op de startpagina te tonen. Als een website bestaat uit meerdere pagina's, dan moet u de kredietwaarschuwing opnemen op alle pagina's die als reclame-uiting kwalificeren. Het idee hierachter is dat de onderliggende pagina's ook zelfstandig te bekijken zijn zonder dat de startpagina geopend hoeft te worden.

### **Moet u de kredietwaarschuwing op internet ook opnemen in banners, bewegende beelden of audiobestanden?**

Reclame-uitingen op internet zijn minder statisch dan schriftelijke reclame-uitingen. Dit houdt in dat ook bewegende reclame-uitingen (zoals een bewegende banner en filmpjes in bannerformaat) mogelijk zijn. Ook in deze reclame-uitingen op internet moet de kredietwaarschuwing getoond worden.

### **Moet u de kredietwaarschuwing opnemen in een reclame-uiting voor creditcards?**

In een reclame-uiting voor een creditcard moet de kredietwaarschuwing worden opgenomen als er ook reclame wordt gemaakt voor de kredietfaciliteit van de creditcard. Bijvoorbeeld als een rentepercentage of de mogelijkheid tot gespreid terugbetalen wordt genoemd.

### **Hoe moet u de kredietwaarschuwing opnemen als slechts een deel van de internetpagina reclame-uitingen bevat?**

Als slechts een deel van de internetpagina kan worden aangemerkt als reclame-uiting, moet de kredietwaarschuwing opgenomen worden in het gedeelte van de website dat wordt aangemerkt als reclame-uiting. Hierbij gelden voor het opnemen van de kredietwaarschuwing de reguliere regels voor het opnemen van de kredietwaarschuwing in een reclame-uiting.

### **Hoe moet u de kredietwaarschuwing opnemen in audio reclame-uitingen?**

Reclame-uitingen voor krediet die via radio of internet te beluisteren zijn, moeten een geluidsfragment met een kredietwaarschuwing bevatten. Het format voor het geluidsfragment is hier te vinden. Het geluidsfragment moet direct aansluitend aan de reclame-uiting worden afgespeeld. Hiermee wordt bedoeld dat de kredietwaarschuwing meteen na het einde van de reclame-uiting moet worden afgespeeld. Reclame-uitingen met geluid maar zonder beeld (bijvoorbeeld op internet) moeten aan dezelfde eisen voldoen als reclame-uitingen via de radio.

### **Hoe moet u de kredietwaarschuwing opnemen in een banner?**

De kredietwaarschuwing moet gecentreerd bovenaan in de reclame-uiting worden getoond. Bij een banner die uit meerdere of bewegende beelden bestaat (bijvoorbeeld een flashbanner) moet de kredietwaarschuwing in elk beeld worden opgenomen.

### **Hoe moet u de kredietwaarschuwing opnemen in een reclame-uiting van meerdere pagina's, over slechts één financieel product of één financiële dienst? (Bijvoorbeeld een brochure, mogelijk voorzien van een voorblad/kaft.)**

U moet de kredietwaarschuwing opnemen op de eerste pagina van de reclame-uiting. Als de voorpagina van de reclame-uiting al wervend is, dan wordt deze pagina aangemerkt als eerste pagina.

### **Hoe moet u de kredietwaarschuwing opnemen in een reclame-uiting zonder kleur?**

In de kredietwaarschuwing is een figuur opgenomen met een 'blok aan zijn been', dat volgens het format voor de kredietwaarschuwing rood gekleurd moet zijn. Als in een reclame-uiting geen kleur is opgenomen, dan is het toegestaan om af te wijken van het vaste format door de kredietwaarschuwing zwart/wit op te nemen.

## **10.2 Goederenkrediet**

### **Wanneer is een uiting een reclame-uiting voor goederenkrediet?**

Hieronder bespreken we een voorbeeld van een uiting die een reclame-uiting voor goederenkrediet is. U dient vervolgens zelf, in lijn met deze uitleg en de geldende wet- en regelgeving, te bepalen of uw reclame-uiting een uiting voor goederenkrediet is.



### Voorbeeld

In een reclame-uiting staat dat het mogelijk is om een nieuwe televisie (het goed) te betalen in termijnen. De koper sluit dus een krediet af om het goed mee te betalen: een goederenkrediet.

### Uitleg

In de Wft staat dat de 'roerende zaak' (in dit voorbeeld de televisie) die op afbetaling wordt gekocht, behoort tot de eigenschappen van het goederenkrediet. Andere eigenschappen van het goederenkrediet kunnen bijvoorbeeld zijn: kredietlimiet, kredietstroom, totale prijs van het krediet, maandlast, (effectief) rentepercentage, etc.

Let op! Er is volgens de Wft ook sprake van goederenkrediet als het, in plaats van om een roerende zaak, om een financieel instrument of een beleggingsobject gaat.

Om de televisie aan te prijzen, worden eigenschappen genoemd van het goederenkrediet, namelijk de prijs van de televisie (het totale kredietbedrag), de maandlast, en de televisie zelf (de roerende zaak). Omdat dit eigenschappen zijn van het goederenkrediet die wervend en/of aanprijzend zijn, maakt dit de uiting een reclame-uiting. Hier is ook sprake van als er geen maandlast wordt genoemd, maar als er in plaats daarvan bijvoorbeeld staat: 'Kopen op afbetaling mogelijk'.

Kortom, uit dit voorbeeld volgt dat wanneer u in een reclame-uiting een product koppelt aan een kredietfaciliteit, er sprake is van een reclame-uiting voor goederenkrediet. Daarom moet u in deze reclame-uiting een kredietwaarschuwing opnemen.

### Waar moet de kredietwaarschuwing staan in een catalogus waarin reclame wordt gemaakt voor goederenkrediet?

In een reclame-uiting voor goederenkrediet, volstaat het de kredietwaarschuwing direct onder de zinsnede: 'xx euro per maand' te plaatsen. Hier kan bijvoorbeeld ook staan 'koop op afbetaling mogelijk'. De kredietwaarschuwing moet minstens even breed zijn als deze zinsnede, en moet goed leesbaar zijn. De kredietwaarschuwing hoeft dus niet te worden geplaatst onder de gehele reclame-uiting inclusief het aangeboden goed. U kunt er ook voor kiezen om de kredietwaarschuwing onderaan en over de gehele breedte van de reclame-uiting op te nemen. Bijvoorbeeld wanneer u een pagina opneemt in de catalogus, waarop meerdere producten getoond worden.

### 10.3 Debetrentevoet

Hoe moet u omgaan met verplicht te verstrekken informatie als u in een reclame-uiting ook de debetrentevoet van een andere onderneming noemt?

U moet in dit geval ook de verplicht te verstrekken informatie van de andere onderneming opnemen in de reclame-uiting. Dit geldt ook indien u reclame maakt voor een hypothecair krediet.

### 11 Vrijstellingsvermelding – wel of geen toezicht van de AFM?

Op basis van de Wft kunnen producten zijn vrijgesteld van vergunningplicht of prospectusplicht. Dit is voor de vergunningplicht bijvoorbeeld het geval bij beleggingen van tenminste € 100.000 per beleggingsobject. Om gebruik te mogen maken van de vrijstelling moet er een vrijstellingsvermelding worden opgenomen in reclame-uitingen en andere documenten waarin een aanbod in het vooruitzicht wordt gesteld. In de Nrgfo wordt uitgelegd hoe de vrijstellingsvermelding, per medium, moet worden opgenomen. In de Toelichting wordt dit nader toegelicht. De onderstaande interpretaties zijn daar een aanvulling op. Om gebruik te mogen maken van de € 5 miljoen-vrijstelling van de prospectusplicht, geldt per 1 oktober 2017 tevens de verplichting om het informatiedocument voor aanbiedingen van effecten op te stellen en te verstrekken. Deze informatie moet evenwichtig en begrijpelijk zijn.

### Waar moet de vrijstellingsvermelding staan op een website die bestaat uit meerdere pagina's of tabbladen?

De vrijstellingsvermelding moet zichtbaar zijn op elke vermeldingsuiting. Onder een vermeldingsuiting vallen een aanbod, een reclame-uiting, een document waarin een dergelijk aanbod in het vooruitzicht wordt gesteld en andere onverplichte precontractuele informatie. Een website bestaande uit meerdere pagina's of tabbladen kan meerdere vermeldingsuitingen bevatten. In dat geval moet de website meerdere vrijstellingsvermeldingen bevatten.



## Waar moet de vrijstellingsvermelding staan in een schriftelijke vermeldingsuiting met meerdere pagina's?

U moet de vrijstellingsvermelding opnemen op de allereerste pagina. Dit kan ook het voorblad of de voorkant zijn. Het gaat niet om de eerste 'tekstpagina'.

## 12 Wet oneerlijke handelspraktijken (Wohp)

Op informatieverstrekking over financiële producten is de Wft van toepassing. Daarnaast is de Wet oneerlijke handelspraktijken (Wohp), die is vastgelegd in het Burgerlijk Wetboek, Boek 6, Titel 3, afdeling 3a, van toepassing. Hierin zijn onder meer regels opgenomen waaraan informatieverstrekking moet voldoen. De Wohp geldt ook voor vrijgestelde financiële producten. Hieronder gaan we in op een aantal interpretaties.

### 12.1 Wanneer geldt de Wohp voor mijn product?

U moet er rekening mee houden dat naast de Wft, ook de Wohp van toepassing is. U moet aan beide wetten voldoen. Dit geldt zowel als u een vergunning heeft van de AFM, als voor producten die zijn vrijgesteld van vergunning- en/of prospectusplicht. Voor producten die zijn vrijgesteld is de Wft beperkt van toepassing en voor die producten zal de AFM dus eerder naar de Wohp kijken.

### 12.2 Wanneer is er sprake van een misleidende handelspraktijk?

Informatie mag niet misleidend zijn. Een consument wordt misleid als hij door de informatie over een product op het verkeerde been wordt gezet. Zijn verwachting klopt dan niet met de werkelijkheid.

Ook informatie over vrijgestelde producten mag niet misleidend zijn. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om informatie over de aard van het product, de voornaamste kenmerken van het product of de prijs.

Hieronder is een aantal voorbeelden gegeven waarbij de informatie aan consumenten mogelijk misleidend is:

#### Rendement

- U spreekt over een vast rendement (of vaste rente) zonder dat dit rendement echt vast is, zoals dit bij bijvoorbeeld een spaardeposito wel het geval is. De rentebetaling kan in veel gevallen niet worden gegarandeerd en kan vaak worden opgeschort. Het noemen van een vast rendement kan bij consumenten de indruk wekken dat dit een zekerheid of garantie is, terwijl dit niet altijd het geval is.
- U geeft een gegarandeerd rendement weer, terwijl er scenario's bestaan waarin deze garantie komt te vervallen, zonder dat u deze scenario's vermeldt.
- U presenteert optimistische rendementsprognoses op een wijze dat deze betrouwbaar lijken, terwijl de prognoses onvoldoende onderbouwd (kunnen) worden en zonder consumenten afdoende te wijzen op de risico's.
- U schetst historische dan wel werkelijke rendementen die gebaseerd zijn op een periode die niet representatief is, bijvoorbeeld een periode die niet lang genoeg is, of u toont een selectief trackrecord dat de indruk geeft volledig te zijn terwijl dat niet het geval is.
- U verklaart/duidt historische dan wel werkelijke rendementen onjuist met niet relevante informatie.

#### Risico

- U zwakt risico's af, bijvoorbeeld door een risico een 'minimaal risico' te noemen, terwijl de mogelijkheid bestaat dat de belegger (een substantieel deel van) zijn inleg kwijtraakt. Een ander voorbeeld is het weergeven van een beheerst risico terwijl wordt vermeld dat de mogelijkheid bestaat dat bij een product niet aan de rente- en aflossingsverplichting kan worden voldaan.
- Bij een risicovolle belegging (bijvoorbeeld met derivaten) geeft u aan dat het geld zo wordt belegd dat dit product geschikt is voor een risicomijdende consument.

#### Sparen/beleggen

- U vergelijkt beleggingsproducten met spaarproducten door bijvoorbeeld te spreken over een 'spaarrente', in plaats van (dividend)rendement.
- U vergelijkt een belegging met (bank)sparen, zonder het verschil in risico daarbij te vermelden.
- U suggereert dat de gevolgde beleggingsstrategie qua risico vergelijkbaar is met het risico dat de consument loopt bij spaarrekeningen. Bijvoorbeeld, het gebruik van aandelen en opties brengt echter een geheel ander en groter risico met zich mee dan een spaarrekening.



## Wanneer is het gebruik van een benchmark misleidend?

Het is misleidend als de gebruikte benchmark niet dezelfde risico's of samenstelling kent als het vergeleken product, terwijl deze verschillen niet worden verklaard. Wanneer u gebruik maakt van een benchmark, moet het duidelijk zijn wat er met elkaar vergeleken wordt en wat de verschillen zijn. Dit om te voorkomen dat het misleidende beeld ontstaat dat de producten vergelijkbaar zijn, terwijl dit niet zo is. Een voorbeeld is een vergelijking tussen de AEX-index en een specifiek beleggingsfonds of obligatielening.

### 12.3 Wat is essentiële informatie volgens de Wohp?

Essentiële informatie is informatie die een consument in ieder geval nodig heeft om een weloverwogen besluit te kunnen nemen. Als essentiële informatie wordt weggelaten is er sprake van een misleidende omissie. In de Wohp staat dat de essentiële informatie die een consument nodig heeft om een besluit te nemen over een overeenkomst hem niet onthouden mag worden. De essentiële informatie mag niet verborgen worden gehouden of op onduidelijke, onbegrijpelijke, dubbelzinnige wijze of laat verstrekt worden. Logischerwijs kan niet alle essentiële informatie in alle typen informatie worden opgenomen. Bijvoorbeeld in reclame-uitingen. U moet de consument wel in staat stellen om deze informatie tot zich te nemen voorafgaand aan een aankoop.

We hebben in het verleden een aantal kenmerken van een product aangemerkt als essentiële informatie. Deze kenmerken staan hieronder. De onderstaande opsomming is geen uitputtende lijst, maar informatie die in ieder geval moet worden opgenomen als een kenmerk van toepassing is.

#### Algemene kenmerken

- de risico's
- de voornaamste kenmerken zoals de (nominale/intrinsieke) waarde, de looptijd, waar het eigendom ligt (bijvoorbeeld bij vastgoedbeleggingen) en het verwachte rendement
- informatie over de zekerheden en garanties
- de voorwaarden die aan een (tussentijdse) opzegging van het product zijn verbonden
- de wijze waarop het rendement wordt gegenereerd
- het feit dat een lening achtergesteld is
- niet-marktconforme voorwaarden
- de kosten die in rekening worden gebracht

#### Beperkende voorwaarden

- dat het niet is toegestaan dat na verkoop een positie van minder dan € 100.000 ontstaat, hierdoor vervalt namelijk de vrijstelling (dit betekent dat de consument gedurende de gehele looptijd een minimumsaldo (à € 100.000) moet aanhouden)
- specifieke voorwaarden om in aanmerking te komen voor bepaalde voordelen
- de beperkende voorwaarden van een garantie, bijvoorbeeld op voorhand bekende situaties waarin een garantie kan komen te vervallen
- de beperkende voorwaarden voor het verkrijgen van een rendement

#### Fiscale behandeling

- de eventuele fiscale nadelen wanneer u spreekt over fiscaal voordeel (een voorbeeld is het ontstaan van een latente belastingverplichting)

#### Obligatielening aan bedrijf

- de huidige financiële situatie van het bedrijf
- informatie waaruit de consument kan afleiden welke uitgaven verbonden zijn aan de bedrijfsactiviteiten en hoe de inkomsten worden gegenereerd waarmee de rente en aflossing van de obligatie betaald kunnen worden
- de besteding van de ingelegde gelden
- de financiële verhouding tussen de onderneming en haar bestuurders
- de financiële verhouding tussen de onderneming en gelieerde entiteiten

### 12.4 Bij een vrijgesteld product mag niet de indruk worden gewekt dat dit product onder toezicht staat

Als u de suggestie wekt dat een product of onderneming onder toezicht staat, terwijl dit niet het geval is, is er sprake van misleiding. Bij consumenten schept dit mogelijk een misleidend beeld over de



voornaamste kenmerken van het product, namelijk dat er sprake is van toezicht. Dit kan door consumenten (ten onrechte) geassocieerd worden met veiligheid. In de volgende voorbeelden wordt in de informatieverstrekking de indruk gewekt dat de aanbieding onder toezicht staat:

- U verstrekt een risico-indicator en/of een financiële bijsluiter (mogelijk met een eigen invulling) voor het vrijgestelde product.
- U vermeldt dat u voldoet aan wet- en regelgeving zonder hierbij te vermelden dat de aanbieding is vrijgesteld.
- U vermeldt als beheerder van een vrijgestelde beleggingsinstelling heel expliciet dat u onder toezicht staat. Dit mag u vermelden, maar de vrijstellingsvermelding moet duidelijk zijn.
- Daarnaast is de informatievertrekking misleidend als afbreuk wordt gedaan aan de vrijstellingsvermelding.

## **13 Slotbepalingen**

### ***13.1 Wanneer wordt de Beleidsregel geëvalueerd?***

Deze Beleidsregel wordt periodiek geëvalueerd.

- De eerste versie is 25 september 2013 gepubliceerd.
- De tweede versie is 31 december 2018 gepubliceerd. De opgenomen interpretaties zijn gedaan in de periode 2007–2017.
- De derde versie is op 30 september 2024 gepubliceerd. De opgenomen interpretaties zijn gedaan in de periode 2007–2023.

### ***13.2 Wanneer treedt de Beleidsregel in werking?***

De Beleidsregel treedt in werking op 30 september 2024. Deze Beleidsregel wordt in de Staatscourant geplaatst.

### ***13.3 Wat is de citeertitel van de Beleidsregel?***

Deze Beleidsregel wordt aangehaald als: Beleidsregel Informatieverstrekking.

### ***13.4 Intrekking Beleidsregel Informatieverstrekking 2018***

De Beleidsregel Informatieverstrekking van 31 december 2018 wordt ingetrokken.

*Amsterdam, 30 september 2024*

*Stichting Autoriteit Financiële Markten,  
L.B.J. van Geest  
Voorzitter van het Bestuur*

*J.R. Heuvelman  
Bestuurslid*