



CONSULTATIEREACTIE

CFD (Commissie Financiële Dienstverlening)

Inzake Wijzigingsbesluit financiële markten 2021

CFD behartigt actief de belangen van het kleine- en middelgrote onafhankelijke financieel adviesbedrijf. Omdat deze ondernemers vaak nog zelf hun klanten bezoeken en beheren weten zij als geen ander wat klanten bezig houdt en wat ze belangrijk vinden.

Onze inhoudelijke reactie.

Woord van dank

Allereerst willen wij de betrokken ambtenaren van het Ministerie van Financiën zeer bedanken voor hun inzet en vooral hun wil om met een open mind naar alle partijen te luisteren. Om vervolgens op basis van alle informatie tot voor alle partijen werkbare oplossingen te komen. Onze complimenten!

Geautomatiseerd advies

CFD vindt dat hier hele goede stappen zijn gezet om consumenten beter te beschermen en ook het gelijke speelveld te verbeteren. Naar aanleiding van het voorgenomen wijzigingsbesluit wil CFD een aantal aandachtspunten meegeven.

1. In de huidige tijd worden we steeds meer geplaagd door hacks. Omdat in dit soort geautomatiseerde systemen op grote schaal zeer gevoelige consumentendata wordt verzameld (en geanalyseerd) die zeer aantrekkelijk zijn voor criminele partijen, zouden de zwaarst mogelijke beveiligingseisen moeten worden gesteld aan dergelijke systemen.
2. We hebben in de eerste jaren van robot selling en andere semi-geautomatiseerde verkoopsystemen gezien dat er op vele manieren gestuurd kan worden op gedrag en keuze van de consument. Om het even direct te zeggen. Maakt niet uit wat je invult, je komt gek genoeg altijd bij dat ene product of die ene aanbieder uit. Wij zouden graag zien dat hier het belang van de consument beter wordt gewaarborgd.
3. Er wordt gesproken over 'systeemcontroles door vakbekwame natuurlijke personen'. CFD gaat er vanuit dat deze personen niet bij hetzelfde bedrijf werken, maar als onafhankelijke partij moeten worden ingehuurd. Het behoeft geen uitleg dat experts in loondienst op zo'n cruciale positie in een lastige belangenmix terecht kunnen komen. Beter voorkomen dan genezen.
4. Indien er technische fouten worden geconstateerd moeten consumenten er zeker van kunnen zijn dat het ook wordt gemeld en kunnen de gevolgen zeer kostbaar zijn. Zijn aansprakelijkheidsverzekeraars wel bereid dit risico te dekken omdat het fouten zijn die duizenden consumenten tegelijk kunnen treffen?

Controle kostprijsmodel

Dit vindt CFD een gevoelig punt. In het verleden hebben aanbieders zich altijd verstopt achter het argument dat een goede berekening van kosten niet te maken is. CFD heeft uitdrukkelijk gepleit voor het versoepelen van het kostprijsmodel pas nadat er sprake zou zijn van een gelijk speelveld.

Nog steeds bieden directe aanbieders financiële diensten aan die onder de netto kostprijs van een financieel intermediair liggen. CFD heeft nog geen inspanningen gezien om dit uit te sluiten. Het is wat CFD betreft echt nog te vroeg om dit beleid te versoepelen.

Actieve provisie transparantie schade

CFD blijft zich verbazen over de wijze waarop dit onderdeel in dit wijzigingsbesluit terecht is gekomen. CFD heeft al vele malen aangegeven dat het een oplossing is voor een niet bestaand probleem. Maar vanuit het consumentenbelang hebben we besloten om wel een actieve bijdrage te leveren aan dit onderdeel.

Het is goed om vast te stellen dat de actieve transparantie gericht is op consumentenverzekeringen. Het is ook positief dat voor de precontractuele fase is gekozen om met een gemiddeld bedrag of percentage van de premie de beloning te kwantificeren, om het voor consumenten allemaal een beetje behapbaar te houden. De tekstaanvulling 'voor een bepaalde categorie producten' vinden we ongemakkelijk, omdat we de grote vrees hebben dat dit tot een brei van voorbeeldberekeningen zal leiden, die de consument alleen maar tot het uiterste zal verwarren (wel/geen pakketkorting, regioverschillen, leeftijdsverschil, enzovoorts). Maar we begrijpen ook dat er een 'middle of the road' moet worden gevonden om alle partijen bij elkaar te kunnen houden.

CFD staat achter het standpunt dat onafhankelijk intermediairs hun (directe en doorlopende) dienstverlening duidelijk moeten presenteren. En we pleiten ervoor dat dit ook nadrukkelijk moet gelden voor alle andere aanbieders en dienstverleners in de keten. Het Ministerie van Financiën lijkt hier een doordacht pad te bewandelen.

Tenslotte wil CFD de marktpartijen er nogmaals op wijzen dat we inmiddels gelukkig een systeem kennen in schadeverzekeringen waarbij consumenten zeer eenvoudig verzekeringen na een eerste vaste periode dagelijks kunnen opzeggen, tussentijds kunnen switchen van dienstverlener met dezelfde polismap (zonder kosten!) en zelfs elk moment gedurende de relatie de beloning van het intermediair ter discussie kunnen stellen. Bij de meeste verzekeraars kan dit systeemtechnisch namelijk per direct worden verlaagd/verhoogd. Dit beschermt de consument al in hoge mate.

Waar CFD bijzondere aandacht voor vraagt is de vrijstellingen voor reisbureaus en andere vrijgestelde sectoren. Simpel gezegd, elk onafhankelijk intermediair beschikt over een assortiment producten waarin exact dezelfde producten worden aangeboden als door vrijgestelde partijen. Het onafhankelijk intermediair is daar transparant over, ook als het om een verzekering van enkele euro's gaat, ook als het geen doorlopende verzekeringen betreft. CFD vindt het onverteerbaar dat andere partijen mogelijk niet aan die transparantie eisen hoeven voldoen. Dat past echt niet meer in deze tijd. Gelijke monniken, gelijke kappen, dus ook deze marktpartijen onder de transparantie laten vallen. De Minister van Financiën heeft nadrukkelijk aangegeven alles te zullen doen om een gelijk speelveld te creëren tussen spelers in de sector. Dit is een mooi voorbeeld waar dat nog niet het geval is.

Diezelfde transparantie moet simpelweg ook gelden voor directe aanbieders. Zorgverzekeraars (95% directe verkoop!) jeremiëren nu dat het allemaal lang niet ver genoeg gaat wat de transparantie voor onafhankelijke intermediairs betreft.

Saillant daarbij is dat het de directe aanbieders zelf zijn die ver achterlopen met transparantie op het gebied van marketingkosten en verkoopbeloningen. Er lijkt bij directe aanbieders een bijna ongezonde focus te liggen op de verdiensten van onafhankelijk intermediairs. Waarom?

Beter kunnen ze zich inspannen om de transparantie van eigen kostprijsmodellen, marketingkosten, bruto/netto winst per polis of per klant, etc. te verbeteren en precontractueel te melden bij consumenten. Dat kan wat CFD betreft overigens prima in een percentage per onderdeel zijn.

En verzekeraars die via het onafhankelijke intermediair werken kunnen ook best een stapje extra zetten op het gebied van kostentransparantie. Feit is dat na aftrek van de beloning van het onafhankelijke intermediair er 80+ % van de premie resteert voor de aanbieder, bij zorgverzekeraars is dit zelfs 95+%.

Er ontstaat door het intransparante beleid van directe aanbieders zelfs ook distributiediscriminatie, want onafhankelijke intermediairs wordt geen toegang tot de beruchte polisknallers gegund, laat staan dat ze daar een redelijke vergoeding voor kunnen ontvangen van de aanbieder. Het kopen van grote groepen klanten met polisknallers is ook niet in het belang van de consument. We roepen in herinnering de recente prijsoorlog die ontstond op het gebied van autoverzekeringen en tot onverantwoordelijke risico's heeft geleid in de markt.

CFD vraagt het Ministerie van Financiën met klem een goede transparantiebalans tussen de diverse spelers in de markt te houden.

Kennis- en ervaringstoets voor execution only aanvullende hypotheek t.b.v. Energie Besparende Voorzieningen

Alhoewel CFD er begrip voor heeft om het consumenten makkelijker te maken om te investeren in Energie Besparende Voorziening (EBV) en het positieve effect daarvan op ons milieu, vinden we het tegelijkertijd vreemd dat dit voorstel als potentiële oplossing wordt voorgesteld.

Er zijn de voor de hand liggende reserveringen wat betreft mogelijke overkreditering en ongewenste lange termijn effecten van een dergelijk systeem. Maar waar CFD de meeste moeite mee heeft is dat dit een verschraving van integraal advies tot gevolg heeft.

Het oversluiten naar een goedkopere aanbieder van de gehele hypotheek, inclusief EBV, levert voor consumenten regelmatig een veel groter voordeel op, daar waar in dit voorstel feitelijk wordt gestimuleerd om de bestaande (vaak nog dure) hypotheek in stand te houden. Een eenvoudige en snelle beslissing voor een 'klein' extra stukje hypotheek kan daardoor makkelijk leiden tot de valkuil van een te dure totaalhypotheek. Dat lijkt ons niet gewenst.

Geldverstrekkers met nog aantrekkelijke hoge hypotheekrentes zullen zich wellicht geprikkeld voelen om zwaar in te zetten op dit middel om zo de bestaande hypotheek nog enkele jaren in stand te kunnen houden. Die te hoge hypotheekrentes trekken ook nog eens een extra wissel op de staatsbegroting, omdat de hypotheekrenteaftrek onnodig hoog blijft.

Er kleven in de ogen van CFD meer nadelen dan voordelen aan dit voorstel. Daarom pleit CFD voor het schrappen van dit onderdeel om de tijd te nemen dit eerst beter met elkaar te onderzoeken. Zeker met de huidige lage rentes zijn er voldoende andere alternatieven te bedenken (en ook al beschikbaar) die consumenten op langere termijn meer bewegingsvrijheid geven in hun keuzes.

Tenslotte

CFD sluit graag nog af met een aantal korte opmerkingen.

- Jammer dat 'onafhankelijk adviseur' geen beschermde titel krijgt. Gelet op alle bovenstaande uitdagingen en voorgenomen wijzigingen wordt het voor een consument nog belangrijker om te weten waar echt onafhankelijk advies kan worden gevonden. Mogelijk kan de minister dit toch nog eens heroverwegen.
- Alhoewel CFD verschillende keren heeft aangegeven dat complete adviesmarkten ineen zijn gestort na het provisieverbod complex, vooral waar het gaat om brengproducten, lijkt er voor de negatieve gevolgen van het provisieverbod (die pijnlijk duidelijk aanwezig zijn) nog geen enkele aandacht te zijn. Ook in dit wijzigingsbesluit ontbreekt elke aanzet daartoe.
- Ditzelfde geldt voor een betere invulling van de post-contractuele zorgplicht (die buiten de standaard Wft-zorgplicht valt). Denk daarbij ook aan execution only en het 'zorgplicht tot aan de voordeur' model dat daar bij hoort.
- Ook mist CFD in dit wijzigingsbesluit duidelijkere afspraken over pensioenadvies in de 2^e en 3^e pijler. Daar is nog veel werk te doen. We hebben dit reeds in januari 2018 aan de orde gesteld.

Wij zijn graag voor verder overleg beschikbaar.

Met vriendelijke groet,
CFD

Edwin Herdink
voorzitter