



JAARVERSLAG

2014

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD

- 1. GEVOLGEN PROVISIEVERBOD**
 - 1.1 PROVISIEVERBOD EN CONSUMENT
 - 1.2 ONAFHANKELIJKHEID
 - 1.3 LEVEL PLAYING FIELD
 - 1.4 POSITIE SERVICEORGANISATIES

- 2. WETGEVING**
 - 2.1 WIJZIGINGSWET FINANCIËLE MARKTEN 2015
 - 2.2 WET BEKOSTIGING FINANCIËEL TOEZICHT
 - 2.3 WIJZIGINGSBESLUIT FINANCIËLE MARKTEN 2014
 - 2.4 WIJZIGINGSBESLUIT FINANCIËLE MARKTEN 2015

- 3. VAKBEKWAAMHEID**
 - 3.1 WIJZIGINGEN VAKBEKWAAMHEIDSBOUWWERK
 - 3.2 OVERZICHT ONTWIKKELINGEN 2013
 - 3.3 ACTIES GEZAMENLIJKE BRANCHEORGANISATIES 2014
 - 3.3.1 Wft-Examenloket
 - 3.3.2 Centrale Wft-Examinering
 - 3.3.3 Slagingspercentages
 - 3.3.4 Kwaliteit examenvragen/examenbank
 - 3.3.5 Cesuur
 - 3.3.6 Toetsing oude kennis/vakbekwaamheid
 - 3.3.7 Kosten PE-examens
 - 3.3.8 MBO & HBO
 - 3.3.9 Termijn overgangsregeling
 - 3.3.10 Conclusies

- 4. REFERTEMODEL SAMENWERKINGSOVEREENKOMST**

- 5. PROBLEMATIEK KOOPWONINGMARKT**
 - 5.1 FINANCIERBAARHEID RESTSCHULDEN
 - 5.2 MAATWERK BIJ HYPOTHEEKVERSTREKKING

- 6. KABINETSVISIE OVER DE NEDERLANDSE BANKENSECTOR**
 - 6.1 LOAN-TO-VALUE RATIO
 - 6.2 BOUWSPAREN
 - 6.3 STANDAARDPRODUCTEN
 - 6.4 POSITIE ADVISEURS

- 7. RAPPORT TIJDELIJKE COMMISSIE HUIZENPRIJZEN**

8. MEDEDINGINGSRECHT

- 8.1 RAPPORT ACM: CONCURRENTIE OP DE HYPOTHEEKMARKT
- 8.2 STUDIE ACM: LOCK-IN LEIDT NIET TOT UITBUITING VAN HYPOTHEEKKLANTEN
- 8.3 RAPPORT ACM: BARRIÈRES VOOR TOETREDING TOT DE NEDERLANDSE BANCAIRE RETAILSECTOR

9. AUTORITEIT FINANCIËLE MARKTEN

10. EUROPESE ONTWIKKELINGEN

- 10.1 EUROPESE RICHTLIJN INZAKE WONINGKREDIETOVEREENKOMSTEN
- 10.2 HERZIENING RICHTLIJN VERZEKERINGSBEMIDDELING
- 10.3 AFM EN EUROPA
- 10.4 LOBBY OVFD

11. COMMUNICATIE

- 11.1 ALGEMEEN
- 11.2 LIJST MET PUBLICATIES VAN DE OVFD IN 2014

12. ORGANISATIE OVFD

- 12.1 VERTEGENWOORDIGINGEN VAN DE OVFD IN EXTERNE OVERLEGORGANEN
- 12.2 INTERNE COMMISSIES
- 12.3 BUREAU, SECTOREN EN BESTUUR OVFD

VOORWOORD

Voor u ligt het jaarverslag van de OvFD over 2014; het jaar waarin de woningmarkt een voorzichtig herstel vertoont. Hypotheekadviseurs kunnen dus weer aan de bak.

2014 is ook het jaar waarin de nieuwe vakbekwaamheidseisen van start zijn gegaan en dat bleek gaandeweg - zoals wij al voorspelden en vreesden – uit te lopen op een chaos. Via het Wft-Examenloket werden honderden reacties over de examens en vragen ingediend. Het ministerie, het CDFD en de politiek zijn aan het einde van het jaar geïnformeerd over deze praktijkervaringen. Toegezegd is dat de minister rekening zal houden met deze ervaringen, dus wij hopen dat in 2015 in ieder geval noodzakelijke verbeteringen worden aangebracht en we eventueel een verlenging van de overgangstermijn kunnen bewerkstelligen.

Vooruitblik 2015

Waar 2014 voornamelijk in het licht stond van ‘vakbekwaamheid’ zou 2015 voor wat betreft de OvFD in het licht moeten staan van ‘het belang van onafhankelijk advies’. We gaan in ieder geval verder met het ontwikkelen van een (wettelijke) onafhankelijkheidslabel. We willen daar in de communicatie ook veel meer aandacht voor vragen en we zijn bezig om een promotiefilm te ontwikkelen die we beschikbaar willen stellen aan de markt.

In 2015 moet ook het Refertemodel Samenwerkingsovereenkomst dat we met het Verbond van Verzekeraars en Adfiz aan het opstellen zijn het licht zien, alsmede het Protocol Afwikkeling Faillissementen.

In 2015 moet ook blijken of het herstel op de woningmarkt doorzet. Wij vinden dat de overheid de crisismaatregelen te snel vaarwel zegt. Verleng de startersregeling en de schenkingsregeling. Zorg dat het herstel op de woningmarkt bestendig is en de doorstroom echt op gang is gekomen. Denk daarnaast na over een goed alternatief voor de toekomst zoals fiscaal gefaciliteerd bouwsparen.

Colinda Rosenbrand
Directeur

1. GEVOLGEN PROVISIEVERBOD

1.1 PROVISIEVERBOD EN CONSUMENT

Het provisieverbod moet een cultuuromslag bewerkstelligen van productgedreven verkoop naar klantgerichte advisering. Maar wat is nu de positie van de consument, na twee jaar provisieverbod.

GfK heeft in december 2014 een onderzoek gehouden naar de gevolgen van het provisieverbod. Uit dit onderzoek komen een aantal negatieve aspecten. Zo ervaart 70% van het intermediair geen gelijke concurrentie met directe aanbieders. Intermediairs is gevraagd naar een top 3 van drempels van het provisieverbod. De volgende punten worden het meest genoemd:

- Consumenten zijn alleen bereid te betalen voor advies, als er vervolgens ook een financieel product wordt gesloten (59%);
- Ontbreken van acceptatie van particuliere klanten van het in hun ogen te hoge uurtarief of prijs per advies of prijs per product (54%);
- Klanten kunnen het advies niet betalen (43%).

Uit het onderzoek komt ook naar voren dat de consument onafhankelijk advies bij het afsluiten van een complex financieel product belangrijk vindt. Meer dan 79% van de ondervraagden geeft aan het belang van onafhankelijk advies met een 7 of hoger te waarderen.

Ondanks dit positieve signaal gaan consumenten in veel gevallen toch nog naar een directe aanbieder. Het intermediair moet zich veel meer realiseren dat zij als onafhankelijke adviseurs, een belangrijke rol vervullen. Zij hebben ook een hele andere rol dan de directe aanbieders, die feitelijk pure productverkopers zijn. Het intermediair zou 'onafhankelijk advies' dus juist moeten benadrukken, maar een groot deel van het intermediair lijkt hier niet toe in staat te zijn.

Verder zijn de advieskosten in het algemeen bij directe aanbieders lager dan de advieskosten van het intermediair. Logisch, een directe aanbieder adviseert - of verkoopt – over het algemeen maar één product en een intermediair moet de producten van een groot aantal aanbieders in zijn advies betrekken. Een belangrijke meerwaarde voor de consument, want de productoplossing wordt passender op het moment dat uit meer producten gekozen kan worden.

Een ander probleem met betrekking tot onafhankelijk advies, is dat de mogelijkheden om producten op basis van een volledig onafhankelijk advies af te sluiten nog steeds beperkt zijn. Directe aanbieders weigeren om op basis van een onafhankelijk advies het product af te sluiten. De klant wordt dan verplicht om ook nog advies in te winnen bij die directe aanbieder, waardoor de klant dan dubbele advieskosten betaalt. In voorkomende gevallen kan het product voor de klant wel via execution only bij de directe aanbieder worden gesloten, maar daar gaan ook extra kosten mee gemoeid.

Onafhankelijke adviseurs kunnen dus feitelijk alleen producten adviseren en bemiddelen voor intermediaire aanbieders waarvan ze – al dan niet via een serviceorganisatie - een aanstelling en samenwerkingsovereenkomst hebben en feit is dat ook zij beperkingen aanbrengen in hun aanstellingsbeleid en/of bestaande samenwerkingsovereenkomsten op basis van discutabele argumenten beëindigen.

Kortom, het is van cruciaal belang dat de consument inziet hoe belangrijk onafhankelijk advies is en hierover goed en duidelijk wordt geïnformeerd. Voor de OvFD is het dus belangrijk om te bezien of we de positie van de consument kunnen versterken door onafhankelijk advies nader te definiëren en

promoten. Vervolgens moet de consument het advies dan ook – zonder extra (advies)kosten - kunnen worden omgezet in een product, waarbij het productaanbod op de hele markt van zowel intermediaire- als directe aanbieders wordt meegenomen.

1.2 ONAFHANKELIJKHEID

In 2014 hebben wij het initiatief genomen om te komen tot een basisdefinitie van onafhankelijk advies, met als doel om dit uiteindelijk ook wettelijk verankerd te krijgen. De titel 'onafhankelijk adviseur' krijgt op deze manier dan ook wettelijke bescherming. De OvFD voorziet in de toekomst, met een wettelijke status van onafhankelijk advies, mogelijkheden om te komen tot onder meer tuchtrecht en een apart keurmerk voor onafhankelijk adviseurs.

De OvFD is in gesprek gegaan met Fred de Jong, omdat hij ook bezig was met een Onafhankelijkheidslabel. Hieruit kwam naar voren dat de eerste concepten van de OvFD met betrekking tot de definitie van onafhankelijk advies in grote mate overeen kwamen met de aspecten die voorzien zijn in het Onafhankelijkheidslabel van Fred de Jong. Het grote verschil is dat de OvFD naar een eensluidende definitie van onafhankelijkheid neigt ('je bent onafhankelijk of niet'), terwijl het Onafhankelijkheidslabel de mate van onafhankelijkheid meet ('je bent meer of minder onafhankelijk').

Na overleg in een werkgroep vanuit de OvFD met Fred de Jong is een voorstel opgesteld om het beste van beide initiatieven te combineren. Het voorstel is als volgt:

1. Doel is te komen tot een Onafhankelijkheidslabel voor financieel advieskantoren gebaseerd op een definitie van onafhankelijkheid opgesteld door de OvFD en Adviesbureau Fred de Jong.
2. Het Onafhankelijkheidslabel bepaalt of een kantoor zich onafhankelijk mag noemen of niet. We kunnen daarbij dan eerst starten met het proactief transparant maken van de onderdelen die de onafhankelijkheid van kantoren kunnen beïnvloeden.
3. Het Onafhankelijkheidslabel bestaat uit de volgende punten waaraan je volledig moet voldoen als kantoor:
 - a. Een adviseur is alleen onafhankelijk als hij voldoende aanbieders c.q. producten in zijn assortiment heeft. Hiervoor sluiten we aan bij het adviseren op basis van een objectieve analyse (= toereikend aantal producten).
 - b. Een onafhankelijk adviseur heeft geen juridisch afdwingbare contractuele verplichtingen om voor een of meerdere aanbieders te bemiddelen.
 - c. Een onafhankelijk adviseur mag zakelijke financiële verplichtingen tegen rentekorting en/of andere gunstige voorwaarden bij een of meerdere aanbieders (leningen, verpande zaken), waarmee hij een samenwerkingsovereenkomst (SWO) inzake advisering/bemiddeling is aangegaan hebben. Voorwaarde is dan wel dat die lening of verpanding tegen marktconforme rente of voorwaarden is aangegaan. Bovendien moet het intermediair hierover dan – bij voorkeur in het dvd – wel transparant over zijn via een algemene zin, bijvoorbeeld: 'We hebben een financiering afgesloten bij een aanbieder waarmee we zaken doen, maar we hebben ons op geen enkele manier gecommiteerd aan die aanbieder'

De minister heeft tijdens de beantwoording van Kamervragen aangegeven dat hij geen

bezwaar heeft tegen de verstrekking van bedrijfsfinancieringen c.q. hypotheek met rentekorting aan financieel intermediairs door verzekeraars. Het beginsel is dat sturing door de aanbieder in het advies van de financieel adviseur vermeden moet worden, omdat dat ten koste van het belang van de klant kan gaan. Als geen sprake is van een link tussen de (gunstige) voorwaarden voor de bedrijfsfinanciering of hypotheek en de productie door de financieel, ziet hij geen bezwaar tegen een rentekorting die door de adviseur is uit onderhandeld. Dat adviseurs en bemiddelaars vaak financiering van een verzekeraar krijgen kent twee achtergronden. Ten eerste is er veelal sprake van een historische achtergrond van een nauwe relatie. Ten tweede geldt voor het financieren van het overnemen van een portefeuille van een andere adviseur/bemiddelaar dat verzekeraars dit doen, omdat voor andere mogelijke financiers de portefeuille geen adequaat onderpand vertegenwoordigt.

- d. Een aanbieder heeft in zijn geheel geen aandelen in het bedrijf van de onafhankelijke adviseur en vice versa. In het kader van transparantie is het verder van belang dat elk aandelenbezit transparant wordt gemaakt met vermelding van het exacte percentage.
 - e. Een onafhankelijk adviseur adviseert niet uitsluitend over eigen producten. In het dvd moet de financiële dienstverlener al aangeven 'of hij uitsluitend adviseert over eigen producten, dan wel tevens over producten van andere aanbieders'.
 - f. Een onafhankelijk adviseur is geen verbonden adviseur (heeft dus een eigen - al dan niet collectieve - AFM-vergunning, controle via het AFM-register).
4. Dit Onafhankelijkheidslabel is de definitie van onafhankelijk financieel adviseur en wordt als uitgangspunt gebruikt voor een lobby van de OvFD richting de overheid om dit wettelijk verankerd te krijgen.

Overweging is nog wel om te kiezen voor een getrapte aanvliegroute en niet onmiddellijk te streven naar een onafhankelijkheidslabel, maar eerst te starten met een transparantielabel, waarmee we de consument snel meer inzicht/transparantie hopen te geven in onafhankelijkheid en vervolgens pas te streven naar een wettelijke definitie. Met dit voorstel zijn wij ervan overtuigd dat het thema Onafhankelijkheid echt lading krijgt voor de consument. Het plan is om hier in 2015 met relevante partijen verder over te praten.

1.3 LEVEL PLAYING FIELD

De gevolgen van het provisieverbod voor het level playing field blijven wij monitoren. Eerlijke en duidelijke kostentransparantie van aanbieders en het ontstaan van echte nettoproducten blijven aandachtspunten.

1.4 POSITIE SERVICEORGANISATIES

De servicers hebben onder zeer strikte voorwaarden een ontheffing kunnen aanvragen voor de activiteiten die ze voor aanbieders uitvoeren. De ontheffing is ingegaan op 1 april 2013. Ondanks de ontheffing, blijft de OvFD toch streven naar een aparte positie in de wet voor serviceorganisaties.

2. WETGEVING

2.1 WIJZIGINGSWET FINANCIËLE MARKTEN 2015

In september 2013 heeft de OvFD gereageerd op de consultatie van de Wijzigingswet Financiële markten 2015. Deze Wijzigingswet werd vastgesteld tijdens het Wetgevingsoverleg in september 2014. Belangrijkste wijziging hierin is dat de verplichting tot het afleggen en naleven van de bankierseed is uitgebreid naar (andere) medewerkers, namelijk degenen wier werkzaamheden het risicoprofiel wezenlijk (kunnen) beïnvloeden en personen die zich rechtstreeks bezighouden met het verlenen van financiële diensten.

2.2 WET BEKOSTIGING FINANCIËEL TOEZICHT

Begin 2014 hebben wij gereageerd op de consultatie van het Wetsvoorstel bekostiging financieel toezicht (Wbft). Al eerder hebben wij in onze consultatiereactie op de Wijzigingswet Financiële Markten 2015 aangegeven, dat wij ons ernstige zorgen maken over de alsmaar stijgende toezichtskosten van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). In de Wijzigingswet 2015 werd namelijk voorgesteld om de bijdrage van de overheid in de financiering van de kosten van beide toezichthouders, via een wijziging van de Wbft af te schaffen; wat leidt tot navenant hogere kosten voor onder toezicht staande instellingen.

In onze reactie op de consultatie van de Wbft hebben we opgemerkt dat in het wetsvoorstel wordt aangegeven, dat het aan de toezichthouder is om te bepalen welke onderdelen van het toezicht voor welke bedragen worden gefinancierd vanuit de overheidsbijdrage. Zo wordt de overheidsbijdrage vooral ingezet ter financiering van onder andere de kosten die de toezichthouder maakt vanwege zijn betrokkenheid bij de voorbereiding van wet- en regelgeving. De OvFD vindt dit echter geen taak voor de toezichthouder uit hoofde van het toezicht waarvoor onder toezicht staande financiële instellingen moeten betalen. De AFM kent zich allerlei taken en bevoegdheden toe die feitelijk al worden uitgevoerd of zouden moeten worden uitgevoerd door het ministerie van Financiën. De rol van de toezichthouders moet worden beperkt tot hun zuivere wettelijke taak, de daadwerkelijke toezichtstaken. In dit kader achten wij het van groot belang dat er (onafhankelijk) toezicht komt op de toezichthouders, dat ook wettelijk wordt vastgelegd.

Verder dienen de ministers van Financiën en van Sociale Zaken en Werkgelegenheid erop toe te zien dat de toezichtkosten beheersbaar blijven, maar met het afschaffen van de overheidsbijdrage vervalt ook de financiële noodzaak daartoe. De minister geeft aan dat de wet waarborgen biedt om hierop toe te zien, maar die voldoen naar onze mening niet. Feit is en blijft dat een noodzakelijke prikkel om toezichtskosten waar mogelijk te beperken ontbreekt. De OvFD denkt meer aan concrete waarborgen zoals een toezicht- of kostenplafond.

In juni 2014 gaf de Raad van State (RvS) het kabinet advies over de voorgenomen afschaffing van de overheidsbijdrage van de toezichtskosten. De RvS concludeert: 'het uitgangspunt dat het toezicht in de eerste plaats wordt uitgeoefend in het algemeen belang brengt met zich dat het toezicht ook, ten minste ten dele, uit de algemene middelen moet worden gefinancierd'. Daarbij is de huidige regeling voor de bekostiging van het financieel toezicht op 1 januari 2013 in werking getreden en 'doet een zo snelle en beperkt gemotiveerde koersverandering als die van het wetsvoorstel afbreuk aan het uitgangspunt van bestendige wetgeving'. De RvS adviseert de minister dan ook het volledig afschaffen van de overheidsbijdrage te heroverwegen.

De OvFD herkent zich in deze kritiek, maar tot grote teleurstelling houdt de minister van Financiën toch vast aan de voorgenomen afschaffing van de overheidsbijdrage.

De OvFD vindt de reactie van de minister onvoldoende argumenten bevatten en heeft de vaste Kamercommissie voor Financiën op 11 juni vervolgens opgeroepen om de minister kritische vragen te stellen, zoals:

1. Op welke wijze gaan de ministers erop toezien dat de toezichtkosten beheersbaar blijven, als een financiële prikkel daartoe ontbreekt?
2. Wat is de huidige positie van Nederland internationaal gezien voor wat betreft de toezichtkosten en tarieven? In welke landen worden de toezichtkosten nog wel (geheel of gedeeltelijk) uit de publieke middelen gefinancierd?
3. Op welke concrete wijze gaan de ministers de bevoegdheden van de Adviserende Panels concretiseren en versterken?
4. Op welke wijze gaan de ministers ervoor zorgen dat de toezichthouders zich beperken tot hun wettelijke taak om onverantwoorde stijging van de toezichtkosten te voorkomen?

De meeste vragen zijn ook door de diverse fracties overgenomen. De minister heeft via de Nota naar aanleiding van het verslag gereageerd op vragen vanuit de Kamer op het vervallen van de overheidsbijdrage in de toezichtskosten. De minister blijft - niet geheel onverwacht - bij zijn standpunt. Een paar opmerkingen uit het verslag:

- De regering vindt het van belang dat de gehele toezichtskosten op financiële producten onderdeel vormen van de productiekosten en niet uit de algemene middelen worden betaald. Hiermee worden de toezichtskosten onderdeel van de productiekosten die aan de gebruiker zullen worden doorberekend. Dit is wenselijk omdat de sector hierdoor wordt geprikkeld om risico's voor de maatschappij mee te wegen in het productieproces.
- De regering vindt het gerechtvaardigd om de overheidsbijdrage voor de kosten van het toezicht op de financiële sector te laten vervallen. Niet alleen is er sprake van profijt van het toezicht voor de sector, er is ook sprake van een afgebakende groep ten aanzien waarvan de regering van mening is dat het in de rede ligt om de rekening van het toezicht volledig door die groep te laten betalen.
- Het voorstel leidt niet tot onaanvaardbare gevolgen voor het bedrijfsleven.
- Alle kosten worden doorberekend aan de sector dus bijvoorbeeld ook de kosten die de toezichthouders maken voor het opstellen van regels omdat de sector ook profijt heeft van de betrokkenheid van de toezichthouder bij de voorbereiding van wetgeving. De regering vindt dat redelijk en billijk.
- Bij de vaststelling van de nieuwe (hogere) tarieven worden kleinere partijen zoveel mogelijk ontzien. Hierover komt pas meer duidelijkheid in een later stadium via de ministeriële kostenregeling. Via die regeling wordt het aan een toezichtcategorie (dus bijvoorbeeld adviseurs en bemiddelaars) toegerekende bedrag aan kosten omgeslagen over de personen die deel uitmaken van die categorie. Daarbij wordt rekening gehouden met de (bedrijfs)omvang van deze (rechts)personen.
- Volgens de minister houdt hij voldoende prikkel om de ontwikkeling van de toezichtskosten in de gaten te houden. Hij houdt de verantwoordelijkheid over de toezichthouders. Hij moet de begrotingen jaarlijks goedkeuren. Hij zal de Kamer jaarlijks informeren, voorzien van een toelichting waarin tevens de reacties van de sector zijn opgenomen.
- De onder toezicht staande instellingen krijgen geen doorslaggevende stem bij het instemmingsproces met de toezichtbegroting, omdat dat niet goed verenigbaar is met de verantwoordelijkheid van de toezichthouder om op een onafhankelijke wijze invulling te geven aan de hem opgedragen taak.
- De minister kan geen overzicht geven van de totale toezichtskosten in de andere EU-landen. Deze informatie is niet op eenvoudige wijze onsluitbaar. Hij moet - indien de Kamer dat

wenst - hier separaat onderzoek naar laten doen.

De Wet bekostiging financieel toezicht is op 1 oktober 2014 in de Kamer besproken. De OvFD heeft in aanloop naar dit overleg nog met relevante partijen en Kamerleden over de toezichtskosten gesproken. De VVD heeft een motie en een amendement ingediend. Het amendement beoogt te waarborgen dat kosten voor financieel toezicht niet onevenredig hard stijgen. Toezichtskosten worden via de sector uiteindelijk doorberekend aan de consument. Daarom wordt voorgesteld om de huidige totale toezichtskosten van DNB en AFM in principe alleen met inflatiecorrectie te laten stijgen. In bijzondere omstandigheden heeft de regering de benodigde vrijheid om het toezicht op een adequate wijze aan te passen aan die omstandigheden en een kostenstijging goed te keuren die hoger is dan de inflatiecorrectie. In dat geval wordt het besluit van de ministers nader gemotiveerd en toegestuurd aan de Tweede Kamer via het 'pas toe of leg uit' principe. Het amendement wordt op 6 oktober door de minister onderschreven.

In de motie wordt de regering verzocht ervoor te zorgen dat kleinere partijen bij de uitwerking van de ministeriele regeling meer worden ontzien bij het vaststellen van de nieuwe, hogere tarieven.

Positief is dat hiermee feitelijk een kostenplafond tot stand is gekomen, waarvoor ook de OvFD heeft gepleit. De Tweede Kamer krijgt verder ieder jaar de voor dat jaar opgestelde kostenkaders toegestuurd, voorzien van een toelichting waarin tevens de reacties van de sector zijn opgenomen. Het is dus van groot belang dat we de ontwikkeling van de toezichtstarieven monitoren.

2.3 WIJZIGINGSBESLUIT FINANCIËLE MARKTEN 2014

Op 1 Januari 2014 is het Wijzigingsbesluit financiële markten 2014 in werking getreden met daarin het provisieverbod voor beleggingsondernemingen. Enkele aanbieders grepen dit provisieverbod aan, om de provisiebetaling op bestaande beleggingsdiensten en -producten te beëindigen. De OvFD heeft deze aanbieders een brief gestuurd omdat dit naar onze mening niet terecht was. In het Wijzigingsbesluit financiële markten 2014 staat namelijk duidelijk aangegeven dat financiële dienstverleners voor beleggingsdiensten die onder het nationaal regime vallen, voor het verlenen van die beleggingsdiensten onder het provisieverbod voor financiële dienstverleners (blijven) vallen (artikel 86c Bgfo): 'Omdat deze personen naast de desbetreffende beleggingsdiensten, financiële diensten verlenen die vallen onder het provisieverbod van artikel 86c, is het passend dat deze personen ook ten aanzien van de desbetreffende beleggingsdienstverlening onder het provisieverbod van artikel 86c (blijven) vallen en niet onder het provisieverbod voor beleggingsondernemingen (artikel 168a Bgfo) worden gebracht. Hierdoor is op personen die gebruik maken van het nationaal regime één set regels van toepassing ten aanzien van provisies en blijft een gelijk speelveld bestaan voor deze personen.'

Onder die set van regels vallen ook de artikelen 86b en 86j Bgfo, waarin staat aangegeven dat artikel 86c uitsluitend van toepassing is op overeenkomsten die zijn aangegaan op of na inwerkingtreding van dat artikel. Voor deze overeenkomsten geldt naar onze mening dus eerbiedigende werking. De gemaakte afspraken tussen consumenten of cliënten en aanbieders, adviseurs of bemiddelaars zullen niet worden aangetast door de nieuwe provisieregels.

Aanbieders hielden echter vol dat ze de provisie niet meer mochten betalen. Wij hebben vervolgens het ministerie om haar standpunt gevraagd inzake het provisieverbod beleggingsondernemingen. Het ministerie van Financiën en de AFM namen een gezamenlijke standpunt in ten aanzien van de samenloop van het provisieverbod voor beleggingsondernemingen en financiële dienstverleners die

beleggingsdiensten verlenen onder het nationaal regime:

- Met de invoering van het provisieverbod voor financiële dienstverleners per 1 januari 2013 is ervoor gekozen om het provisieverbod van overeenkomstige toepassing te verklaren op het door financiële dienstverleners verrichten van beleggingsdiensten onder het zogenaamde nationaal regime. Voor het provisieverbod voor financiële dienstverleners geldt eerbiedigende werking, hetgeen inhoudt dat voor overeenkomsten die zijn gesloten voor 1 januari 2013, reeds gemaakte (provisie)afspraken niet worden aangetast door het provisieverbod.
- In de toelichting van het Wijzigingsbesluit financiële markten 2014 is bevestigd dat financiële dienstverleners die beleggingsdiensten verlenen onder het nationaal regime ook ten aanzien van de desbetreffende beleggingsdienstverlening onder het provisieverbod voor financiële dienstverleners (blijven) vallen en niet onder het provisieverbod voor beleggingsondernemingen worden gebracht.
- Als gevolg van de invoering van het provisieverbod voor beleggingsondernemingen per 1 januari 2014 mogen beleggingsondernemingen echter – zonder uitzondering – geen provisies meer verschaffen. Dit verbod geldt dus ook voor beleggingsondernemingen die provisies verschaffen aan financiële dienstverleners die beleggingsdiensten verrichten onder het nationaal regime.
- Daarmee is de eerbiedigende werking onder het provisieverbod voor financiële dienstverleners echter geen holle frase geworden voor deze dienstverleners. Alleen voor beleggingsondernemingen geldt immers dat zij onder geen beding provisies mogen verschaffen. De eerbiedigende werking voor overeenkomsten die zijn gesloten voor 1 januari 2013 wordt niet doorkruist in het geval financiële dienstverleners die beleggingsdiensten verlenen onder het nationaal regime provisies ontvangen van beleggingsinstellingen of verzekeraars.

Bovenstaande betekent dat inzake provisiebetalingen beslissend is vanuit welke entiteit de provisie wordt betaald. Is dat vanuit de beleggingsonderneming dan valt de provisiebetaling onder het provisieverbod. Wordt de provisie betaald vanuit een beleggingsinstelling of verzekeraar dan geldt wel eerbiedigende werking.

2.4 WIJZIGINGSBESLUIT FINANCIËLE MARKTEN 2015

In 2014 heeft de OvFD ook gereageerd op het Wijzigingsbesluit financiële markten 2015. De meest opvallende wijziging is dat hierin een uitzondering op het provisieverbod wordt gecreëerd voor het bemiddelen en adviseren van consumenten met (voorzienbare) betalingsachterstanden ten aanzien van hypothecair krediet. Het doel van de uitzondering op het provisieverbod is het wegnemen van eventuele belemmeringen voor de aanbieder, bemiddelaar of adviseur om in gesprek te gaan met consumenten met (voorzienbare) betalingsachterstanden.

Op basis van deze nieuwe uitzondering zijn aanbieders in beginsel vrij om met de bemiddelaar of adviseur voor het bemiddelen en adviseren gericht op het oplossen en beperken van (voorzienbare) betalingsachterstanden een beloning overeen te komen, zolang maar geen sprake is van een beloning die afbreuk doet aan de kwaliteit van de dienstverlening en de verplichting van de bemiddelaar of adviseur om zich in te zetten voor de belangen van de consument. Zo mogen bemiddelaars en adviseurs geen beloning ontvangen waarvan een aanspoerende, motiverende of stimulerende werking uitgaat en daardoor de bemiddeling of het advies kunnen beïnvloeden. De door de aanbieder betaalde provisie aan een bemiddelaar of adviseur moet daarom in redelijke verhouding staan tot de aard en reikwijdte van zijn advies- en bemiddelingswerkzaamheden.

Daarnaast mag de betaalde provisie door de aanbieder geen invloed hebben op de uitkomst van het gegeven advies.

Het gesprek kan worden gebruikt om de financiële situatie in kaart te brengen en de mogelijkheden te onderzoeken om het hypothecair krediet aan te passen. Bij (voorzienbare) betalingsachterstanden is het niet gewenst dat vanwege regelgeving een aanbieder, bemiddelaar of adviseur advieskosten en distributiekosten in rekening moet brengen wanneer hij een consument adviseert over een mogelijke oplossing voor zijn betalingsachterstanden dan wel beperking daarvan. Daarom is het onder bepaalde voorwaarden toegestaan dat een aanbieder provisie betaalt aan een bemiddelaar of adviseur voor advies- en bemiddelingswerkzaamheden aan een consument. Een aanbieder kan ook zelf een consument met (voorzienbare) betalingsachterstanden adviseren. Indien de consument het beste gebaat is bij de herziening van een bestaand financieel product, in die zin dat er een nieuwe overeenkomst tot stand komt, is een aanbieder in beginsel verplicht de hiermee samenhangende advies- en distributiekosten rechtstreeks in rekening te brengen bij de consument. Op deze verplichting is eveneens een uitzondering gemaakt voor aanbieders die consumenten adviseren met (voorzienbare) betalingsachterstanden inzake een hypothecair krediet.

De OvFD heeft aangegeven dat we ons konden vinden in deze aanpassing. Wij hebben daarbij wel opgemerkt dat aanbieders dus ook geen (beperkende) voorwaarden aan de beloning mogen stellen die niet in het belang van de klant zijn, zoals eisen dat de klant verplicht wordt bij die aanbieder te blijven, dat de klant de hypotheek verplicht omzet in een andere vorm etc., waardoor de adviseur/bemiddelaar ook niet kan voldoen aan de verplichting om zich - volledig onafhankelijk - in te zetten voor de belangen van de consument.

Door deze wijziging wordt een belangrijke belemmering, om klanten met betalingsachterstanden bij hypotheek te helpen, opgeheven. Aangezien het wijzigingsbesluit pas ingaat per 1 januari 2015, hebben we voor een overgangstermijn tot 1 januari 2015 gepleit, waarin de AFM dit handelen gedooft om te voorkomen dat klanten, die nu (voorzienbare) betalingsachterstanden hebben, moeten wachten totdat dit artikel is ingevoerd.

In het licht van deze uitzondering, hebben wij het Ministerie ook opgeroepen om - in overleg met de branche - te bezien of er niet meer situaties zijn waarbij het vanuit het klantbelang gerechtvaardigd is dat een soortgelijke uitzondering wordt gecreëerd. Denk bijvoorbeeld aan de situatie dat een klant geen tussenpersoon meer heeft vanwege een faillissement. Bij beleggingsverzekeringen hebben klanten recht op een hersteladvies, maar als zijn adviseur er niet meer is, moet hij naar een andere adviseur. Deze nieuwe adviseur zal het hersteladvies niet gratis kunnen uitvoeren en de aanbieder heeft onvoldoende zicht op de volledige financiële en fiscale situatie om de klant hierover te adviseren. Wij denken dat het ook in dergelijke gevallen gerechtvaardigd kan zijn dat de aanbieder een beloning met de nieuwe adviseur overeenkomt, uiteraard onder dezelfde stringente voorwaarden om sturing in het advies te voorkomen als bij de in dit Wijzigingsbesluit voorgestelde uitzondering.

2.5 COMMISSIE VERZEKERAARS

De minister van Financiën heeft op grond van de motie Nijboer (PvdA) een onafhankelijke Commissie Verzekeraars ingesteld. Deze commissie zal onderzoeken hoe de verzekeringssector zijn maatschappelijke rol toekomstbestendig kan vervullen en of er belemmeringen zijn in het overheidsbeleid en de regelgeving die de verzekeringssector hinderen om zijn maatschappelijke rol te vervullen.

Deze rol bestaat onder meer uit risico's spreiden en beheersbaar maken en verzorgen van de langetermijninvesteringen in de economie. Hierbij betreft de commissie onder meer de veranderde regelgeving en de veranderende vraag van consumenten naar flexibelere producten.

Op 27 augustus heeft de OvFD een gesprek gehad met de Commissie Verzekeraars bij het Ministerie van Financiën. Doelstelling was om zich met dit gesprek te oriënteren op de ideeën die leven omtrent de sector. De Commissie legde ons daarbij de volgende vragen voor:

1. Hoe is de distributiewijze veranderd de afgelopen jaren? Welke stappen verwacht u op dit gebied in de toekomst? Welke rol voorziet u voor internet en wat zijn risico's en kansen op dit gebied? Hoe bereidt u uzelf en uw leden hierop voor?
2. Hoe ziet u de toekomst van de verzekeringssector?
3. Welke kansen ziet u voor verzekeraars ontstaan als gevolg van maatschappelijke ontwikkelingen? Ziet u mogelijkheden voor nieuwe producten?
4. Ziet u de informatievoorziening en klantbehandeling van verzekeraars als voldoende? Kan de communicatie verbeterd worden?
5. Welke uitdagingen ziet u voor de komende jaren? Wat is naar uw mening de invloed van de woekerpolis geschiedenis op verzekeraars en de markt? Hoe bereidt u uzelf op deze diverse uitdagingen voor? Hoe vindt u dat de sector met deze diverse uitdagingen om zou moeten gaan?

Het rapport van de Commissie Verzekeraars zal naar verwachting begin 2015 gepubliceerd worden.

3. VAKBEKWAAMHEID

3.1 WIJZIGINGEN VAKBEKWAAMHEIDSBOUWWERK

In het Wijzigingsbesluit Gedragstoezicht Financiële Ondernemingen 2013 zijn belangrijke wijzigingen opgenomen in het kader van vakbekwaamheid. De belangrijkste wijzigingen zijn, dat:

1. Iedere persoon die zich binnen de financiële onderneming bezig houdt met adviseren moet over een diploma moet beschikken om hun vakbekwaamheid aan te tonen;
2. In de Permanente Educatie meer nadruk komt te liggen op het realtime up-to-date houden van kennis. Een financiële onderneming dient er door middel van haar bedrijfsvoering voor te zorgen dat alle medewerkers te allen tijde vakbekwaam zijn en op de hoogte van de laatste actuele ontwikkelingen. De medewerker dient vervolgens periodiek door het halen van een PE-examen aan te tonen op de hoogte te zijn van nieuwe ontwikkelingen. Een medewerker die niet binnen 36 maanden met goed gevolg een examen aflegt, mag tot hij of zij het examen alsnog haalt niet meer klanten adviseren op het vakgebied waarop hij of zij het PE-examen niet heeft behaald. De AFM zal toezien op de naleving hiervan;
3. De vakbekwaamheidsmodules moeten beter op de praktijk worden aangesloten, zowel qua structuur als inhoud. Daartoe worden de modules aangescherpt en worden bij alle modules de elementen 'vaardigheden' en 'professioneel gedrag' toegevoegd. Voor adviseurs die al over diploma's beschikken zal een inhaalprogramma worden opgesteld. De examinering van dit inhaalprogramma wordt gecombineerd met de examinering van de PE voor de periode 2013-2015. Daarnaast is de modulestructuur gewijzigd, met een zevental beroepskwalificaties die elk worden opgebouwd door middel van een aantal modules;
4. Er komt een centrale examenvragendatabank, onder toezicht van het College Deskundigheid Financiële Dienstverlening (CDFD). Zo moet een uniforme examenkwaliteit worden gegarandeerd.

De OvFD heeft al tijdens de consultatie van het Wijzigingsbesluit 2013 aangegeven zich grote zorgen te maken over de beleidskeuzes in het kader van vakbekwaamheid. Wij vreesden dat de combinatie van een inhaalprogramma, het opzetten van een examendatabank en de wijziging in de PE-systematiek tot onverantwoord hoge kosten leidt, die zich uiteindelijk vertalen in veel hogere opleidingskosten voor financiële dienstverleners.

3.2 OVERZICHT ONTWIKKELINGEN 2013

De intermediaire brancheorganisaties Adfiz, CFD, NVF, NVGA en OvFD zetten zich al vanaf 2013 gezamenlijk in om de kwaliteit van het vakbekwaamheidsbouwwerk, de permanente educatie en de eind- en toetstermen te verbeteren. In uitgebreide overleggen en consultatiereacties hebben de intermediaire brancheorganisaties gezamenlijk uitvoerig geageerd tegen (de kwaliteit van) het vakbekwaamheidsbouwwerk bij zowel Ministerie, CDFD als AFM. Onderstaand een overzicht van de belangrijkste ontwikkelingen en acties in 2013:

- In Mei 2013 is een petitie gestart 'Stop verplichte examinering van Wft PE- en inhaalprogramma's voor adviseurs'. In de petitie worden de Minister van Financiën en de leden van de Tweede Kamer gevraagd de regelgeving over het 'inhaalexamen' en een 'PE-examen' alsnog ongedaan te maken voor de geplande inwerkingtreding in 2014. Voorgesteld is dat er één verplicht (inhaal)programma op adviesvaardigheden en integriteit moet worden bijgewoond om de aansluiting bij de nieuwe vakbekwaamheidseisen te realiseren en dat voor permanente educatie een studiepuntenstelsel wordt ingevoerd zoals dat in vele andere branches gebruikelijk is.
- Eind mei 2013 zijn de contra-expertise rapporten en de gezamenlijke consultatiereacties aan de vaste Kamercommissie overhandigd.
- Op 10 juni 2013 is de petitie met bijna 10.000 handtekeningen tegen het verplichte PE- en inhaalexamen aan minister Duijsselbloem overhandigd. Naar aanleiding hiervan is weer met diverse Kamerleden gesproken over de alternatieve voorstellen van de branche. De Kamer heeft de minister daarop verzocht een reactie te geven op het door de brancheorganisaties voorgestelde alternatief.
- Op 24 juni 2013 deelde de minister de Kamer mede dat hij voorstander blijft van verplichte examinering van Wft PE- en Inhaalexamens.
- Op 8 september 2013 werd tijdens het Wetgevingsoverleg Wijzigingswet financiële markten 2014 een motie aangenomen, waarin de minister wordt verzocht om in overleg met de sector voor 1 december 2013 met voorstellen te komen op welke onderdelen het vakbekwaamheidsbouwwerk zoals het bij wet opgelegde PE-examen kan worden versoepeld maar de kwaliteit wel geborgd blijft, bijvoorbeeld het verlengen van de examentermijn of het invoeren van tuchtrecht/mentorschap omdat het onwenselijk is dat het nieuwe vakbekwaamheidsbouwwerk voor financieel adviseurs leidt tot een forse lastenverzwaring voor de sector en een wettelijk verplicht periodiek examen in het kader van de permanente educatie strenger is dan vergelijkbare beroepsgroepen. De brancheorganisaties zijn vervolgens – conform de motie - in overleg gegaan met de minister.
- Op 29 november 2013 heeft de minister de Kamer geïnformeerd. Hij kondigde in deze brief slechts enkele versoepelingen van het vakbekwaamheidsbouwwerk Wft aan, waarbij het in feite alleen maar ging om cosmetische verschuivingen en geen daadwerkelijke versoepelingen overeenkomstig de motie. Wij waren van mening dat de minister geen uitvoering heeft gegeven aan de motie. Reden waarom wij de vaste Kamercommissie voor Financiën vervolgens hebben verzocht om een overleg en dit verzoek is geaccepteerd.

- Op 11 december 2013 vond het gesprek met de vaste Kamercommissie voor Financiën plaats, maar het heeft er niet toe geleid dat de minister alsnog is verzocht om terug te komen op het PE-examen.

Ondanks dit teleurstellende resultaat was het gesprek niet geheel vruchteloos. De Tweede Kamerleden namen veel tijd voor de argumenten van de brancheorganisaties. Ze toonden begrip voor de argumenten, maar kwamen niet tot de conclusie dat de motie niet zou zijn uitgevoerd. Wel hebben ze toegezegd de minister scherp te houden aan zijn toegezegde versoepeling, zoals de belofte dat alleen relevante actualiteiten in PE-examens worden getoetst. Ook zal de Tweede Kamer de kosten scherp monitoren. Het onderwerp blijft daarmee wel op de politieke agenda staan en wij blijven de ontwikkelingen dus ook scherp monitoren. Onze acties hebben zich in 2014 dus ook daarop gericht.

3.3 ACTIES GEZAMENLIJKE BRANCHEORGANISATIES IN 2014

Vanaf 3 februari 2014 vinden de eerste initiële Wft examens gebaseerd op vragen uit de Examenbank en vanaf 16 maart de eerste PEplus examens. Al snel blijkt dat er heel veel klachten zijn over de vragen uit de Examenbank, de wijze van examineren, de lesstof etc. De slagingspercentages zijn desastreus laag. Voor MBO- en HBO-studenten liggen de slagingspercentages zelfs onder de 10%. Wanneer deze tendens zich voortzet, dan dreigt een volledige uitval van de instroom van gemotiveerde studenten voor het beroep van financieel dienstverlener. Plannen worden geuit om de Wft examens uit het curriculum van de opleiding te schrappen. De mogelijke uitvoering van een dergelijk voornemen bedreigt de continuïteit van de hele bedrijfstak.

Onze lobby leidt er vervolgens toe dat de minister door de Kamercommissie voor Financiën op 23 april 2014 wordt verzocht om uiterlijk in september 2014 de Kamer te informeren over de ontwikkelingen en ervaringen met het nieuwe vakbekwaamheidsbouwwerk.

De gezamenlijke brancheorganisaties hebben - gezien alle problemen - al voor het verzoek van de Kamercommissie het plan opgevat een ervaringsloket te openen rond de examinering van de Wft en de PE-trajecten. Hiermee willen de organisaties een breed en goed inzicht creëren in de examenpraktijk. Op basis hiervan kan dan gericht worden aangegeven wat wel en niet werkt en waar dringend verbetering gewenst is. De verzamelde ervaringen kunnen in ieder geval bijdragen aan de eerste evaluatie die de minister aan de Kamer zal moeten geven.

3.3.1 Wft-Examenloket

Lage slagingspercentages zaaien twijfel over de kwaliteit en betrouwbaarheid van initiële Wft-examens en Wft-PEplusexamens gebaseerd op examinering via de centrale examendatabank. Tegelijk zijn er ook positieve signalen. Adfiz, CFD, NVF, NVGA en OvFD vinden het belangrijk dat er snel een reëel en representatief zicht komt op hoe de examinering echt werkt. "Als het goed gaat, moet dat snel duidelijk zijn, zodat examens niet onnodig worden uitgesteld. Als verbetering noodzakelijk is, hebben we geen tijd te verliezen."

De gezamenlijk brancheorganisaties lanceren daarom op 10 juni 2014 de website www.wftexamenloket.nl. Kandidaten die examen hebben afgelegd kunnen hier hun positieve en negatieve ervaringen delen.

Het ervaringsloket moet reëel zicht leveren op het functioneren van de Wft-(PEplus)examens. De organisaties willen op deze manier daadkrachtig bijdragen aan een examensysteem dat zo snel mogelijk voldoet aan de normen die je aan zo'n systeem mag stellen ten aanzien van de kwaliteit,

betrouwbaarheid en ook doelmatigheid van toetsing. Het op grote schaal gestructureerd in kaart brengen van positieve en negatieve ervaringen is een noodzakelijke eerste stap om zicht te krijgen op het systeem aan deze normen voldoet. Als er daadwerkelijk problemen blijken te zijn, moeten die feitelijk onderbouwd aan de kaak worden gesteld. Alleen met goed onderbouwde feiten gebaseerd op brede ervaringen van examenkandidaten kan de regie in dit dossier genomen worden. De informatie die het ervaringsloket levert zullen de brancheorganisaties aanbieden aan de minister en de Tweede Kamer.

Als er iets aan het systeem blijkt te schorten moet dat zo snel mogelijk opgelost worden, resulterend in een adequaat examen- en PE-systeem. Uitgangspunt moet zijn dat examens in redelijkheid haalbaar zijn voor iedereen die zich goed op het examen voorbereidt.

3.3.2 Stand van zaken centrale Wft-Examinering

Op 13 juni informeert de minister de Kamer over de stand van zaken inzake centrale Wft-examinering. Hij geeft hierin aan dat we met het nieuwe vakbekwaamheidsgebouw en de centrale examinering op de goede weg zijn. Naar aanleiding van deze brief besluit de Kamer tot een Schriftelijk Overleg (SO).

De gezamenlijke brancheorganisaties hebben voorafgaand aan de inbreng voor het Schriftelijk Overleg de leden van de Vaste Kamercommissie voor Financiën een groot aantal vragen voorgelegd. Vrijwel al onze vragen zijn ook door de diverse fracties overgenomen. Op 30 juni heeft de minister de vragen inzake het schriftelijk overleg stand van zaken centrale Wft-examinering beantwoord. Hij geeft hierin aan dat hij open staat voor de praktijkervaringen die binnenkomen bij het Wft-Examenloket van de gezamenlijke brancheorganisaties. Hij wil die ervaringen gebruiken om de kwaliteit van de centrale examinering te verbeteren.

De minister doet op 13 en 30 juni 2014 de volgende toezeggingen en uitspraken:

1. De verwachting is dat in het najaar de aantallen voor zowel de initiële Wft examens als de PEplus- examens zodanig zijn dat er per module conclusies te trekken zijn over de slagingspercentages.
2. Tegen die tijd zal naar verwachting circe 10 tot 15 procent van de geprognosticeerde examens zijn afgelegd.
3. Er kan niet geconcludeerd worden dat het Wft-examen met een cesuur van 70% afwijkt van vergelijkbare examens omdat de cesuur van 70% neer komt op 55% (absolute ondergrens) na correctie voor de gok- of raadkans.
4. De Wft-examens en examenresultaten worden geëvalueerd en op basis van deze analyses kan worden besloten om in de toekomst de cesuur voor de Wft-examens naar boven of beneden bij te stellen.
5. Gezakte examenkandidaten moeten in de praktijk (in beleidsregels staat een examenuitslag van minimaal een 4) minimaal een 3,5 scoren en maximaal een 5,5 om examens te kunnen inzien. Hij vindt deze beperking wenselijk omdat hij het risico op bekend worden van examenvragen in de markt wil beperken.
6. De verwachting is dat voor 01-01-2016 circa 120.000 kandidaten een initieel examen zullen doen en dat ca. 60.000 kandidaten twee of drie verschillende PEplus examens zullen doen.
7. In de examenbank zitten momenteel 1.300 toetsvragen verdeeld over 9 modules, die zien op zowel de initiële als op de examens voor PEplus. Eind 2015 zal examenbank aangevuld zijn tot 4.100 toetsvragen en eind 2016 tot 6.000.

8. De examenbank zal jaarlijks worden geactualiseerd.
9. De omvang van de examenbank is ruim voldoende om per module at random examens aan de verwachte hoeveelheid kandidaten aan te bieden.
10. Per 01-09-2014 wordt de definitieve uitslag binnen 48 uur afgegeven.
11. De koppeling tussen een MBO- of HBO-opleiding en Wft-diploma is een keuze van de onderwijsinstelling zelf. De hogescholen zijn vrij om te kiezen om de Wft-examens in hun curriculum te integreren.
12. Hij staat ervoor open om praktijkervaringen die zijn binnengekomen bij het loket van brancheorganisaties te gebruiken om de kwaliteit van de centrale examinering te verbeteren.
13. Hij zal Kamer in oktober nogmaals over de stand van zaken informeren.
14. Met de hogescholen is afgesproken dat deze in de zomer een aparte bijeenkomst zullen houden met het CDFD om hun specifieke problematiek in kaart te brengen.
15. Om de definitieve examenuitslag binnen 48 uur beschikbaar te hebben, wordt de procedure vanaf 01-09-2014 gewijzigd. Omdat daardoor de mogelijkheid tot bijstelling van uitslagen vervalst, zal hij dat in de bepaling van de cesuur mee laten wegen. Hij zal het CDFD verzoeken hiervoor op voorhand een compensatie in te bouwen.
16. In totaal zijn er ca. 170 klachten gemeld bij het CDFD, waarvan er 114 zijn afgehandeld.
17. De uitslagen gaan binnenkort gedetailleerde feedback vermelden, zodat voor kandidaten direct inzichtelijk is hoe zij op de verschillende eind- en toetstermen hebben gescoord. Hij verwacht dat hierdoor de behoefte aan inzage op de locatie zal afnemen.
18. Hij heeft zich uitvoerig laten adviseren door CDFD en maatschappelijke organisaties. Een advies van de Onderwijsraad is derhalve niet nodig.
19. De exameninstellingen zijn vrij om een prijs per examen vast te stellen. In de praktijk bedraagt deze prijs bij de diverse exameninstellingen ca. € 120. Ze betalen per afgenomen examen € 46 leges aan de Staat.

Op 5 november 2014 informeert de minister de Tweede Kamer opnieuw. De gezamenlijke brancheorganisaties reageren op 12 november op deze brief en informeren de Vaste Kamercommissie voor Financiën tevens over de eerste resultaten uit het Wft-examenloket.

Aangegeven wordt dat de regering voor een verplichte centrale toetsing via een examenbank heeft gekozen met als hoofdargument dat op deze wijze de kwaliteit van (PE)examens duurzaam te borgen is. Bepalend voor de keuze voor een examenbank was volgens de minister dat in deze bank *'vragen van een gedegen niveau worden opgeslagen met als doel dat er een uniforme, permanente kwaliteit wordt neergezet en eenduidigheid van examens wordt geborgd'*.

Juist op het punt van de kwaliteit van de examinering blijkt er geen rust te zijn in de branche. De concrete slagingspercentages en de concrete ervaringen die examenkandidaten met ons hebben gedeeld, leiden tot twijfel over de kwaliteit en betrouwbaarheid van de examens waarbij examenvragen afkomstig zijn uit de examenbank van het DUO.

De centrale Wft-examinering heeft daarom terecht de aandacht van de Tweede Kamer. Wij maken ons – gezien de gemelde ervaringen – grote zorgen over een aantal punten. Voor de meest urgente problemen doen wij daarom ook concrete voorstellen voor een oplossingsrichting.

Ad 1. Slagingspercentages

Op 5 november jl. heeft de minister de Kamer geïnformeerd over de meest actuele slagingspercentages. Zowel voor de initiële examens als voor de PEplus-examens is de trend dat de totale slagingspercentages toenemen (slagingspercentage totaal alle examens t/m mei 2014 29,9% versus t/m september 2014 48,4%).

Reactie brancheorganisaties

Deze trend geldt niet voor iedere module. De totale en afzonderlijke slagingspercentages voor respectievelijk de Wft-examens en de PEplus-examens, zijn dus onverminderd reden tot grote zorg. De slagingspercentages fluctueren sterk per maand en liggen voor de initiële examens voor 7 van de 9 beroepskwalificaties ruim onder de 50%. Voor de PEplus-examens, dus voor mensen die in de praktijk werken én al een diploma hebben, liggen de slagingspercentages zelfs voor 6 van de 9 beroepskwalificaties ruim onder de 50%.

Kortom, we constateren is dat er grote, maar ook voortdurend wisselende verschillen zijn, tussen de afzonderlijke examens per module. Feit is dat de meeste modules ronduit slechte slagingspercentages hebben. Zeker, wanneer je in aanmerking neemt dat de meest recente slagingspercentages (positief) vertekend worden doordat een groot aantal herkansingen in de nieuwe percentages is meegenomen. Deze herkansingen zullen de slagingspercentages ongetwijfeld positief beïnvloeden, dus is het maar de vraag of de totale slagingspercentages stijgen door een verbetering van de examenvragen.

Daarnaast is het van belang om een goed beeld te verkrijgen van de scores op de 3 verschillende examenonderdelen, namelijk:

1. kennis/begrip;
2. Adviesvaardigheden en
3. Professioneel gedrag.

De brancheorganisaties hebben hier ook naar gevraagd tijdens het overleg met het Ministerie van Financiën en het CDFD op 25 september jl. over de bevindingen van ons Wftexamenloket. Wij zijn van mening dat een verdieping noodzakelijk is om te zien waar het verkeerd gaat. Uit het Wftexamenloket komt naar voren dat met name de onderdelen Adviesvaardigheden en Professioneel gedrag voor grote problemen zorgen.

Ad 2. Kwaliteit examenvragen/Examenbank

Hoofdrede voor het opstellen van een centrale examenbank is volgens de minister dat in deze bank vragen van een gedegen niveau zijn opgeslagen wat leidt tot afname van gedegen examens. Over de gehele linie moet een uniforme kwaliteit van examinering kunnen worden gegarandeerd. Een centrale examenbank zal volgens de minister kunnen bijdragen aan de kwaliteit van de examens omdat er een groter variëteit aan vragen beschikbaar is en vragen minder voorspelbaar zijn. De examenbank zal garanderen dat de PEplus-examens van een voldoende hoog en gelijkwaardig niveau zijn. Volgens de minister is een lage kwaliteit van de examens niet meer mogelijk. Het grote voordeel van de examenbank is dat een uniforme permanente kwaliteit wordt neergezet.

Reactie brancheorganisaties

Inmiddels is ervaring opgedaan met het beantwoorden van vragen uit deze examenbank. De brancheorganisaties hebben gezamenlijk een loket geopend waarin examenkandidaten hun praktijkervaringen met de examinering kunnen delen (www.wftexamenloket.nl). Via dit loket zijn kandidaten gevraagd hun mening te geven ten aanzien van de kwaliteit van de vraagstelling.

Uit een analyse van de bevindingen uit dit loket blijkt dat er talloze signalen zijn dat de kwaliteit van de vraagstelling volgens de examenkandidaten te wensen overlaat. Het aantal klachten is relatief groot. Klachten komen in de kern op het volgende neer:

- de vraagstelling is onduidelijk;
- in de vragen ontbreken essentiële gegevens om een vraag goed te kunnen beantwoorden;
- de bedoeling van een vraag is niet duidelijk;
- vragen sluiten niet of onvoldoende aan bij de adviespraktijk;
- de vragen zijn te lang, bevatten te veel informatie die via bijlagen geopend moeten worden. De vragen beslaan meer dan 1 pagina. Het examen is hierdoor meer een begrijpend lezen-oefening;
- er is onduidelijkheid t.a.v. de gevraagde antwoordmogelijkheden.

Kandidaten worden in het examen getoetst op drie onderdelen, namelijk:

1. Kennis en begrip;
2. Professioneel gedrag;
3. Vaardigheden en competenties.

Examenkandidaten blijken overwegend te zakken op het onderdeel Vaardigheden en competenties. Juist ook op dit onderdeel zijn de twijfels over de kwaliteit van de vraagstelling het grootst. Het onderdeel Vaardigheden en competenties weegt te zwaar in het eindonderdeel gegeven ook de zware cesuur.

Een groot probleem lijkt te zitten in de omslag die gemaakt moet worden van hoofdzakelijk kennisgerichte naar meer vaardigheids- en competentiegerichte opleidingen en examens. Deze omslag is ook nog niet gemaakt.

Deskundigen op het gebied van opleidingen en examens geven aan dat de ontwikkeling van competentiegerichte opleidingen en examens normaal gesproken een vast stramen volgen. Er worden door de branche erkende beroepscompetentieprofielen en kwalificatiedossiers opgesteld, met een consistente competentietaal en uniforme prestatie-indicatoren. Deze vormen het uitgangspunt voor een flexibele inrichting van opleiding en examen. Aangegeven wordt dat het huidige Wft-vakbekwaamheidsgebouw t zich aan dit alles onttrekt. Voor de Wft geen beroepscompetentieprofielen, geen kwalificatiedossiers en – wat veel erger is – geen consistente competentietaal met eenduidige prestatie-indicatoren. En een flexibele inrichting van opleiding en examinering is met de huidige toetsingssystematiek niet mogelijk. Aangegeven wordt ook dat gesloten vragen ongeschikt zijn voor het toetsen van vaardigheden en competenties.

Ad 3. Cesuur

De grens tussen zakken en slagen voor de Wft-examens is aanvankelijk op 70% vastgesteld. In de praktijk wordt doorgaans uitgegaan van een minimum cesuur van 55%. De minister heeft aangegeven een cesuur van 55% niet wenselijk te vinden; er moet namelijk rekening gehouden worden met een gok- of raadkans. De minister heeft gesteld dat de lat bewust op 70% is gesteld om te bereiken dat examenkandidaten adequate adviezen ontvangen van vakbekwame adviseurs.

De cesuur is per 1 september verlaagd naar 68%. Reden hiervoor is dat kandidaten nu binnen 24 uur de examenuitslag krijgen en er achteraf geen bijstelling meer plaatsvindt van het examenuitslag als achteraf gezien een bepaalde vraag ongeschikt bleek te zijn.

Reactie brancheorganisaties

De brancheorganisaties vinden de gehanteerde een cesuur van 68% te hoog. De cesuur zal meer in lijn moeten worden gebracht met wat gebruikelijk is. De cesuur van 68% past bij een examen met antwoorden met 3-keuzevarianten en waarbij bezwaar en beroep kan worden aangetekend tegen foutieve vragen. Een verlaging van de cesuur is alleszins verdedigbaar. Bij de cesuur wordt ten onrechte geen rekening gehouden met het feit dat diverse vragen veel meer dan vier antwoordvarianties hebben, waardoor de raad- en gokkans vele malen kleiner is dan een cesuur van 55%.

Ad 4. Toetsing oude kennis/vakbekwaamheid

In november 2013 heeft de minister aan de bedrijfstak toegezegd dat in *beginsel* enkel PE-actualiteiten die binnen een tijdsbestek van één jaar hebben plaatsgevonden getoetst zullen worden. Hiermee wordt voorkomen dat teveel 'oude' kennis wordt getoetst. De minister heeft deze versoepeling van het vakbekwaamheidsbouwwerk aan de markt voorgesteld als uitvoering van de Motie van de Tweede Kamerleden De Vries (VVD) en Koolmees (D66) (overleg markt. Overigens heeft de minister tijdens het wetgevingsoverleg in september 2013 gesteld: 'In het examen wordt geen oude stof getoetst. In het PE-examen worden uitsluitend actualiteiten en vaardigheden getoetst'.

In de brief aan de TK van 30 juni 2014 stelt de minister vervolgens: "Relevante actualiteiten die niet binnen een tijdsbestek van één jaar vallen, kunnen worden getoetst indien deze nog van belang zijn op het moment van het afleggen van het PE-examen".

Op 15 augustus 2014 maakt het CDFD bekend (advies-commissie PE-actualiteiten) wat onder PE-actualiteiten valt. Het CDFD stelt dat onder PE-actualiteiten o.a. valt: bedrijfsregelingen of wetgeving die van belang zijn voor de *adviespraktijk*¹.

Reactie brancheorganisaties

De brancheorganisaties stellen vast dat het begrip "PE-actualiteit" zodanig wordt geïnterpreteerd dat in principe alles toetsbaar is wat van belang is voor de adviespraktijk. Van meet af aan hebben wij fel bezwaar gemaakt tegen het onbepaald kunnen toetsen van oude eerder opgedane c.q. geëxamineerde kennis. Dit maakt dat examinering van PE deels het karakter heeft van een periodiek herexamen.

De bevindingen uit het Wft-examenloket.nl tonen aan dat meer dan de helft van de examenkandidaten van mening is dat in de PEplus-examens weinig of geen actualiteiten worden getoetst. Bevindingen uit dit loket zijn:

- er wordt wel degelijk oude kennis getoetst
- weinig actualiteit, veel oude stof
- actualiteit? Dit valt tegen, de vragen bestonden voor het merendeel uit toetsing van oude kennis
- weinig vragen gehad over actualiteit, het lijkt er op dat de database direct al achterhaald is.

¹ Conceptadvies PE-Commissie CDFD, 15 augustus 2014, uitgangspunten bij vaststellen PE-actualiteiten 2015.

Via het loket hebben kandidaten diverse voorbeelden van oude getoetste kennis aangedragen. Exemplarische voorbeelden die o.m. werden genoemd waren vragen t.a.v. wijzigingen van de fiscale wetgeving uit 2012, en vragen over de invoering van de WIA-regelgeving per 2006.

Wij stellen op basis van deze ervaringen vast dat onze zorgen dat (te) oude kennis steeds opnieuw kan worden geëxamineerd helaas bewaarheid zijn. We vrezen dat dit voor de toekomst het geval zal blijven omdat centrale examinering van PE alleen kan bestaan bij de gratie van het toetsen van oude kennis. Om deze reden vinden wij een PE-examen via een centrale examenbank niet geschikt.

De enige oplossing om dit probleem voor de toekomst het hoofd te bieden is het afschaffen van een periodiek PE-examen, met het verplicht afnemen van een examen via een examenbank. Wij bepleiten dan ook nog steeds een alternatief systeem voor PE dat in de kern neerkomt op een verplicht studie-urensysteem dat voldoet aan bepaalde kwaliteitswaarborgen. Eerder heeft de minister een voorstel hiervoor van de brancheorganisaties op onjuiste gronden afgewezen. De minister heeft namelijk gesteld dat er al een studiepuntensysteem gold, wat onvoldoende resultaat oplevert². Wij wijzen er op dat dit niet het geval was en dat de minister op dit punt niet de juiste voorstelling van zaken heeft gegeven.

Ad 5. Kosten PE-examen

Een examenkandidaat betaalt in 2014 en 2015 een bedrag aan 46 euro leges per examen. Dit bedrag kan worden gewijzigd door de minister. Hierboven op komen nog de kosten die een exameninstituut rekent voor het afleggen van een examen. Het afleggen van een PEplus-examen bedraagt circa € 120,-. Daarnaast worden er kosten in rekening gebracht door exameninstellingen voor het controleren van oude diploma's en oude PE-certificaten bij het omwisselen van een oud naar een nieuw Wft-diploma. Deze kosten bedragen ruim 60 euro per persoon. Ter voorbereiding op het examen volgen examenkandidaten meer dan eens een (uitgebreide) training. De kosten hiervoor bedragen minstens € 200,-.

Reactie brancheorganisatie

In het meest gunstige scenario bedragen de kosten voor een financieel adviseur voor het verkrijgen van een nieuw Wft-diploma (uitgaande van het behalen van een PEplus-examen in één keer) rond de € 400,-. Hierbij is nog geen rekening gehouden met verletkosten voor studie en/of het afleggen van het examen. Meer dan eens slaagt een kandidaat niet in één keer, waardoor de kosten hoger uitvallen. Het behoeft geen betoog dat tegenover deze hoge kosten ook een hoogwaardige manier van examinering moet staan, waarbij een discussie over de kwaliteit van examinering op geen enkele wijze speelt.

6. MBO & HBO

Qua slagingspercentages blijken MBO en HBO-scholen voor de initiële Wft-examens liggen nadrukkelijk onder het gemiddelde. Dit terwijl de examens volgens de minister liggen op het niveau van een beginnend beroepsbeoefenaar. Bij MBO- en HBO-scholen liggen de slagingspercentages onder de 10%. De minister heeft aan de scholen de voorlopige suggestie gegeven om het verplichte Wft-examen voortaan te schrappen uit het curriculum.

Reactie brancheorganisaties

² Tweede Kamer, vergaderjaar 2013-2014, 33 632, nr. 15, pag. 39.

Wij vinden dit een niet te begrijpen en niet uit te leggen overweging. Het ondermijnt de noodzakelijke aansluiting tussen onderwijs en arbeidsmarkt in de financiële sector. Gevolg is eveneens dat er een generatie studenten afstudeert zonder startkwalificaties voor het beroep van financieel adviseur, terwijl de bedrijfstak op dit moment juist dringend behoefte heeft aan direct inzetbare gekwalificeerde medewerkers.

Ook staat deze ontwikkeling haaks op het algehele onderwijsbeleid van het kabinet dat scholen in toenemende mate de verplichting hebben het opleidingsaanbod af te stemmen op de vraag vanuit de arbeidsmarkt (zgn. zorgplicht scholen).

De dramatische ontwikkeling die op MBO en HBO scholen gaande is vraagt om een spoedige oplossing. Een Wft-examen bestaat uit drie specifieke onderdelen, namelijk:

1. kennis/begrip, 2. adviesvaardigheden en 3. professioneel gedrag.

Het onderdeel adviesvaardigheden blijkt een groot struikelblok te zijn, omdat MBO-ers en HBO-ers de praktijkervaring missen. Het onderdeel adviesvaardigheden maakt voor twee derde deel uit van het examen en kennis/inzicht slechts voor een derde.

De oplossingsmogelijkheid die ons voor ogen staat is dat MBO- en HBO-ers – en eveneens alle nieuwe toetreders in de bedrijfstak – een Wft-examen afleggen voor de onderdelen kennis/begrip en integriteit. Op basis van een zgn. deeldiploma mogen zij gedurende 2 jaar in de praktijk als klantadviseur werkzaam zijn waarbij hun vakbekwaamheid wordt geborgd via het bedrijfsvoeringsmodel. Binnen deze 2 jaar moeten zij de examenvragen voor onderdeel adviesvaardigheden met goed gevolg afleggen om alsnog een volledig Wft-diploma te verkrijgen. De Wft-regelgeving moet op dit punt worden aangepast.

Ad 7. Klachten

Tegen de uitslag van het examen is geen bezwaar of beroep mogelijk, omdat de uitslag een besluit is in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (art. 7:1).

Een kandidaat moet direct na het examen een inhoudelijke melding doen over de examenvragen bij de surveillant. Is de melding aan de surveillant gedaan, dan wordt de melding beoordeeld door een team van deskundigen. De kandidaat ontvangt geen individuele en inhoudelijke reactie.

Reactie brancheorganisaties

Het niet kunnen indienen van een bezwaar of het in beroep kunnen gaan tegen een examenuitslag leidt tot veel onbegrip bij examenkandidaten. Het leidt ook tot onbegrip dat een klacht over de inhoud van een examen bij een surveillant moet worden gemeld direct na afloop van het examen. Doen ze dat niet dan is de klant niet-ontvankelijk.

Ook is er onbegrip dat er geen terugkoppeling op de klacht wordt gegeven. In bepaalde gevallen gaat het om situaties waarin het voortbestaan van het bedrijf of de voortzetting van een arbeidscontract in het geding is.

De brancheorganisaties bepleiten het realiseren van een redelijke en duidelijke klachtenregeling over de inhoud en kwaliteit van examenvragen.

Ad 8. Termijn overgangsregeling

Het afleggen van een PEplus-examen is mogelijk vanaf 1 januari 2014. De toetsen worden aangeboden tot 31 december 2015. De minister verwacht dat 10 tot 15 procent van de geprognosticeerde examens dit najaar zijn afgelegd. Dat zou betekenen dat in het najaar tussen de 240.000 (uitgaande van twee beroepskwalificaties) en 300.000 (uitgaande van drie beroepskwalificaties) zouden moeten zijn afgelegd.

Reactie brancheorganisaties

In totaal zijn per 1 oktober 2014 24.319 examens afgelegd en daarmee heeft de minister zijn prognose maar heel nipt gehaald uitgaande van 2 beroepskwalificaties. De verwachting is echter dat kandidaten niet voor 2 maar voor 3 beroepskwalificaties een examen zullen afleggen. Bovendien is het aantal afgelegde examens niet hetgeen waar het feitelijk om gaat, maar het aantal behaalde examens.

Als we het gemiddeld aantal afgelegde examens doortrekken tot eind 2015 wordt het totale aantal geprognoseerde examens niet gehaald. Zelfs niet als we het gemiddelde verdubbelen. We schatten in dat tussen de 115.000 en 230.000 examens niet tijdig zullen worden afgelegd. Uitgaande van een slagingspercentage van circa 50% worden deze aantallen alleen nog desastreuzer.

Op grote schaal zal men in tijdnood komen om Wft-examens en PEplus-examens op tijd te kunnen halen. Gegeven de tot nu toe afgelegde en behaalde examens lijkt dit per 31-12-2015 per definitie onmogelijk.

Wij denken dat er daarnaast ook grote problemen gaan ontstaan voor wat betreft de examencapaciteit.

De brancheorganisaties bepleiten daarom dringend om de wettelijke overgangstermijn om te voldoen aan de nieuwe eisen voor vakbekwaamheid alsnog met een jaar te verlengen tot en met 31-12-2016. Het is naar onze mening ook een absoluut redelijke vraag, gezien alle problemen met de opstart van de Examenbank en de kwaliteit van de vragen.

Samengevat

De kwaliteit van de examinering via een centrale examenbank voor de initiële en PEplus-examens staat ter discussie op meerdere punten. De branche dringt aan op het afschaffen van een periodiek PE-examen via de centrale examenbank als beste oplossing. Second best is het doorvoeren van 7 voorgestelde oplossingen voor de kortere termijn, namelijk:

1. Aanpassen met terugwerkende kracht van de cesuur van 68% naar 55%.
2. Verbeteren van de kwaliteit van de examenvragen. Vragen moeten o.a. ondubbelzinnig zijn, duidelijk zijn, alle essentiële gegevens bevatten voor een goede beantwoording, een duidelijk doel dienen, volledig aansluiten bij de dagelijkse adviespraktijk, functioneel zijn qua lengte en duidelijk zijn in antwoordmogelijkheden.
3. Toetsen van uitsluitend actualiteiten die binnen het tijdsbestek van het laatste jaar en niet allerlei oude kennis gebaseerd op bedrijfsregelingen en wetgeving die nog van belang is voor de adviespraktijk.
4. Geen verhoging maar van de leges voor een initieel Wft-examen of PEplus-examen en een verlaging van de kosten voor de inwisseling van het oude diploma en de bijbehorende certificaten.
5. Aanpassen van de regelgeving voor vakbekwaamheid voor MBO- en HBO-ers en nieuwe toetreders tot de markt. Voor hen een overgangstermijn om binnen 2 jaar het onderdeel adviesvaardigheden via een examen te behalen. Een Wft-deeldiploma wordt afgegeven op grond waarvan gedurende een periode van 2 jaar onder het bedrijfsvoeringsmodel adviezen aan klanten mogen worden gegeven.
6. Het realiseren van een klachtenregeling over de inhoud en kwaliteit van examenvragen.

7. Verlengen van de overgangstermijn tot en met 31-12-2016 om alsnog aan de nieuwe vakbekwaamheidsregels te voldoen.
8. Afgeven van een geldig certificaat voor het behaalde diploma binnen een termijn van 2 weken.

4. REFERTEMODEL SAMENWERKINGSOVEREENKOMST

In 2013 is de OvFD met Adfiz en het Verbond van Verzekeraars gestart met overleggen om te komen tot een raamwerk voor een samenwerkingsovereenkomst, dat als uitgangspunt de wensen en behoeften van de klant heeft en vanuit dat perspectief voor alle partijen de dienstverlening en de verantwoordelijkheden vanzelfsprekend helder maakt.

Klanten willen goede en passende financiële dienstverlening. Wanneer een klant een financieel adviseur/bemiddelaar inschakelt, dan is een goede samenwerking tussen aanbieder en adviseur/bemiddelaar vanzelfsprekend. Met de voortgaande rolontvlechting tussen verzekeraar en de financieel adviseur treedt de financieel adviseur richting de aanbieder steeds nadrukkelijker op als directe vertegenwoordiger van de klant. Dat vraagt om een nieuwe benadering van de samenwerking tussen aanbieder en de financieel adviseur.

In november 2014 hebben Adfiz, OvFD en het Verbond van Verzekeraars overeenstemming bereikt over een Refertemodel voor de Samenwerkingsovereenkomst (SWO) en nodigen stakeholders uit om hierop te reageren.

Bij het herijken van de samenwerkingsafspraken hebben de brancheorganisaties de volgende vraag centraal gesteld: Hoe kunnen aanbieders en adviseurs/bemiddelaars zo samenwerken, dat de dienstverlening aan de klant voldoet aan zijn wensen? Veranderend klantgedrag en verandering in bedieningsmogelijkheden maken deze herijking van de afspraken noodzakelijk.

In een Memorandum of Understanding (MoU) hebben de brancheorganisaties vastgelegd wat het doel is van de afspraken, over welke zaken afspraken gemaakt moeten worden en wat de uitgangspunten voor die afspraken zijn.

De besprekingen hebben ertoe geleid dat er uiteindelijk 32 thema's zijn benoemd, waarover afspraken gemaakt moeten worden, om elkaar over een weer in staat te stellen gezamenlijk klantgericht te kunnen werken. Deze thema's zijn verdeeld over de fases van de dienstverlening aan de klant: advies, bemiddeling en onderhoud. Voorbeelden van thema's zijn het beschikbaar stellen van productinformatie in de fase van advisering, transparantie van het aanvraagproces bij de bemiddeling en premie-incasso gedurende de looptijd van het product. Ook thema's ten aanzien van de onderlinge verhoudingen zijn beschreven, zoals het informeren van de aanbieder over verpanding van de portefeuille en de wijze waarop de SWO gewijzigd kan worden.

Een zeer belangrijk thema voor de kwaliteit van dienstverlening is de informatieverstrekking ten aanzien van een lopende overeenkomst, wat op dit moment zeer in de belangstelling staat. Er zijn heldere principe-uitspraken gedaan over hoe informatieverstrekking aan de klant dient te verlopen. Over het thema commercieel gebruik van klantgegevens is geen overeenstemming bereikt. Wel zijn de brancheorganisaties het erover eens dat het van belang is dat aanbieders en adviseurs/bemiddelaars duidelijk zijn naar elkaar over het commercieel gebruiken van klantgegevens. In de SWO moeten hierover afspraken worden gemaakt, zo stelt het Refertemodel.

Afgesproken is ook de dialoog over dit onderwerp voort te zetten, en later te bezien of alsnog een gezamenlijk standpunt mogelijk is.

Directeuren Leo De Boer (Verbond van Verzekeraars), Hanneke Hartman (Adfiz) en Colinda Rosenbrand (OvFD)

“Het was best een taai proces, maar het refertemodel is een belangrijke stap op weg naar een moderne samenwerking tussen adviseurs en verzekeraars. Met onder de streep straks één duidelijke winnaar: de klant. We hebben een gezamenlijke verantwoordelijkheid om de dienstverlening naar een hoger niveau te tillen.”

De gezamenlijke standpunten als verwoord in het MoU moeten in 2015 per thema vormgegeven worden in artikelen. Voordat Adfiz, OvFD en het Verbond deze laatste slag maken, stellen zij zich open voor feedback van relevante marktpartijen, zodat passende inzichten van stakeholders door de brancheorganisaties kunnen worden meegenomen. Reactie op het MoU was mogelijk tot en met 28 november 2014. De respondenten ontvangen begin 2015 door middel van een feedback statement bericht hoe met hun commentaar is omgegaan.

Adfiz, OvFD en het Verbond van Verzekeraars hebben de onderhandelingsresultaten als verwoord in dit consultatiedocument tussentijds besproken met hun achterbannen respectievelijk besturen en de tekst als verwoord in het consultatiedocument is goedgekeurd door de achterbannen respectievelijk besturen.

5. PROBLEMATIEK KOOPWONINGMARKT

De OvFD heeft de afgelopen jaren met regelmaat kamerleden gesproken over de problemen op de koopwoningmarkt. Ook zijn vele brieven verzonden. Ondanks het herstel op de woningmarkt zijn er toch nog steeds problemen met betrekking tot het verstrekken van hypothecair krediet.

5.1 FINANCIERBAARHEID VAN RESTSCHULDEN

De minister van Wonen heeft op 17 september 2013 een brief naar de Kamer gestuurd inzake de financierbaarheid van restschulden. Hierin vermeldt hij dat Vereniging Eigen Huis (VEH) aangeeft dat het aantal aanbieders dat de mogelijkheid biedt om een restschuld mee te financieren toeneemt. Ook de NVB heeft de minister laten weten dat meerdere banken bereid zijn een restschuld mee te financieren, ook als die is ontstaan bij geldverstrekkers die niet meer actief zijn op de Nederlandse markt. De minister geeft in deze brief ook dat hij het beleid van de banken begin 2014 opnieuw inventariseert. Hij wil de financieringsmogelijkheden voor de consument op dit gebied kritisch volgen en ondersteunen.

Uit deze brief blijkt echter ook dat VEH signalen dat banken in individuele gevallen de geboden ruimte in het beleid nog onvoldoende benutten niet concreet aan de hand van feitelijke casuïstiek kon onderbouwen. Het ministerie van Wonen heeft hierover vervolgens contact gezocht met de OvFD met het verzoek om meer inzicht over de praktijksituatie ten behoeve van de inventarisatie die de minister heeft beloofd. De OvFD heeft haar leden vervolgens opgeroepen om relevante, concrete voorbeelden waarin banken toch in strijd handelen met de op 01-01-2013 geïntroduceerde ministeriële regeling voor Hypothecaire Financieringen naar haar toe te sturen. Deze voorbeelden

zijn verwerkt in een notitie, die in januari en februari 2014 met het ministerie is gedeeld en besproken.

Op 2 april 2014 heeft de minister van Wonen vervolgens een brief naar de Kamer gestuurd met een update inzake de ontwikkeling van de restschulden. De minister geeft in deze brief aan dat uit inventarisatie blijkt dat er nog steeds huishoudens zijn die, ondanks voldoende inkomen en de aanvullende regelgeving van 2013, respectievelijk 2014, problemen hebben met het meefinancieren van hun restschulden. Onze input is meegenomen in deze brief. De minister zal over de ontwikkelingen op het gebied van restschulden samen met de minister van Financiën in overleg blijven met de sector. Het blijft dus van belang om concrete voorbeelden bij de OvFD te melden.

In de brief van de minister wordt ook aangegeven dat de NVB het informatiepunt restschulden heeft gelanceerd (www.restschuldingo.nl). Consumenten kunnen op die site ook aangeven welke belemmeringen zijn in de praktijk tegenkomen. De NVB zal de minister hier nog voor de zomer informeren over de signalen die op de site naar voren komen. De OvFD heeft haar leden opgeroepen om klanten die problemen ondervinden door te verwijzen naar deze website of het te melden via de OvFD. De OvFD zal de ontwikkelingen op dit gebied monitoren en het ministerie op de hoogte houden van verdere praktische ontwikkelingen.

5.2 MAATWERK BIJ HYPOTHEEKVERSTREKKING

Op 21 januari 2014 heeft de minister van Wonen de Kamer geïnformeerd over maatwerk binnen de hypotheeknormen. De OvFD heeft eerder al diverse keren aangegeven dat maatwerk lastig is en/of niet mogelijk. Volgens de minister is de indruk, dat maatwerk niet mogelijk is, onjuist. Het gebruik van maatwerk is volgens de minister wel gering, maar dit komt volgens hem door het in het verleden bewust gevoerde beleid vanuit de wetgever en toezichthouder om de mogelijkheden voor het ruimhartig gebruik van uitzonderingen in te perken. Dit heeft geleid tot een zekere verstarring van de werkwijze van aanbieders en adviseurs bij hypotheekverstrekking. Volgens de minister wijzen het ministerie van Financiën en de AFM er sinds twee jaar echter op dat gebruik mag worden gemaakt van alle uitzonderingsmogelijkheden mits voldoende onderbouwd. De OvFD heeft via diverse brieven en aan de hand van praktijkvoorbeelden steeds aangegeven dat de theoretische uitzonderingsmogelijkheden door aanbieders niet worden gebruikt.

Volgens de minister is het een uitdaging om bij aanbieders van hypothecair krediet op alle niveaus binnen de organisatie helderheid te krijgen over de ruimte die de normen bieden, maar dat moeten de banken allereerst zelf oppakken. De AFM en de Rijksoverheid willen graag meewerken aan het oplossen van eventuele problemen. Afsproken is dat vaker overleg zal plaatsvinden tussen de sector en de AFM waarbij praktijkvoorbeelden open kunnen worden besproken. De OvFD vraagt haar leden dus regelmatig om relevante praktijkvoorbeelden, die met de stakeholders besproken kunnen worden.

Op 11 juni 2014 vond een Algemeen Overleg plaats en op 2 juli 2014 heeft de minister van Wonen de Kamer nog een brief gestuurd inzake maatwerk bij hypotheekverstrekking, waarbij hij ingaat op hypotheekverstrekking aan tweeverdieners, flexwerkers en zzp-ers en de ruimte in de normen voor energiebesparende maatregelen, studieschulden en restschulden. Het doel van deze brief is te tonen welke mogelijkheden er zijn voor maatwerk in de hypothecaire kredietverlening en inzicht te geven in de wijze waarop die mogelijkheden in de praktijk worden gebruikt.

De minister geeft aan dat zowel het kabinet als de kredietverstrekkers van mening zijn dat de

hypotheekregels voldoende ruimte bieden voor het kunnen leveren van maatwerk, ook als het gaat om het kunnen verstrekken van krediet aan zzp-ers of mensen zonder een vaste arbeidsovereenkomst. Het is echter aan de aanbieders of zij gebruik willen maken van de toegestane afwijkingen. Het kabinet hanteert geen doelstellingen wat betreft het aandeel van maatwerk in de hypotheekverstrekking. Daar waar maatwerk gewenst, passend en verantwoord is kunnen kredietverstrekkers het toepassen. Verantwoorde verstrekking staat voorop. De minister geeft aan dat voor het kunnen leveren van maatwerk het van groot belang is dat de sector op de hoogte is van de mogelijkheden voor maatwerk. De minister roept brancheverenigingen ook op om daarbij een ondersteunende rol te spelen. De OvFD heeft haar leden hierover dan ook uitgebreid geïnformeerd, maar ook opgeroepen om haar te informeren over praktijkvoorbeelden waarbij maatwerk passend en verantwoord is, maar door de kredietverstrekker niet wordt geaccepteerd. Voor het overleg van de OvFD met AFM en ministerie zijn deze voorbeelden van groot belang.

6. KABINETSVISIE OVER DE NEDERLANDSE BANKENSECTOR

De Commissie Structuur Nederlandse Banken heeft in 2013 onder andere de volgende aanbevelingen gedaan:

- Verlaag de Loan to value-ratio (LTV) geleidelijk en afhankelijk van de ontwikkeling van de huizenprijzen naar 80% van de marktwaarde om het risicoprofiel van banken te beperken;
- Combineer dit met gerichte hervormingen van de woningmarkt en een vorm van bouwsparen;
- Verplicht banken een standaardversie aan te bieden van ingewikkelde consumentenproducten.

De minister heeft hierop in een brief van 23-08-2013 gereageerd. De Kamer heeft hierover – mede door onze input – vragen gesteld, die de minister op 30 januari 2014 heeft beantwoord.

6.1 Loan to value-ratio

Het kabinet is van mening dat een verdere daling van de LTV ratio, vanuit het oogpunt van consumentenbescherming, maar ook voor een meer gezonde bankbalans en minder volatiele woningmarkt op termijn wenselijk is. Bij robuust herstel van de woningmarkt wil het kabinet hiertoe met nadere voorstellen komen. Het kabinet is niet voornemens het ingezette afbouwpad van de LTV-ratio naar 100% (bereikt per 1 januari 2018) te versnellen. De nadere voorstellen zullen dan ook zien op de periode daarna en het kabinet zal in de nadere voorstellen de impact op starters betrekken. Hierover zal ondermeer worden gesproken in het Nederlandse Financieel Stabiliteitscomité.

Het Financieel Stabiliteitscomité, dat bestaat uit vertegenwoordigers van DNB, AFM en het ministerie van Financiën, heeft op 4 november 2014 aangegeven dat ze hebben gesproken over de kosten en baten van een verdere verlaging van de LTV-limiet. Hierbij merkt het comité op dat de LTV-limiet in samenhang moet worden gezien met de hypotheekrenteaftrek, de jaarlijks vastgestelde LTI-norm en versterkte marktprikkels om tot verantwoorde LTV's te komen, omdat deze ook van invloed zijn op de genoemde risico's op de woning- en hypotheekmarkt. In deze context constateert het comité dat van de huidige vormgeving van de hypotheekrenteaftrek nog altijd een prikkel tot maximaal lenen uitgaat.

Het comité is van mening dat een lagere LTV-limiet de stabiliteit van de financiële sector en de economie kan versterken. Hoewel de causaliteit moeilijk is vast te stellen, gaat een lagere schuldhefboom van huishoudens gepaard met minder sterke schommelingen op de huizenmarkt. Dit

draagt bij aan een meer gelijkmatige economische cyclus. Bovendien neemt de kans af dat huishoudens onder water komen te staan na een huizenprijsdaling. Huishoudens die onder water staan, zijn geneigd minder uit te geven en minder snel te verhuizen, en kunnen worden geconfronteerd met grote financiële problemen bij werkloosheid of echtscheiding. Deze effecten kunnen leiden tot diepere en langdurigere economische recessies.

Het LTV-beleid moet volgens het comité daadwerkelijk leiden tot een verminderde kwetsbaarheid van huishoudens voor huizenprijsdalingen. Daarom dient te worden voorkomen dat een verlaging van de LTV-limiet ertoe leidt dat huishoudens het resterende deel van de koopsom financieren met (duurder) consumptief krediet.

Ze constateert echter ook dat een verlaging van de LTV-limiet ook kosten met zich meebrengt. Het beperkt voor een deel van de starters de toegang tot een koopwoning, omdat zij meer eigen vermogen beschikbaar moeten hebben om een woning te kunnen kopen. Ook leidt het tot minder transacties op de koopwoningmarkt en structureel tot een grotere vraag naar huurwoningen. Een LTV-verlaging kan daarmee op de korte termijn tot een groter tekort in het vrije huursegment en tot hogere huren leiden, wat het spaarvermogen van potentiële starters beperkt. Een verlaging van de LTV-limiet zou daarom bij voorkeur geleidelijk moeten plaatsvinden.

De omvang van deze effecten is onzeker en sterk afhankelijk van het toekomstige spaar- en woongedrag van potentiële starters. Tegelijk is een inschatting van deze effecten bepalend voor het vaststellen van het gewenste LTV-beleid na 2018 en het tempo waarin een verdere verlaging zou kunnen plaatsvinden. Hierbij is van belang dat starters het benodigde bedrag binnen een redelijke termijn bijeen kunnen sparen en dat zij intussen desgewenst een huurwoning kunnen betrekken.

Conclusie is dat voor een verdere discussie over het toekomstige LTV-beleid nadere analyse nodig is van de spaarmogelijkheden van jonge huishoudens, de mogelijkheden om het middensegment op de huurmarkt verder te ontwikkelen, en de mogelijke beleidsmaatregelen om te voorkomen dat huishoudens consumptief krediet als substituut voor hypotheek krediet zullen gebruiken. In mei 2015 spreekt het comité verder over dit onderwerp.

De OvFD is tegenstander van een verdere verlaging van de LTV. Het herstel op de woningmarkt is pril en heeft lang op zich laten wachten, mede doordat lang onduidelijk was welke maatregelen het kabinet zou nemen. Dit leidt ertoe dat starters de aankoop van een huis jaren moeten uitstellen. Een verdere verlaging van de LTV zal negatieve gevolgen hebben voor woningprijzen. Studies wijzen op een minimale prijsdaling van 8% bij een verlaging van de LTV-limiet met 10%-punt. Het aantal huishoudens met een restschuld neemt op dit moment af vanwege een voorzichtige stijging van de huizenprijs. Een verdere verlaging van de LTV zal dit herstel echter ongedaan maken en weer meer huishoudens onder water zetten.

Verder zijn de afgelopen jaren afdoende maatregelen getroffen. Een hypotheek moet tegenwoordig volledig annuïtair worden afgelost. De woningmarkt is juist nu vooral gebaat bij rust. De OvFD zal de verlaging van de LTV monitoren, (praktische) problemen in dit kader signaleren en AFM, Ministerie van Financiën, Ministerie van Wonen en de Kamer hierover informeren.

6.2 Bouwsparen

Het kabinet geeft aan dat een fiscale stimulans voor bouwsparen niet goed past bij de situatie in Nederland, omdat we al een grote hoeveelheid bekleemde besparingen kennen. Er zou bij fiscaal gestimuleerd bouwsparen sprake zijn van een nieuwe bekleemde besparing, terwijl het kabinet nu juist probeert beklemmingen af te bouwen en toekomstige beklemmingen te beperken of te

voorkomen. Starters kunnen al gebruik maken van het heffingsvrije vermogen van omstreeks € 21.000 per belastingplichtige. Daarnaast bestaan er nog andere instrumenten om eigen woningbezit te stimuleren, zoals de starterslening. Het kabinet heeft er in het woonakkoord voor gekozen om de totale overheidsbijdrage voor startersleningen meer dan te verdubbelen. De OvFD is voornemens om de voordelen van een aanvullend (spaar) product in kaart te brengen en te bekijken op welke wijze de mogelijkheden voor starters kunnen worden vergroot.

6.3 Standaardproducten

De minister heeft op 4 juli 2014 een brief naar de Kamer gestuurd naar aanleiding van de toezegging van het kabinet om te onderzoeken hoe criteria kunnen worden vastgesteld waaraan standaardproducten moeten voldoen om in aanvulling op de reeds bestaande maatregelen, een verdere bijdrage te leveren aan de versterking van de positie van de klant. Ook in het debat over de kabinetsvisie op de bankensector in februari 2014 kwam dit onderwerp aan de orde. Het ministerie heeft hierover met een aantal partijen gesproken en de minister rapporteert via deze brief zijn bevindingen.

Een standaardproduct is een product waarvan alle productvoorwaarden, behalve de prijs zijn voorgeschreven en vorm een richtpunt voor consumenten in een divers aanbod. Een standaardproduct moet door alle aanbiederes in een bepaalde markt worden aangeboden in aanvulling op het bestaande aanbod.

Aan standaardproducten zitten twee belangrijke potentiële voordelen. In de eerste plaats kunnen door een standaard te zetten keuzes van consumenten gestuurd worden richting producten met maatschappelijk gewenste kenmerken, zoals veiligheid of duurzaamheid of reductie van overbodige functionaliteit. In de tweede plaats wordt door een standaard te introduceren mogelijk de keuzestress verminderd en zullen consumenten minder geneigd zijn keuzes uit te stellen.

Hypotheekleningen worden aangemerkt als mogelijk te standaardiseren product, maar volgens de minister is de toegevoegde waarde beperkt. Er is al veel ingegrepen in de hypotheekmarkt de laatste jaren en het lijkt niet verstandig om de markt op dit moment te belasten met een standaardisatietraject. Voor hypotheekleningen lijkt het dan ook verstandig om eerst de effecten van de reeds genomen maatregelen te bezien, voordat overgegaan wordt op standaardisatie.

Een standaard voor consumptief krediet lijkt niet nodig. Het gaat niet om ingewikkelde producten of langlopende contracten. Er kunnen wel overstapbelemmeringen zijn, maar die manifesteren zich hoofdzakelijk in de sfeer van problematische kredieten. Standaardisatie zal daar geen oplossing voor bieden.

De meeste verzekeringen hebben geen langlopend karakter en overstappen kent doorgaans weinig drempels die voortvloeien uit het product en verzekeringen kunnen eenvoudig opgezegd worden.

De minister ziet op dit moment geen deelmarkt waar hij het zonder aanvullend onderzoek opportuun acht een standaardproduct te introduceren. Dit is echter een voorlopige conclusie. De minister vindt het zinvol om nader onderzoek te doen naar de invloed van standaardproducten op consumentengedrag en marktwerking. De ACM en AFM gaan daarom in de tweede helft van 2014 onderzoek doen, op basis waarvan de minister begin 2015 wil bezien in welke deelmarkt het zinvol is een pilot te doen.

6.4 Positie onafhankelijk adviseurs

Het kabinet is van mening dat de toegevoegde waarde van de onafhankelijk adviseur voor een belangrijk deel voortvloeit uit het feit dat hij kan adviseren c.q. bemiddelen in veel meer producten dan een adviseur in dienst van een aanbieder die alleen de producten van die aanbieder kan adviseren. Flankerend aan het provisieverbod zijn maatregelen getroffen om zoveel mogelijk te voorkomen dat de onafhankelijke adviseur in een nadelige positie zou komen ten opzichte van banken en andere aanbieders. Maatregelen zoals:

- het verstrekken van een dienstverleningsdocument door adviseurs en aanbieders;
- transparantie van de advies- en distributiekosten door adviseurs en aanbieders;
- aanbieders moeten de kosten onderbouwen aan de hand van een kostprijsmodel;
- aanbieders moeten de kosten van dienstverlening rechtstreeks bij de klant in rekening brengen, net als adviseurs/bemiddelaars.

Volgens het kabinet is er op dit moment geen concrete aanleiding aanvullende maatregelen te treffen ter versterking van de positie van de onafhankelijk adviseur. De OvFD is – zoals hierboven staat beschreven – een andere mening toegedaan en zal hier ook voor pleiten.

7. RAPPORT TIJDELIJKE COMMISSIE HUIZENPRIJZEN

Op 10 april 2013 presenteerde de tijdelijke commissie Huizenprijzen haar eindrapport 'Kosten koper', als resultaat van een onderzoek naar twintig jaar huizenprijsontwikkeling. In haar eindrapport trekt de commissie diverse conclusies en doet zij aanbevelingen voor de toekomst. De OvFD was tevreden over het rapport, het geeft een goed en reëel overzicht van de ontwikkelingen op de woningmarkt en de gevolgen voor de huizenprijzen. Daarnaast geeft het rapport belangrijke aanbevelingen die een goede basis vormen om met politiek en stakeholders verder te praten over het weer gezond maken van de woning- en hypotheekmarkt.

De OvFD heeft brieven naar de Commissie Wonen & Rijksdienst gestuurd en gesprekken met Kamerleden gevoerd waarin we in zijn gegaan op de aanbevelingen uit het Eindrapport.

In maart 2014 is in de Tweede Kamer het debat gehouden naar aanleiding van het rapport van de Tijdelijke commissie Huizenprijzen. Belangrijk is dat de Minister heeft toegezegd om in ieder geval de komende vier jaar - totdat de LTV op 100% staat - daarover geen verdere besluiten te nemen. Hij zal over vier jaar alleen in geval van echt zeer robuust herstel van de woningmarkt overwegen of een verdere daling van de LTV noodzakelijk is. Hij wil echter nog niet aangeven wat straks als 'zeer robuust herstel van de woningmarkt' wordt gezien.

Tot slot heeft de Minister toegezegd ieder jaar een debat te houden over de situatie op de woningmarkt. Deze debatten worden voorafgegaan door een brief van de Minister met een analyse van de stand van zaken op de woningmarkt waarbij hij ook zal ingaan op de ontwikkeling van de financiële ruimte, de doorstroming en de betaalbaarheid. Voor de OvFD is het dus van belang om de minister ieder jaar te informeren van de praktische stand van zaken met betrekking tot deze onderwerpen.

Op 14 oktober 2014 heeft de minister ook de eerste jaarrapportage 'Staat van de Woningmarkt 2014' gepubliceerd. Hierin gaat hij in op de macro-ontwikkeling van de hypotheekschuld, de Nationale Hypotheekgarantie, hypotheekrente en rentemarge. Zo geeft hij aan dat de historisch lage rente niet volledig wordt weerspiegeld in de Nederlandse hypotheekrente, restschulden en betaalachterstanden. Stuk voor stuk ook voor ons relevante onderwerpen.

8. MEDEDINGINGSRECHT

8.1 RAPPORT AUTORITEIT CONSUMENT & MARKT; CONCURRENTIE OP DE HYPOTHEEKMARKT

In mei 2011 heeft de voorganger van de Autoriteit Consument & Markt (ACM), de Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa), een sectorstudie uitgevoerd naar de concurrentie op de hypotheekmarkt. De OvFD heeft hierin actief geparticipeerd. De NMa stelde uiteindelijk in haar rapport dat ze geen aanwijzingen heeft gevonden voor overtredingen van de Mededingingswet. De NMa wees er wel op dat het concurrentieproces op de Nederlandse hypotheekmarkt, onder andere door de hoge concentratiegraad, kwetsbaar is. Echter, de ontwikkelingen op de hypotheekmarkt worden door de ACM sinds 2011 scherp in de gaten gehouden. In 2013 heeft de ACM een update uitgevoerd en gekeken naar het verloop van de marges na die sectorstudie. Hieruit blijkt duidelijk dat de marges hoger zijn na begin van de kredietcrisis dan daarvoor, de uitkomsten van studies van DNB en CPB ondersteunen dat.

Prijsleiderschapsverboden van ING, Aegon en ABN Amro in de in Nederland al sterk geconcentreerde markt met beperkt aantal grote aanbieders hebben een negatief effect op de concurrentie, maar dat is een beperkte verklaring. De belangrijkste verklaringen voor de stijging van de marges zijn:

1. De capaciteitsrestricties waarmee hypotheekverstrekkers te maken hebben. Vanuit Basel 3 moeten ze de balans versterken. De verhouding tussen het Eigen Vermogen (EV) en de activa moet verbeterd worden, dus gaan ze meer EV aanhouden door minder leningen te verstrekken en een hogere winst per hypotheek. Zouden er geen capaciteitsrestricties zijn dan zou de hypotheekverstrekker gedisciplineerd worden door concurrentie indien zij de prijs verhogen, maar die mogelijkheden zijn nu veel beperkter doordat ook concurrentie een beperkte capaciteit hebben.
2. Dit wordt versterkt doordat er minder mogelijkheden zijn voor buitenlandse banken om toe te treden en het feit dat diverse buitenlandse partijen de markt hebben verlaten. Redenen:
 - iedereen heeft dezelfde problemen met Basel 3
 - oude financieringsmodellen zijn minder winstgevend zoals securitisatie
 - beperktere mogelijkheden voor potentiële nieuwe toetreders
 - toezichthouders landen sturen aan op investeren van spaargelden in eigen land
 - onzekerheid voor toetreders over de toekomstige regelgeving van de woningmarkt en de hypotheekverstrekking

De OvFD houdt hierover contact met de ACM en zal problemen ook actief melden.

8.2 STUDIE ACM: LOCK-IN LEIDT NIET TOT UITBUITING VAN HYPOTHEEKKLANTEN

Ook heeft de ACM in december 2013 een studie gepubliceerd naar de overstapmogelijkheden voor hypotheekklanten die niet voldoen aan de leennormen. Dit, naar aanleiding van signalen dat het voor consumenten met een bestaande hypotheek die niet voldoet aan de leennormen onmogelijk is om over te stappen. Ook de OvFD heeft steeds aangegeven dat dergelijke consumenten over het algemeen vast zitten bij hun huidige geldverstrekker.

De ACM komt tot conclusie dat de regelgeving en het toezicht over leennormen wel ruimte biedt voor deze consumenten. Uit de studie blijkt wel dat geldverstrekkers niet alle oversluiters accepteren die niet voldoen aan de leennormen. Het is onduidelijk waar de acceptatiegrens precies ligt. De OvFD heeft bevestigd dat veel geldverstrekkers voor oversluiters ruimere acceptatiecriteria hanteren maar dat deze ruimte zeer beperkt is, met name bij het overschrijden van de LTV. De ACM geeft derhalve

aan dat het belangrijk is dat geldverstrekkers meer inzicht geven in de acceptatiecriteria. Meer transparantie kan voorkomen dat de overstapmogelijkheden niet onnodig onderschat worden door consumenten en/of tussenpersonen. Verder komt de ACM tot de conclusie dat het niet aannemelijk is dat consumenten die hun hypotheek niet kunnen oversluiten hierdoor een hogere rente betalen bij de huidige geldverstrekker.

De OvFD heeft in 2014 niet veel verbeteringen gezien op dit vlak en gaat opnieuw aandacht vragen voor dit onderwerp. Juist in een periode met een historisch lage rente is het voor veel consumenten interessant om over te stappen.

8.3 RAPPORT ACM: 'BARRIERES VOOR TOETREDING TOT DE NEDERLANDSE BANCAIRE RETAILSECTOR'

De Autoriteit Consument & Markt (ACM) heeft onderzocht hoe de drempels voor toetreding tot de Nederlandse bankensector verlaagd kunnen worden. Toetreding van nieuwe spelers, of de dreiging daarvan, zorgt voor meer concurrentie. Dit is belangrijk omdat de concurrentie in de bankensector sinds de financiële crisis is verslechterd. De ACM publiceerde op 12 juni 2014 een rapport, waarin zij het kabinet een aantal aanbevelingen doet.

De ACM geeft aan dat de concurrentiële situatie op de Nederlandse bancaire sector al voor de crisis niet optimaal was. Een groot deel van de sector was in handen van vier systeembanken. Een faillissement van een systeembank kan het financiële systeem en de reële economie ernstig schaden waardoor zij een impliciete garantie van de overheid geniet. Deze garantie betekent dat systeembanken gered worden bij een (dreigend) faillissement en heeft als gevolg dat zij goedkoper kunnen lenen dan banken zonder systeembankstatus. Door de garantie zijn systeembanken onvoldoende onderhevig aan de disciplinerende kracht van concurrentie.

De ACM doet bijvoorbeeld de aanbeveling aan het kabinet om zich in Europa sterk te maken voor een effectief resolutiemechanisme, waardoor ook grote (systeem)banken failliet kunnen gaan. Een belangrijke aanbeveling is ook om de bestaande Nederlandse wet- en regelgeving te evalueren met het doel deze te versimpelen en te verminderen, waardoor ook de compliance kosten afnemen.

Specifiek voor de hypotheekmarkt speelt de onzekerheid over toekomstige regelgeving op de hypotheekmarkt een belangrijke rol in de toetredingsbeslissing tot de Nederlandse hypotheekmarkt. Het vormt een significante toetredingsbarrière. Er bestaat namelijk nog discussie over de 'duurzaamheid' van het beleid op belangrijke onderwerpen die de winstgevendheid op de hypotheekmarkt beïnvloeden. Voorbeelden hiervan zijn de hypotheekrenteaftrek, de maximaal toegestane LTV-ratio en de reikwijdte van de NHG-garantie. De onzekerheid over toekomstig beleid die deze discussie creëert, heeft tot gevolg dat potentiële toetreders geneigd zijn hun toetredingsbeslissing uit te stellen of uit kunnen gaan van een te negatief scenario. De ACM doet om deze reden de aanbeveling aan het kabinet en toekomstige kabinetten om de onzekerheid over het toekomstige beleid op de hypotheekmarkt tot een minimum te beperken.

Het kabinet heeft op 5 september 2014 gereageerd op dit rapport en de aanbevelingen. Het kabinet is het met de ACM eens dat een effectief en efficiënt resolutiemechanisme een belangrijke voorwaarde is om impliciete overheids garanties weg te nemen. Het Europese resolutiemechanisme (SRM) voorziet hierin. Per 1 januari 2015 zal de Europese resolutieautoriteit ook operationeel zijn.

Ook is het kabinet zich er van bewust dat onnodige stapeling van regelgeving moet worden

voorkomen, zowel nationaal als in Europees verband. In dit verband merkt het kabinet op dat aan Actal is verzocht onderzoek naar regeldruk in de financiële sector te doen, waarbij Actal zal inventariseren welke financiële wet- en regelgeving een onnodige barrière vormt voor toetreding tot of groei in de Nederlandse bancaire sector.

Ook onderstreept het kabinet in lijn met de aanbeveling van de ACM het belang van helderheid op de hypotheekmarkt. In de hervormingsagenda heeft de Minister voor Wonen de langetermijnvisie van het kabinet ten aanzien van de woningmarkt geschetst. Bij de grootscheepse hervorming heeft het kabinet er met het oog op voorspelbaarheid en betrouwbaarheid van het overheidsbeleid voor gekozen om overgangsrecht voor bestaande hypotheekportefeuille te hanteren waarbij bovendien de stijging van risico's in de bestaande hypotheekportefeuille is gemitigeerd. Het kabinet is van mening dat de woningmarkt nu gebaat is bij helderheid. Verder ingrijpen zou breder onzekerheid kunnen geven, met ook een negatief effect op de financiële positie en de consumptie van huishoudens. Om die reden is het kabinet niet van plan om de aangekondigde hervormingen uit te breiden of te versnellen.

De OvFD houdt al deze ontwikkelingen in de gaten en reageert richting de politiek over relevante zaken.

9. AUTORITEIT FINANCIËLE MARKTEN (AFM)

De AFM publiceert een groot aantal interpretaties, leidraden, richtlijnen, rapporten en beleidsregels en is hiermee inmiddels geworden tot een soort pseudo-wetgever. Daarnaast neemt zij het besluit tot het opleggen van een sanctie/boete. De OvFD:

- Werkt mee aan het opstellen van leidraden, richtlijnen en rapporten;
- Reageert op consultaties vanuit de AFM;
- Werkt mee aan relevante onderzoeken;
- Geeft praktische en beleidsmatige suggesties;
- Leest relevante boetebesluiten, bekijkt de gevolgen van deze jurisprudentie voor de praktijk en stelt de leden hiervan in kennis.

In 2014 heeft de OvFD tijdens reguliere overleggen met de AFM gesproken over de ontheffing voor servicers, het Self-Assessment, beleggingsverzekeringen, markttoegang, dienstverleningsconcepten, kredietverleningsnormen etc.

10. EUROPESE ONTWIKKELINGEN

Op Europees niveau spelen de ontwikkelingen die voortvloeien uit het Financial Services Action Plan (FSAP) een belangrijke rol. Het FSAP is ontworpen om één Europese markt in financiële diensten te creëren. Een paar belangrijke Europese ontwikkelingen die op dit moment spelen op het gebied van financiële diensten zijn:

10.1 EUROPESE RICHTLIJN INZAKE WONINGKREDIETOVEREENKOMSTEN

De Raad heeft op 28 januari 2014 met een gekwalificeerde meerderheid de Europese Richtlijn inzake Woningkredietovereenkomsten aangenomen. De Richtlijn werd op 4 februari 2014 ondertekend door de Raad en het Europees Parlement en gepubliceerd. Deze richtlijn moet worden gezien in het kader van de inspanningen voor de totstandbrenging van een interne markt voor hypothecair krediet en tegen de achtergrond van de financiële crisis. De Richtlijn dient voor 21 maart 2016

geïmplementeerd te worden door de lidstaten. Voor Nederland verandert er waarschijnlijk niet veel vanwege de al bestaande wetgeving. Dat was ook ons uitgangspunt in de lobby. Nederland loopt met de Wet financieel toezicht voorop in regelgeving en toezicht, dus het is belangrijk dat we daarin geen ingrijpende aanpassingen hoeven te doen. Europa kan juist haar voordeel doen met de ervaringen die Nederland inmiddels heeft.

De richtlijn is minimumharmonisatie, omdat de structuur van hypotheekmarkten binnen de EU daarvoor te gevarieerd is. Belangrijke verplichtingen die uit de richtlijn voortvloeien, zijn:

- De kredietgever en –bemiddelaar zijn verplicht om op eerlijke, billijke en professionele wijze in het belang van de consument op te treden bij het verlenen van of bemiddelen en adviseren inzake krediet en ‘nevendiensten’;
- Reclame- en marketingmateriaal mag niet misleidend zijn;
- De verstrekker moet gebruikmaken van standaardinformatie, waarbij een ‘representatief voorbeeld’ moet worden gehanteerd om onder andere de rente, totaal kredietbedrag, jaarlijkse kostenpercentage, duur, bedrag van de periodieke betalingen en het totaal te betalen bedrag uit te drukken;
- Als een krediet alleen verstrekt wordt in combinatie met een verzekering of andere ‘nevendienst’ waarvan de prijs niet van tevoren bepaald kan worden, moet de verplichting tot het sluiten van dat contract op duidelijke, beknopte en opvallende wijze worden vermeld in de standaardinformatie;
- In de offertefase moet de kredietgever of –bemiddelaar bepaalde ‘geïndividualiseerde informatie’ geven in het sjabloon van het Europees Gestandaardiseerd Informatieblad (ESIS), zodat de consument de op de markt beschikbare informatie onderling kan vergelijken, de gevolgen ervan kan beoordelen en een geïnformeerd besluit kan nemen over het al dan niet sluiten van een kredietovereenkomst;
- Een bindend aanbod moet vergezeld gaan van het ESIS, tenzij dat al eerder verstrekt is.
- De kredietgever moet een grondige beoordeling maken van de kredietwaardigheid van de consument, waarbij vooropstaat dat, als blijkt dat de consument niet in staat zal zijn het krediet tijdens de looptijd af te lossen, de kredietgever weigert het krediet te verstrekken.

Voor de bemiddelaars is daarnaast nog een aantal verplichtingen opgenomen:

- De bemiddelaar is verplicht om mede te delen of hij ‘verbonden’ is aan bepaalde kredietgevers of niet, en of er sprake is van een deelneming van meer dan 10% van de bemiddelaar in de kredietgever of andersom.
- De niet-verbonden bemiddelaar is verplicht om de consument te informeren of de kredietgever commissieloon aan de bemiddelaar voor zijn diensten moet betalen en hem erop te wijzen dat hij het recht heeft om informatie te vragen over de variatie in de hoogte van de commissielonen die worden betaald door de verschillende kredietgevers die aan de consument aangeboden kredietovereenkomsten verstrekken.

Verder:

- Krijgt de consument recht op vervroegde aflossing, hoewel de kaders van dat recht door de lidstaten nader moeten worden ingevuld. Het recht kan in tijd worden beperkt, er kan gevarieerd worden naargelang de rentevoet, de omstandigheden waaronder het recht kan worden uitgeoefend kunnen worden beperkt, er kan een eerlijke en objectief verantwoorde vergoeding voor kosten worden verbonden aan de aflossing. De beperkende voorwaarden die aan vervroegd aflossen worden gesteld mogen ‘niet al te moeilijk of te duur’ worden om het recht uit te oefenen.
- De consument krijgt zeven dagen bedenktijd.

10.2 HERZIENING RICHTLIJN VERZEKERINGSBEMIDDELING

De herziening van de richtlijn verzekeringsbemiddeling is bedoeld om de reglementering van de retailmarkt voor verzekeringen op efficiënte wijze te verbeteren. Doel is te zorgen voor gelijke concurrentievoorwaarden voor alle marktdeelnemers die bij de verkoop van verzekeringsproducten betrokken zijn, alsook voor een betere bescherming van de verzekeringnemer. Wat concreter, IMD 2 moet de volgende verbeteringen bewerkstelligen:

- uitbreiding van het toepassingsgebied van IMD 1 tot alle distributiekanaalen;
- onderkenning, beheer en beperking van belangenconflicten;
- sterkere harmonisatie van de administratieve sancties en maatregelen in geval van schendingen van wezenlijke bepalingen van de huidige richtlijn;
- verbetering van de geschiktheid en objectiviteit van advies;
- waarborging dat de beroepskwalificaties van de verkopers beantwoorden aan de complexiteit van de verkochte producten;
- vereenvoudiging en onderlinge aanpassing van de procedures voor grensoverschrijdende toegang tot verzekeringsmarkten in de hele EU.

Het voorstel maakt ook een onderscheid tussen levensverzekeringsproducten en algemene verzekeringsproducten wat de transparantievereisten in verband met de vergoeding van de bemiddelaar betreft.

10.3 AFM EN EUROPA

De AFM verwacht dat op het gebied van wet- en regelgeving m.b.t. de financiële markten de aandacht de komende jaren zal verschuiven van regelgeving op nationaal niveau naar de implementatie van Europese richtlijnen en aanpassing van nationale regelgeving aan Europese verordeningen. De Europese regels voorzien daarbij ook steeds meer in maximumharmonisatie, waarbij lidstaten geen hogere eisen mogen stellen, waardoor steeds minder ruimte is om eigen wensen in nationale regelgeving op te nemen. Knelpunten kunnen ontstaan doordat de Europese regels grotendeels sector-specifiek worden opgesteld. Dit brengt het risico met zich dat ten aanzien van bepaalde onderwerpen grote verschillen gaan ontstaan tussen met als gevolg een ongelijk speelveld.

De implementatie van sectorale Europese regels ondervindt in toenemende mate hinder van de cross sectorale opzet van de Wft, waardoor steeds vaker met afwijkende definities en begrippen wordt gewerkt en uitzonderingen op de cross-sectorale (hoofd)regels worden geformuleerd. Dit leidt tot verschillende interpretaties en onduidelijkheden bij marktpartijen en toezichthouders. Vooral bij marktpartijen resulteert dit in een toename van nalevingskosten.

Voorbeelden van regelgevingonderwerpen waarbij de sector-brede opzet van het Nederlandse toezicht wordt doorkruist door de genoemde sectorale insteek zijn:

- het beloningsbeleid;
- geschiktheid van (mede)beleidsbepalers;
- pre-contractuele informatie (transparantie);
- compliance;
- klachtafhandeling;
- vakbekwaamheidseisen; en
- regels met betrekking tot advies standaarden.

10.4 LOBBY OvFD

De OvFD reageert actief op vragen over studies van de Europese Commissie, houdt de acties van de Europese Commissie voortdurend in de gaten en heeft hierover ook contact met het Ministerie. Belangrijk hierbij is dat nieuwe richtlijnen niet gaan leiden tot allerlei amendementen op de bestaande wetgeving. De Wft moet de kans krijgen om zijn waarde te bewijzen en de administratieve lasten van het intermediair moeten niet verder stijgen of complexer worden door strijdige regelgeving. Zeker niet als je nagaat dat Nederland een van de landen in Europa is, die voorloopt op het gebied van wetgeving, consumentenbescherming, concurrentie en toegankelijkheid!

Een geïntegreerde markt kan ongetwijfeld voordelen opleveren voor zowel consumenten als andere belanghebbenden, echter dat mag niet leiden tot een verhoging van de administratieve lasten of kosten die zodanig zijn dat de baten daar nauwelijks tegenop wegen. Kortom: nieuwe regelgeving moet wel leiden tot betere regelgeving!

11. NIEUW REGLEMENT KIFID

Het Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid) heeft het afgelopen jaar gewerkt aan herziening van het instituut. Deze herziening stond in het kader van efficiency en kwaliteitsverbetering in de behandeling van klachten. Op 1 oktober 2014 heeft Kifid daarom het nieuwe Reglement Ombudsman en Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) gepubliceerd.

De functies van de Ombudsman en de Geschillencommissie zorgden bijvoorbeeld in de meeste gevallen voor een dubbele beoordeling van zaken en dubbele dossieropbouw. Daarom krijgt de Ombudsman voortaan uitsluitend een zelfstandige, onafhankelijke, bemiddelende rol, en oordeelt hij niet meer. Het Kifid secretariaat zal een klacht òf voor bemiddeling doorsturen naar de Ombudsman òf direct voorleggen aan de Geschillencommissie die over de zaak oordeelt.

Een paar andere belangrijke wijzigingen zijn, dat Kifid nog laagdrempeliger is geworden doordat de eigen bijdrage van de consument vervalt. Ook worden de verweerttermijnen verkort en uitstel mogelijkheden beperkt, waardoor de doorlooptijd substantieel korter wordt. Verder kan de consument voortaan ook zaken aan de Geschillencommissie voorleggen als hij voor een niet-bindende uitspraak kiest, terwijl de financiële dienstverlener vooraf akkoord is gegaan met het bindende karakter van de uitspraak. In het verleden kon de consument dan alleen terecht bij de Geschillencommissie als hij ook voor een bindende uitspraak koos. Deed hij dat niet, dan was de klacht niet-ontvankelijk en moest hij naar de rechter. In een dergelijk geval is de uitspraak voor de financiële dienstverlener dan uiteraard ook niet-bindend, zelfs al heeft hij dus vooraf akkoord gegaan met bindend advies. Uitspraken van Kifid zijn daarmee alleen bindend als beide partijen voorafgaand aan de uitspraak de bindendheid hebben aanvaard.

Indien een financiële dienstverlener zich vooraf akkoord heeft verklaard met bindend advies en dat wil intrekken en wijzigen naar niet-bindend, dan kan dat. Een intrekking geldt dan niet voor (1) klachten die ten tijde van de intrekking reeds zijn ingediend, en (2) voor klachten (m.b.t. een reeds gesloten overeenkomsten) die binnen drie jaar na de intrekking worden ingediend.

De OvFD is betrokken geweest bij bovenstaande wijzigingen en in dit kader hebben diverse gesprekken en overleggen plaatsgevonden.

12. COMMUNICATIE

12.1 ALGEMEEN

De OvFD heeft op 12 juni 2014 haar Algemene Ledenvergadering (ALV) gehouden.

12.2 LIJST MET PUBLICATIES

*** Opinie VVP**

De OvFD verzorgt regelmatig een opiniebijdrage voor de VVP. De volgende opinies zijn in 2013 verschenen:

- 04-02-2014: Onafhankelijk advies concreet maken
- 29-04-2014: Grens tussen klantbelang en dogma
- 18-07-2014: Vakbekwaamheid in cijfers
- 04-11-2014: Geen intercity, eerder een boemeltje

*** Overzicht Persberichten**

In 2014 zijn de volgende persberichten en reacties verzonden aan de (vak)pers:

- 06-05-2014: Ook MBO-studenten massaal gezakt voor Wft-examen.
- 10-06-2014: Gezamenlijk ervaringsloket moet reëel zicht leveren op functioneren Wft-examens.
- 17-06-2014: OvFD teleurgesteld dat minister advies Raad van State negeert.
- 20-06-2014: Aansluiting MBO- en HBO-scholen op arbeidsmarkt financiële setor bedreigd.
- 04-11-2014: Brancheorganisaties bereiken overeenstemming over invulling Refertemodel SWO.
- 12-11-2014: Brancheorganisaties sturen zorgpunten en verbetervoorstellen Wft-examinering naar Tweede Kamer.

13. ORGANISATIE OvFD

13.1 VERTEGENWOORDIGINGEN VAN DE OvFD IN EXTERNE OVERLEGORGANEN

Bestuur Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)

De SEH is een initiatief van de gezamenlijke hypotheekaanbieders en helpt consumenten bij het vinden van deskundig hypotheekadvies. Zij doet dit via een erkenningsregeling voor hypotheekadviseurs die aantoonbaar genoeg kennis en ervaring hebben op het gebied van hypotheekadvies. De erkenning is persoonsgebonden. Elke erkend hypotheekadviseur is in het bezit van de vereiste diploma's en voldoet aan de gestelde praktijkvoorwaarden.

Bestuur Stichting Opleidingsfonds voor de Hypotheekbemiddelingsbranche

Deze Stichting is inmiddels opgeheven. De OvFD is wel bewaarder van alle dossiers, omdat nog een aantal jaren de mogelijkheid bestaat dat een controle wordt uitgevoerd.

13.2 INTERNE COMMISSIES OvFD

Binnen de OvFD zijn enkele commissies actief die in kleiner verband regelmatig bij elkaar komen om enkele specifieke dossiers te bespreken en uit te werken, ter advisering aan het Bestuur.

*** Commissie deskundigheid financiële dienstverlening**

Over de deskundigheidseisen en de activiteiten van het College Deskundigheid Financiële Dienstverlening.

*** Werkgroep Compliance**

Een werkgroep die geïnitieerd is om ervaringen tussen de diverse organisaties uit te wisselen, best practices en beleid richting de AFM te ontwikkelen.

13.3 BESTUUR EN DIRECTIE OvFD

Bestuurswijzigingen in 2014

Christian Dijkhof	voorzitter		The HypotheekCompany
Paul van der Meijs	vice voorzitter		De Hypothekers Associatie
Lex van Kampen	secretaris		Van Kampen Groep
Ron Schulte Fischedick	penningmeester	tot 12-06-2014	FDC/Lancyr
Frank van den Elzen	penningmeester	vanaf 12-06-2014	Van Bruggen Adviesgroep
Ronald Tiemessen		tot 12-06-2014	Hypotheekshop, Huis & Hypotheek en Welke Financiële Diensten
Lodewijk van der Heijden		vanaf 12-06-2014	Hypotheekshop, Huis & Hypotheek en Welke Financiële Diensten
Ihab El Sayed			Qmulus
Marcel Bax			Service Providers Nederland
Tim Schoonbergen			Nedasco
Tim Rijvers		vanaf 12-06-2014	DAK Intermediairscollectief

Bestuur per 12-06-2014

Christian Dijkhof, voorzitter	The HypotheekCompany
Paul van der Meijs, vice voorzitter	De Hypothekers Associatie
Lex van Kampen, secretaris	Van Kampen Groep
Frank van den Elzen, penningmeester	Van Bruggen Adviesgroep
Lodewijk van der Heijden	Welke / Huis & Hypotheek / Hypotheekshop
Marcel Bax	Service Providers Nederland
Tim Schoonbergen	Nedasco
Tim Rijvers	DAK
Ihab El Sayed	Qmulus

Directie OvFD

Colinda Rosenbrand

Adresgegevens

Organisatie van Financiële Dienstverleners

Adres: Postbus 4, 4260 AA Wijk en Aalburg
 Telefoon: 06 – 46 27 34 38
 Website: www.OvFD.nl
 E-mail: info@ovfd.nl