

*Input vanuit KPS-werkgroep Wft-Pensioenverzekeringen*

*op consultatiedocument Autoriteit Financiële Markten*

*'Standaardiseren Dienstverleningsdocument'*

*30 januari 2013*

## INHOUDSOPGAVE

<b>1. INLEIDING .....</b>	<b>3</b>
<b>2. SAMENVATTING BELANGRIJKSTE OPMERKINGEN EN SUGGESTIES .....</b>	<b>4</b>
2.1. opmerkingen en suggesties .....	4
<b>3. DOEL DIENSTVERLENINGSDOCUMENT .....</b>	<b>5</b>
3.1. Welk doel dient het Dienstverleningsdocument? .....	5
3.2. Knelpunt met betrekking tot de geformuleerde doelstellingen .....	5
3.3. Alternatieve benadering gestandaardiseerd DVD .....	6
3.4. Conclusie met betrekking tot doelstellingen .....	7
<b>4. OPMERKINGEN OVER HET GESTANDAARDISEERDE DIENSTVERLENINGSDOCUMENT .....</b>	<b>8</b>
4.1. De dienstverleningsvragen .....	8
4.2. De dienstverlening en inventarisatie in het DVD .....	9
4.3. Vergelijkende analyse in het DVD .....	10
4.4. Contractuele verplichtingen .....	11
4.5. Dienstverlening na advies en afsluiten .....	11
4.6. Kosten .....	11
4.7. Conclusie met betrekking tot het gestandaardiseerde dienstverleningsdocument .....	12

## 1. Inleiding

De Kring van Pensioenspecialisten (KPS) acht professioneel pensioenadvies van groot belang. Daarom heeft een werkgroep binnen KPS zich de afgelopen jaren bezig gehouden met alle aspecten van de Wet op het financieel toezicht (Wft) die de praktijk van de pensioenadviseur raken.

De KPS-werkgroep Wft-pensioenverzekeringen bestaat uit een gemêleerd gezelschap van deskundigen die op persoonlijke titel deelnemer zijn van KPS. Zij zijn onder meer werkzaam als pensioenadviseur, consultant, actuaris en pensioenjurist of werkzaam bij een pensioenuitvoerder. De voltallige werkgroep bestaat uit ca. 15 deelnemers van de KPS.

Om slagvaardig te kunnen reageren op de uitnodiging van de Autoriteit Financiële markten om opmerkingen en suggesties te geven op het documenten 'Standaardiseren Dienstverleningsdocument', heeft een kopgroep binnen de werkgroep een notitie voorbereid. Daarna is deze reactie voorgelegd aan de voltallige werkgroep van de KPS.

**De reactie op het consultatiedocument is vanuit de optiek en de dagelijkse praktijk van de pensioenadviseur tot stand gekomen.**

Deelnemers van de werkgroep die hebben bijgedragen aan deze notitie zijn:

- Noud Beckers
- Jack Borremans
- Eric Bot
- Herman Deijk
- Tom Dimmendaal
- Ewout Huyssen van Kattendijke
- Ron van Os
- Wim Schreuder
- Annemiek Vollenbroek

### **Verantwoording van deze notitie**

Deze notitie vormt het resultaat van de discussies die in de werkgroep zijn gevoerd en is gebaseerd op de brede praktijkervaring van de leden van de werkgroep. De aanbevelingen worden gedragen door de leden van de werkgroep, hetgeen niet automatisch betekent dat het de mening van alle individuele leden betreft. KPS streeft naar discussie ten aanzien van pensioenthema's. De discussie is belangrijker dan het eindresultaat, dat gezien de achtergrond van de KPS-deelnemers nooit 'de mening van KPS' kan zijn. Het bestuur van KPS heeft kennis genomen van deze notitie, kan zich vinden in de aanpak van de werkgroep en onderkent het belang van de door de werkgroep gedane aanbevelingen.

## 2. Samenvatting belangrijkste opmerkingen en suggesties

Hieronder volgt een korte weergave van de belangrijkste opmerkingen en suggesties die de KPS-werkgroep Wft-pensioenverzekeringen doet in het onderliggende document. De onderbouwing daarvan en de overige opmerkingen en suggesties zijn opgenomen in de volgende hoofdstukken van dit document.

### 2.1. opmerkingen en suggesties

1. De AFM geeft aan het gestandaardiseerde DVD een doelstelling mee die niet overeenstemt met de doelstelling, zoals geformuleerd in de Bgfo. Daarmee treedt de AFM buiten haar bevoegdheid tot het stellen van nadere regels over het DVD. Bovendien is de doelstelling die de AFM wil bereiken met het gestandaardiseerde DVD niet haalbaar.
2. De KPS-werkgroep Wft-pensioenverzekeringen pleit voor meer aandacht voor het opstellen van een offerte/opdrachtbevestiging die voldoet aan de eisen van de Europese dienstenrichtlijn en de eisen die het Burgerlijk Wetboek stelt aan een overeenkomst van opdracht. Een dergelijke offerte/opdrachtbevestiging kan wel het doel bereiken dat de consument/cliënt in staat is, de prijs en wat hij ervoor krijgt te vergelijken. Hierin kan immers wel de daadwerkelijke adviesvraag, de daadwerkelijke dienstverlening die daarbij hoort en de daadwerkelijke prijs daarvoor worden opgenomen, evenals afspraken over het aantal producten dat in een vergelijkende analyse zal worden betrokken als dit onderdeel uitmaakt van de dienstverlening. Een gestandaardiseerd DVD kan effectief zijn bij het geven van informatie/toelichting over de aard en reikwijdte van de dienstverlening en de verschillende wijzen waarop financiële dienstverleners de beloning vaststellen in aanvulling op de offerte/opdrachtbevestiging
3. De voorstellen over de vergelijkende analyse vindt de werkgroep veel te complex en bewerkelijk in verhouding tot de duidelijkheid die dit de consument/cliënt biedt. De werkgroep stelt voor de consument/cliënt concrete informatie te geven over het aantal producten dat (ongeveer) in de markt wordt aangeboden ten opzichte van het aantal producten dat de financiële dienstverlener daadwerkelijk betreft in zijn vergelijkingsanalyse.
4. De KPS werkgroep Wft-pensioenverzekeringen pleit ervoor om in een gestandaardiseerd DVD niet productcategorieën centraal te stellen, maar de vergunning/vakbekwaamheidseisen waaronder de adviesvraag valt. Daarmee kan worden voorkomen dat een financieel dienstverlener meerdere DVD's moet uitreiken omdat met zijn dienstverlening meerdere productcategorieën gemoeid zijn.
5. Het valt de KPS werkgroep Wft-pensioenverzekeringen op, dat de AFM in dit document een heel ander stroomschema gebruikt voor de inhoud van de dienstverlening dan zij deed in haar eerdere Leidraden. Ook gebruikt de AFM andere begrippen en termen bij het beschrijven van de dienstverlening. De werkgroep betreurt dit, doordat de AFM daardoor niet eenduidig communiceert over de wijze waarop zij vindt dat financieel dienstverleners het advies- en bemiddelingsproces zouden moeten inrichten. De KPS beveelt aan om in de verschillende uitingen dezelfde processtappen en dezelfde terminologie te hanteren om verwarring in de beroepsgroep over de interpretatie van het gestandaardiseerde DVD te voorkomen.

### 3. Doel Dienstverleningsdocument

#### 3.1. Welk doel dient het Dienstverleningsdocument?

Het Dienstverleningsdocument (hierna: DVD) is in het leven geroepen om de consument of de cliënt in een zo vroeg mogelijk stadium van de dienstverlening inzicht te geven in de verschillende wijzen van beloning die een tussenpersoon kon hanteren bij complexe producten.<sup>1</sup>

Bij de wijziging van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (hierna: Bgfo) is dit doel iets anders geformuleerd en daardoor uitgebreid:

- “Het doel van het dienstverleningsdocument is om consumenten of cliënten in staat te stellen op basis van de informatie over de reikwijdte en de kosten van de financiële dienstverlening te beslissen welk soort dienstverlening zij wensen en van wie zij die dienstverlening willen betrekken. Daartoe bevat het dienstverleningsdocument gestandaardiseerde en vergelijkbare informatie over de aard en reikwijdte van de dienstverlening, de belangen van de financiële dienstverlener en de kosten van de financiële dienstverlening.”<sup>2</sup>

In het document ‘Standaardiseren Dienstverleningsdocument’ zijn deze doelstellingen als volgt door de Autoriteit Financiële Markten (hierna AFM) vertaald:

- “Het DVD is bedoeld om de consument te helpen bij zijn keuze voor een financieel dienstverlener. Om die keuze goed te kunnen maken is het van belang dat hij inzicht heeft in de prijs die hij betaalt, en wat hij daarvoor krijgt. Het DVD dient begrijpelijk te zijn voor consumenten en ze in staat te stellen gemakkelijk verschillende proposities met elkaar te kunnen vergelijken.”

#### 3.2. Knelpunt met betrekking tot de geformuleerde doelstellingen

Naar de mening van de KPS-werkgroep Wft-pensioenverzekeringen (hierna: de werkgroep) is bij deze vertaalslag een wezenlijk verschil opgetreden tussen de doelstellingen zoals toegelicht in het Bgfo en in het document, opgesteld door de AFM:

- De Bgfo legt de nadruk op het feit dat de **informatie** over de reikwijdte en de kosten van de financiële dienstverlening de consument in staat moet stellen om ...
- De AFM legt de nadruk op het feit dat het DVD inzicht moet geven in de **reikwijdte en de kosten van de dienstverlening zelf**.

De werkgroep werpt de vraag op, of de AFM haar bevoegdheid om nadere regels te stellen over het DVD daarmee op de juiste manier invult. Naar de mening van de werkgroep heeft de AFM namelijk niet de bevoegdheid gekregen om de doelstelling van het DVD te wijzigen of nader in te vullen.

Daarnaast meent de werkgroep dat de doelstelling die de AFM aan het gestandaardiseerde DVD wil meegegeven niet haalbaar is. Gestandaardiseerde teksten over de reikwijdte van de dienstverlening en de kosten daarvan doen geen recht aan de enorme diversiteit van

<sup>1</sup> Stb 2008-546, blz. 10

<sup>2</sup> Stb 2012-695, blz. 90

adviesvragen die de consument kan hebben in het kader van complexe producten, de verschillende vormen en omvang van dienstverlening die daarbij passend zijn en de kosten die daarvoor in rekening gebracht worden. Daardoor zal een gestandaardiseerd DVD de consument niet in staat stellen verschillende proposities met elkaar te vergelijken. Een gestandaardiseerd DVD kan de consument/cliënt zelfs geheel op het verkeerde been zetten doordat de daadwerkelijke prijs die hij betaalt, en wat hij daarvoor krijgt sterk kunnen afwijken van hetgeen daarover in het gestandaardiseerde DVD staat, omdat zijn adviesvraag niet aansluit bij de gestandaardiseerde adviesvraag. Een vergelijking van proposities kan alleen op basis van de individuele adviesvragen, de daarop afgestemde dienstverlening en de daarvoor in rekening te brengen prijs.

Bovendien wordt het DVD in deze opzet aangeboden aan de consument of cliënt direct voorafgaand aan het verlenen van de financiële dienst. In termen van de Wft is dit het moment waarop een concreet financieel product wordt geadviseerd of bemiddeld ten behoeve van een specifieke consument of cliënt. In veel gevallen komt de adviesrelatie met de consument/cliënt al in een eerder stadium tot stand en zijn op dat moment al afspraken gemaakt met de consument/cliënt over de reikwijdte van de dienstverlening en de kosten daarvan. Een gestandaardiseerd DVD die in een later stadium moet worden uitgereikt en niet aansluit op de eerder gemaakte afspraken zal dan verwarring opleveren.

### 3.3. Alternatieve benadering gestandaardiseerd DVD

Bij de doelstelling zoals geformuleerd in de Bgfo past volgens de werkgroep wél een gestandaardiseerd dienstverleningsdocument. Met een gestandaardiseerd DVD kan worden gewaarborgd dat de informatie die een DVD moet bevatten door iedere financieel dienstverlener op dezelfde wijze wordt geïnterpreteerd en toegelicht. Dat kan de consument/cliënt helpen om het *concrete aanbod* dat een financieel dienstverlener hem doet (in de vorm van een offerte of opdrachtbevestiging) over de reikwijdte en de kosten van de dienstverlening beter te begrijpen en daardoor het concrete aanbod te kunnen vergelijken met het concrete aanbod van andere financieel dienstverleners. Bovendien kan de consument/cliënt een in een gestandaardiseerd DVD gewezen worden op belangrijke vragen die hij kan stellen over de aard van de dienstverlening die hem wordt aangeboden. De KPS-werkgroep Wft ziet in een gestandaardiseerd dienstverleningsdocument dus een middel om op eenduidige wijze offertes/opdrachtbevestigingen toe te lichten over financiële dienstverlening met betrekking tot complexe producten<sup>3</sup>. De daadwerkelijke vergelijking van de financiële diensten geschiedt in de ogen van de KPS-werkgroep Wft op basis van de offertes/opdrachtbevestigingen.

In dat verband pleit de KPS-werkgroep Wft ervoor om meer aandacht te richten op de vraag aan welke richtlijnen een offerte/opdrachtbevestiging zou moeten voldoen om de consument in staat te stellen deze documenten met elkaar te vergelijken. Daarbij kan ook direct de Europese dienstenrichtlijn onder de aandacht worden gebracht van de financieel dienstverleners van complexe producten. Een gestandaardiseerd DVD kan dan als bijlage van de offerte dienen voor nadere toelichting en verduidelijking van begrippen die in de offerte/opdrachtbevestiging worden gehanteerd.

---

<sup>3</sup> Onder complexe producten worden in de navolgende tekst van dit document verstaan: betalingsbeschermers, complexe producten, hypothecair krediet, individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, overlijdensrisicoverzekeringen en uitvaartverzekeringen.

De KPS-werkgroep Wft beveelt de AFM dan ook aan de opzet van een gestandaardiseerd DVD in het licht te plaatsen van de doelstelling zoals deze is geformuleerd in de Bgfo. Mocht de AFM dit standpunt delen, dan biedt de KPS-werkgroep Wft pensioenverzekeringen graag aan mee te werken aan het formuleren van dergelijke richtlijnen en aan standaardteksten voor een gestandaardiseerd DVD.

#### **3.4. Conclusie met betrekking tot doelstellingen**

De AFM geeft aan het gestandaardiseerde DVD een doelstelling mee die niet overeenstemt met de doelstelling, zoals geformuleerd in de Bgfo. Daarmee treedt de AFM buiten haar bevoegdheid tot het stellen van nadere regels over het DVD.

De doelstelling die de AFM wil bereiken met het gestandaardiseerde DVD is niet haalbaar. Inzicht in de prijs die een consument of cliënt betaalt en wat hij daarvoor krijgt is alleen te geven in een concrete op de adviesvraag afgestemde offerte/opdrachtbevestiging.

De KPS-werkgroep Wft-pensioenverzekeringen pleit voor meer aandacht voor het opstellen van een offerte/opdrachtbevestiging die voldoet aan de eisen van de Europese dienstenrichtlijn en de eisen die het Burgerlijk Wetboek stelt aan een overeenkomst van opdracht. Een dergelijke offerte/opdrachtbevestiging kan wel het doel bereiken dat de consument/cliënt in staat is, de prijs en wat hij ervoor krijgt te vergelijken.

Een gestandaardiseerd DVD kan effectief zijn bij het geven van informatie/toelichting over de aard en reikwijdte van de dienstverlening en de verschillende wijzen waarop financiële dienstverleners de beloning vaststellen in aanvulling op de offerte/opdrachtbevestiging.

## 4. Opmerkingen over het gestandaardiseerde dienstverleningsdocument

### 4.1. De dienstverleningsvragen

De KPS-werkgroep Wft heeft begrip voor de praktische uitwerking om een DVD zoveel mogelijk te laten aansluiten op de module indeling voor vakbekwaamheid. De werkgroep stelt echter om praktische redenen voor daarbij nog een stap verder te gaan en de DVD's niet aan te laten sluiten op productcategorieën, maar op het type financieel dienstverlener (vermogensadviseur, inkomensadviseur, schadeverzekeringsadviseur, hypotheekadviseur en pensioenadviseur). Ieder type adviseur hoeft dan maar één gestandaardiseerde DVD op te stellen, ook als hij adviseert en bemiddelt in producten die in het voorstel van de AFM onder verschillende dienstverleningsvragen vallen.

Naar de mening van de KPS-werkgroep is het niet mogelijk en ook niet wenselijk om de dienstverleningsvraag van de consument op te nemen in het gestandaardiseerde DVD. De dienstverleningsvraag laat zich in veel gevallen niet vertalen naar een gestandaardiseerd tekstblok. Dit knelt des te meer nu de AFM het van groot belang acht dat de consument/cliënt zich herkent in de dienstverleningsvraag.

De KPS-werkgroep Wft-verzekeringen kan het voorgaande met het volgende voorbeeld illustreren:  
Een werkgever wil in het kader van een fusie of overname een due diligence laten doen op de pensioenverplichtingen en de mogelijkheden laten onderzoeken van harmonisatie van de pensioenregelingen. Een dergelijke werkgever zal zich niet herkennen in de adviesvraag: 'U bent werkgever en u wilt voor uw werknemers pensioen opbouwen of uw huidige pensioenregeling voor uw werknemers herzien. Als werkgever wilt u weten of u zich kunt aansluiten bij een bedrijfstakpensioenfonds of dat u zelf een pensioenregeling moet treffen of herzien bij een verzekeraar'.  
Hetzelfde geldt voor een particulier die in het kader van een echtscheiding wil weten wat de gevolgen zijn voor de eigen woning. Deze zal zich niet herkennen in de adviesvraag: 'U heeft een hypotheekvraag. Dit betekent dat u recent (voor het eerst) een huis heeft gekocht, of uw hypotheek wilt oversluiten, of dat de voorwaarden van uw huidige hypotheek binnenkort aflopen. Bij een hypotheek sluit u een lening af (het leningdeel), bouwt u vermogen op om de lening af te lossen (het opbouwdeel) en kunt u zich verzekeren tegen risico's van bijvoorbeeld overlijden of arbeidsongeschiktheid (het verzekeringdeel).

Bovendien is de werkgroep van mening dat de standaard dienstverleningsvragen sturend zijn beschreven. Zo impliceert de standaard dienstverleningsvraag dat een werkgever kan overwegen om zich aan te sluiten bij een bedrijfstakpensioenfonds, terwijl dit in veel gevallen verplicht is, of niet mogelijk.

Het ligt eerder voor de hand de dienstverleningsvraag op te nemen in een op de consument/cliënt toegesneden offerte/dienstverleningsdocument. In dat geval is het wel goed om in het gestandaardiseerde DVD aan te geven onder welke vergunningeisen deze dienstverlening valt en



of de betreffende adviseur in het bezit is van deze vergunning. Met andere woorden: in plaats van de dienstverleningsvraag zou een tekstblok kunnen worden opgenomen onder welke Vakbekwaamheidseisen de dienstverleningsvraag valt. Welke productcategorieën de dienstverlening raakt, is bij aanvang van de adviesrelatie in veel gevallen minder relevant, zolang de adviseur maar bevoegd is daarin te adviseren en te bemiddelen.

Mocht de AFM de aanbevelingen van de KPS-werkgroep Wft niet overnemen dan wil de KPS over het document nog de volgende opmerkingen kwijt met betrekking tot de dienstverleningsvraag pensioen werkgever:

1. Het begrip 'premieovereenkomst' dekt in de tabel op blz. 8 van het document de lading niet. Het ligt voor de hand hier het begrip Pensioenverzekering te hanteren. Daarmee wordt duidelijk dat ook uitkerings- en kapitaalovereenkomsten onder deze productcategorie vallen, evenals de pensioenverzekering van de dga en de producten die door Premiepensioeninstellingen worden aangeboden.
2. Het begrip beleggingsfondsen dekt geen enkele productcategorie onder de module pensioenverzekeringen. Deze kan dus verwijderd worden.
3. De productcategorie pensioenverzekering DGA onder de dienstverleningsvraag vermogensopbouw is uitermate verwarrend. Een pensioenverzekering voor de DGA valt immers onder de dienstverleningsvraag 'pensioen werkgever'. Hier zou beter gekozen kunnen worden voor lijfrente voor de DGA.
4. De toelichting bij de gebruikte begrippen is vanuit juridische invalshoek onzorgvuldig. Wellicht is de toelichting/zijn de definities opgesteld ten behoeve van de consument/cliënt, maar daardoor ontstaat verwarring bij de vakdeskundigen, die de begrippen ook moeten hanteren. De werkgroep beveelt aan om bij het gebruik van de begrippen en de toelichting zoveel mogelijk aan te sluiten bij de huidige wet- en regelgeving, leidraden, en dergelijke.
5. De standaardformulering van de dienstverleningsvraag is veel te beperkt en stuurt de adviseur al een zekere richting op over de inhoud van de dienstverlening

Overigens meent de KPS-werkgroep Wft dat de relevante bevindingen uit het consumentenonderzoek zich zeer goed lenen voor een nadere toelichting in een gestandaardiseerd DVD. De consument kan in een standaard DVD uitgelegd krijgen dat zijn concreet geformuleerde adviesvraag valt onder de vergunnings- en vakbekwaamheidseisen van een hypotheekadviseur. Daarop kan een algemene toelichting volgen over de dienstverlening die een hypotheekadviseur kan aanbieden.

#### **4.2. De dienstverlening en inventarisatie in het DVD**

Het valt de KPS-werkgroep Wft op, dat de AFM in dit document een heel ander stroomschema gebruikt voor de inhoud van de dienstverlening dan zij deed in haar eerdere Leidraden. De werkgroep betreurt dit, doordat de AFM daardoor niet eenduidig communiceert over de wijze waarop zij vindt dat financieel dienstverleners het advies- en bemiddelingsproces zouden moeten inrichten. De KPS beveelt aan om in de verschillende uitingen dezelfde processtappen te formuleren.

Een gestandaardiseerd DVD leent zich naar de mening van de KPS-werkgroep Wft zeer goed voor het uitleggen van het verschil tussen adviseren, bemiddelen en execution only. Maar ook

voor uitleg over de inhoud van de verschillende stappen in het adviesproces. Daarmee kan een consument/cliënt beoordelen of de in de opdrachtbevestiging aangeboden dienstverlening alle elementen van een zorgvuldig adviesproces omvat.

Op deze onderdelen onderschrijft de KPS-werkgroep Wft de opzet van het gestandaardiseerde DVD.

Wel heeft de KPS werkgroep Wft een aantal opmerkingen:

1. De werkgroep gaat ervan uit dat de productkeuze op pagina 10 een voorbeeld betreft van een invoerscherm. In het andere geval merkt de werkgroep op dat in het schema niet alle productcategorieën zijn opgenomen.
2. Bij de selectie van de aangeboden dienst wijken de termen in de tabel op blz. 11 aanzienlijk af van de gebruikelijke terminologie in de wetteksten, toelichtingen en Leidraden. Dit kan tot verwarring leiden in de beroepsgroep. Dit geldt bijvoorbeeld ook voor de tabel over de samenvatting van de te verwachten dienstverlening. Daar wordt gesproken over een geschikt product, terwijl de beroepsgroep bekend is met de term 'passend' product.
3. Een soortgelijke opmerking maakt de werkgroep bij de uitleg op blz. 14 over de inventarisatie van de situatie van de consument/cliënt: "Met de huidige situatie wordt onder andere bedoeld uw financiële situatie, wensen, behoeftes en doelstellingen." Blijkbaar wordt hiermee het klantprofiel bedoeld, maar dan mist de risicobereidheid. En waarom staat er 'onder andere'? Ook hier ontstaat weer het risico dat de beroepsgroep in verwarring raakt over haar eigen DVD.

### 4.3. Vergelijkende analyse in het DVD

Naar de mening van de KPS-werkgroep Wft is de standaardisering van de teksten voor de vergelijkende analyse in het DVD te complex geworden.

De werkgroep is bezorgd over de administratieve lasten die de voorgestelde methodiek met zich meebrengt in verhouding tot de duidelijkheid die dit voor de consument/cliënt biedt. De opzet vereist immers dat de AFM jaarlijks in kaart brengt welke complexe producten in de markt worden gezet en uit de markt zijn gehaald zijn, met het risico dat (een groot) deel van het jaar dit overzicht niet actueel is. Terwijl de consument nog steeds moet interpreteren wat het betekent wanneer een 'beperkt' of 'groot' aantal producten in de vergelijkingsanalyse wordt betrokken in zijn concrete situatie. Het is de consument daarmee nog steeds niet duidelijk hoeveel en welke producten dan daadwerkelijk met elkaar worden vergeleken, mede in relatie tot de prijs die hij moet betalen voor deze analyse.

Ook de werkgroep onderschrijft het belang dat een consument/cliënt heeft bij de vraag hoe een productadvies tot stand komt en of en in hoeverre daarbij andere producten zijn vergeleken. Maar de werkgroep kan zich ook voorstellen dat een consument voldoende inzicht krijgt in deze vraag als hij een beeld heeft van het aantal producten dat (ongeveer) in de markt wordt aangeboden ten opzichte van het aantal producten dat de financiële dienstverlener daadwerkelijk betreft in zijn vergelijkingsanalyse. In dat geval kunnen ingewikkelde formules die invulling moeten geven aan de begrippen 'objectief', 'selectief', 'een groot aantal' en 'een beperkt aantal' achterwege blijven.

#### **4.4. Contractuele verplichtingen**

De werkgroep onderschrijft het belang om in een DVD aan te geven of de financieel dienstverlener belangen heeft die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening. Het opnemen van deze informatie in een gestandaardiseerde DVD vindt de werkgroep waardevol. Wel vraagt zij zich af waarom de begrippen 'contractuele verplichtingen' en 'contractuele afspraken' door elkaar worden gebruikt. Ons inziens zijn deze begrippen niet inwisselbaar. De werkgroep vraagt hierover verduidelijking.

#### **4.5. Dienstverlening na advies en afsluiten**

Ook onderschrijft de werkgroep het belang om als financieel dienstverlener aan te geven of nazorg wordt aangeboden en welke beloningsvorm de financiële dienstverlener daaraan koppelt. Overigens ontbreekt de nazorg in het schema op blz. 5 van het document 'Standaardiseren Dienstverleningsdocument'.

Maar omdat iedere financieel dienstverlener vrij is om daar zelf vorm en inhoud aan te geven, leent een omschrijving van de nazorg zich niet voor een standaardtekst in de huidige vorm. Vooral niet omdat de huidige standaardteksten aanvangen met 'wij'. Zodoende worden de financieel dienstverlener voorbeelden in de mond gelegd die niet passen bij zijn dienstverlening in het kader van nazorg.

Het ligt meer voor de hand in algemene termen aan te geven wat onder nazorg wordt verstaan en de consument/cliënt aan te raden bij de financieel dienstverlener navraag te doen daarnaar, als de nazorg niet al onderdeel uitmaakt van de omschrijving van de aangeboden dienst in de offerte/opdrachtbevestiging die de financiële dienstverlener aanbiedt in het kader van het aanbieden van zijn dienstverlening.

Zodoende kunnen geen valse verwachtingen worden gewekt over de inhoud van de nazorg op basis van het DVD en kan toch invulling worden gegeven aan de relevante bevindingen uit het consumentenonderzoek.

#### **4.6. Kosten**

De KPS-werkgroep Wft heeft grote bezwaren tegen het noemen van kosten in een gestandaardiseerde DVD. De daarin genoemde kosten kunnen immers per definitie niet worden afgestemd op de concrete adviesvraag en de daarbij behorende dienstverlening van de consument/cliënt. Een vergelijking van kosten op basis van een gestandaardiseerde DVD is dan ook onmogelijk en kan leiden tot onjuiste veronderstellingen over de in rekening te brengen kosten.

Zoals eerder al betoogd kan een vergelijking op prijs en wat de consument/cliënt daarvoor krijgt alleen gedaan worden op basis van een concrete offerte/opdrachtbevestiging.

De relevante bevindingen uit het consumentenonderzoek over de wijze waarop over de kosten wordt gecommuniceerd zijn goed te vertalen naar een weergave in de offerte/opdrachtbevestiging.

#### **4.7. Conclusie met betrekking tot het gestandaardiseerde dienstverleningsdocument**

De adviesvraag van de consument/cliënt leent zich niet voor gestandaardiseerde teksten. Dit vergroot het risico dat de consument/cliënt zich niet herkent in zijn adviesvraag. De KPS-werkgroep Wft pleit ervoor de adviesvraag niet in het gestandaardiseerde DVD op te nemen.

In plaats daarvan pleit de werkgroep ervoor de vergunning/vakbekwaamheidseisen op te nemen waaronder de adviesvraag valt. In een algemene toelichting kan dan worden verteld welke dienstverlening daaronder kan worden aangeboden. Daarmee kan ook worden voorkomen dat een financieel dienstverlener meerdere DVD's moet uitreiken omdat met zijn dienstverlening meerdere productcategorieën gemoeid zijn.

De concrete adviesvraag en de dienstverlening die nodig is om de adviesvraag te kunnen oplossen, zal dan moeten worden opgenomen in een offerte/opdrachtbevestiging. De consument/cliënt kan zich dan volledig herkennen in de adviesvraag en kan de daarvoor aangeboden dienstverlening vergelijken met andere offertes/opdrachtbevestigingen van financieel dienstverleners.

Een soortgelijke benadering stelt de werkgroep voor als het gaat om het aanbieden van nazorg. Welke nazorg concreet wordt aangeboden kan worden opgenomen in een offerte/opdrachtbevestiging. Wel kan de consument/cliënt er in een gestandaardiseerd DVD op gewezen worden na te vragen of en zo ja welke nazorg wordt aangeboden als dit nog niet in de offerte/opdrachtbevestiging is opgenomen.

Ook de kosten lenen zich naar de mening van de werkgroep niet voor standaardisatie. Welke kosten de financiële dienstverlener in rekening gaat brengen voor zijn dienstverlening, zal ook in de offerte/opdrachtbevestiging moeten staan. Zodoende kan dit document worden gebruikt voor de vergelijking van de daadwerkelijke proposities van verschillende dienstverleners en kan een keuze voor een financieel dienstverlener worden gemaakt.

Het valt de werkgroep op, dat de AFM in dit document een heel ander stroomschema gebruikt voor de inhoud van de dienstverlening dan zij deed in haar eerdere Leidraden. Ook gebruikt de AFM andere begrippen en termen bij het beschrijven van de dienstverlening. De werkgroep betreurt dit, doordat de AFM daardoor niet eenduidig communiceert over de wijze waarop zij vindt dat financieel dienstverleners het advies- en bemiddelingsproces zouden moeten inrichten. De KPS beveelt aan om in de verschillende uitingen dezelfde processtappen en dezelfde terminologie te hanteren om verwarring in de beroepsgroep over de interpretatie van het gestandaardiseerde DVD te voorkomen.

De voorstellen over de vergelijkende analyse vindt de werkgroep veel te complex en bewerkelijk in verhouding tot de duidelijkheid die dit de consument/cliënt biedt. De werkgroep stelt voor de consument/cliënt concrete informatie te geven over het aantal producten dat (ongeveer) in de markt wordt aangeboden ten opzichte van het aantal producten dat de financiële dienstverlener daadwerkelijk betreft in zijn vergelijkingsanalyse.