

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 1654

Vragen van het lid **Aukje de Vries** (VVD) aan de minister van Financiën over *het bericht «Klant nog geen koning met het provisieverbod»* (ingezonden 28 februari 2013).

Antwoord van minister **Dijsselbloem** (Financiën) (ontvangen 19 maart 2013).

Vraag 1, 2 en 3

Kent u het bericht «Klant nog geen koning met provisieverbod»?<sup>1</sup>

Deelt u de conclusie dat consumenten nog weinig gewonnen hebben bij het provisieverbod dat 1 januari 2013 van kracht werd? Zo nee, waarom niet? Is het waar dat hypotheekketens dure serviceabonnements aanbieden waar ze weinig voor doen en banken en verzekeraars bij lijfrentes onduidelijke kosten rechtstreeks doorberekenen aan hun klanten? Indien ja, wat vindt u hiervan? Indien neen, wat zijn dan de feiten?

Antwoord 1, 2 en 3

Ik ken het bericht. In het genoemde artikel schetst de Consumentenbond haar bevindingen dat er dure service-abonnements worden aangeboden waarvan de inhoud niet altijd even duidelijk is en dat banken en verzekeraars bij lijfrentes onduidelijke kosten in rekening brengen bij klanten.

Ik deel niet de conclusie dat consumenten nog weinig gewonnen hebben bij het provisieverbod. In de eerste plaats is door het provisieverbod de transparantie van de kosten van dienstverlening nu zodanig dat consumenten nadrukkelijker geconfronteerd worden met prijzen en tarieven. Onder het provisie-systeem betaalden klanten deze kosten (of meer) vaak ook al, alleen was dat niet altijd even inzichtelijk. Ten tweede is het provisieverbod nog niet zo lang van kracht. Marktpartijen zijn nog druk doende om hun bedrijfsvoering aan te passen aan de nieuwe regelgeving die zeer ingrijpend is. Ten derde is de transparantie over de aard en reikwijdte van de dienstverlening al wel uitgebreid, maar nog niet gestandaardiseerd. Ik verwacht dat met de introductie van het vernieuwde, gestandaardiseerde dienstverleningsdocument per 1 juli 2013 daar nog een belangrijke stap gezet zal worden. Dan verwacht ik dat de transparantie omtrent kosten en voorwaarden er nog meer toe zal bijdragen dat consumenten in staat zijn te kiezen tussen aanbiedingen en dienstverleners, waardoor marktdiscipline zal leiden tot redelijke prijzen en

<sup>1</sup> Consumentenbond, 8 februari 2013

voorwaarden. Tenslotte is er ook nog een bepaling die de AFM in staat stelt op te treden tegen kennelijk onredelijke adviestarieven.

#### Vraag 4

Waarom moeten klanten vaak apart betalen voor een adviesgesprek of aanpassing van hun lening terwijl ze al een duur servicecontract hebben afgesloten?

#### Antwoord 4

In een servicecontract dient duidelijk te worden gemaakt waarvoor een klant betaalt en waarvoor niet. Klanten moeten daarmee in staat worden gesteld een goed geïnformeerde beslissing te nemen over het al dan niet afsluiten van een serviceabonnement. Het is ook in het belang van de dienstverlener de klant niet voor verrassingen te stellen. Dubbel in rekening brengen is uiteraard niet toegestaan. Daartegen kan de AFM optreden uit hoofde van het verbod op kennelijk onredelijke adviesvergoedingen.

#### Vraag 5

Klopt het dat het provisieverbod op het gebied van lijfrentes nog niet heeft geleid tot een transparante verhouding tussen kosten en opbrengsten en dat banken en verzekeraars allerlei kostenposten benoemen, zoals afhandelingskosten en kosten per uitkering? Indien ja, wat kunt hieraan doen? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 5

Het provisieverbod zelf leidt tot grotere transparantie over de beloning van de adviseur/bemiddelaar, omdat die rechtstreeks door de klant betaald moet worden. Naast het provisieverbod is er een aantal maatregelen genomen ter bevordering van transparantie over kosten van een financieel product. Banken en verzekeraars dienen de totale productprijs zonder advies- en distributiekosten transparant te maken. Alle financieel dienstverleners, ook banken en verzekeraars, dienen aan de klant de aard en reikwijdte en kosten van hun dienstverlening bekend te maken in de oriëntatiefase, zodat klanten in staat worden gesteld een goed geïnformeerde keuze te maken omtrent de dienstverlening die ze wensen. Aanbieders dienen ook hun advies- en distributiekosten apart en rechtstreeks bij de klant in rekening te brengen. Ook daarmee is de transparantie toegenomen ten opzichte van de periode voor introductie van het provisieverbod.

#### Vraag 6

Deelt u de opvatting dat de wijze waarop het provisieverbod nu wordt uitgevoerd door aanbieders en adviseurs niet bijdraagt aan het oorspronkelijke doel van het provisieverbod, namelijk het belang van de klant centraal stellen? Zo ja, bent u bereid om in samenwerking met de Autoriteit Financiële Markten (AFM) te monitoren of het provisieverbod op een juiste wijze wordt uitgevoerd? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 6

Ik deel deze opvatting niet, maar ik begrijp de zorgen die er zijn. Daarom houd ik de ontwikkelingen nauwgezet in de gaten en monitort de AFM de uitvoering van het provisieverbod intensief.